

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/01/2024 Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 80-2021 ACUM
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____		
Proveedora denunciada:	Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
A. Antecedentes. Los consumidores interpusieron denuncia en diversas sedes de los Centros de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (en adelante CSC), en fechas 05/01/2021, 17/05/2021, 28/04/2021 y 03/05/2021, identificados bajo las referencias 1-0300-02-21-9, 1-0500-19-21-1390, 1-0100-01-21-1683, y 1-0500-01-21-1736, constando de 31, 36, 32 y 23 folios, en su orden.			
B. Hechos denunciados. Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., se detallan a continuación: 1. El señor _____ expuso: " (...) que recibió una llamada del proveedor, invitándole a una cena en las instalaciones del Hotel Florencia, de la ciudad de San Miguel, le expresaron que le brindarían una charla informativa, el 11 de Marzo 2020 realizo la firma de un "contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Beach Resort" N° 000669, a nombre de _____, proveedor le manifestó que realizarían una rifa y que era necesario que llevara a su tarjeta de crédito, le explicaron que podía viajar a cualquier parte del mundo, una vez al año y que incluía pasaje y estadía del hotel y otros beneficios más, y que la cuota iba ser de aproximadamente \$50.00, mensual, pero a los días revisando su contrato, se da cuenta que la información que le brindo el proveedor es totalmente diferente a la que establece el contrato solo incluye la estadía del Hotel y la cuota es de más de \$100.00 mensuales, agrega consumidor que generaron los cobros por la cantidad de \$5,650.00 en concepto de pago total de paquete vacacional y \$350.00 en concepto de gastos administrativos, haciendo un total de \$6,000.00, entregándole la			

factura No. 6 [REDACTED] Expresa consumidor que el 29/11/2020, envió una carta a el proveedor al correo [REDACTED], solicitando le cancelaran el contrato por la vía de desistimiento, sin embargo, a la fecha no le ha brindado una respuesta el proveedor por lo cual, acude a la Defensoría del Consumidor a interponer su reclamo” (sic).

2. La consumidora señora [REDACTED] indicó que: “mi familia llego al Hotel Las Veraneras en Sonsonate engañados que se trataba de haber ganado una rifa, cuando en realidad ellos ya asumen que ese día ya empezamos a canjear el contrato que había adquirido y pagado con las tarjetas de crédito pero ya no deseo el servicio, para comenzar fueron 4 horas hablando con 4 persona diferentes, prometieron cosas que no están conforme al contrato e incluso de \$900 por mantenimiento. Me dijeron que había una rifa a Cancún, que entre más tarjetas presentara más probabilidades tenia de ganar, obviamente no me interesaba y se los hice ver, al final me dicen que ya no incluye el paquete y por ese pase no pueden dar de baja al servicio, Pregunte que si debimos pagar para ingresar y me dicen que no pero el contrato dice que si, en todo lo que hablan y el tiempo es su estrategia para engañar al consumidor. Además, la señora [REDACTED] me dijo que el contrato iba a ser para 2 años y el contrato dice que 3” (sic).

3. El señor [REDACTED], manifestó que “recibió llamada del proveedor en el que le invitan a conocer las instalaciones y una regalía de cinco desayunos, que se presenta el día 11 de abril 2021, que le ofrece proveedor Contrato de suscripción de Membresía, el cual firma y cancela con tarjetas de crédito y débito por un monto de \$ 6,150.00 más \$350.00 por gastos administrativos. Que el día 16 de abril de los corrientes presenta desistimiento por escrito al proveedor dando resolución el día 23 del mes en mención. No estando de acuerdo con resolución presenta reclamo ya que no ha utilizado el servicio contratado” (sic).

4. La señora [REDACTED] indicó que: “adquirió un contrato de membresía local del CLUB DE SERVICIOS TURISTICO número 1019, por la cantidad de \$ 1,312 el día 23 de marzo del 2021, por dos años con una prima de \$ 400.00 y gastos administrativos por 24 cuotas de \$ 38.00, no obstante desea retirarse ya que no ha hecho uso del servicio, pero el proveedor le informa que no le será posible regresarle el monto cobrado de \$400.00 y así mismo le sigue cobrando mensualmente dicho servicio” (sic).

C. Infracción atribuida.

Los hechos narrados pueden ser constitutivos de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que dispone: “Son infracciones muy graves (...): Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya

ejercido el derecho de desistimiento (...)"; relacionado al artículo 13 inciso 4° de la citada ley: *"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)"*.

Se siguió el procedimiento respectivo en cada una de las sedes de los CSC para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que los consumidores y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que los expedientes fueron certificados a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con dieciséis minutos del día 03/10/2023 (fs. 153-158).

III. PRETENSIONES PARTICULARES

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciados se exponen a continuación:

1. El señor [redacted] solicitó: *"(...) que el proveedor le reintegre lo pagado y se dé por terminado el contrato"* (sic).
2. La consumidora señora [redacted] solicitó: *"en que le cumplan su derecho de reversión de pago ya que aún no ha hecho uso del servicio, el reintegro de lo pagado \$1000.00 lo más pronto posible"* (sic).
3. El señor [redacted] solicitó: *"que el proveedor revierta el monto cancelado por Membresía \$ 6,500.00, a las tarjetas de crédito y débito, ya que el servicio contratado no se ha utilizado"* (sic).
4. La señora [redacted] solicitó: *"(...) que se le reintegre el monto cobrado de \$400.00 y las cuotas que hasta la fecha fueron cobradas, así también que se dé por terminado el contrato y no le sigan generando cobros mensuales"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Infracción atribuida.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 153-158), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: *"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"*, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13 inciso 4° de la citada ley: *"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)"*.

Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación al desistimiento, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13 de la LPC, el cual regula expresamente el derecho a desistir del contrato.

Este Tribunal ha sostenido en casos precedentes –v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día 02/12/2013, en el proceso referencia 289-12 Acum.– que el artículo 13 inciso 4º de la LPC establece el derecho que tienen los consumidores de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, esto sobre la base de que el consumidor tiene, dentro de sus derechos básicos, la libertad de elección –artículo 4 letra e) de la LPC– lo que implica que tiene una gama de opciones dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Sin embargo, el ejercicio del derecho a desistir supone la concurrencia de determinadas circunstancias, establecidas en el inciso 1º del citado artículo 13 de la LPC, el cual señala: “*Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo*”.

El desistimiento, así regulado en el artículo 13 de la LPC, se encuentra delimitado a ciertas condiciones:

1º) La existencia de un contrato perfecto entre partes presentes. El contrato se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación, que constituyen el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

Cuando el contrato se celebra entre sujetos presentes, no hay dudas en cuanto a la determinación del lugar y tiempo en que se considera celebrado el contrato, porque el oferente y aceptante se encuentran en el mismo lugar, y no transcurre un período prolongado, entre la formulación de la oferta y la aceptación. Caso contrario sería el de la llamada “contratación entre ausentes”, es decir, contratación por correspondencia oral o escrita, convencional o electrónica, entre otras; pues, en dicha circunstancia, la determinación del lugar y tiempo de celebración del contrato mercantil se regirá por las reglas establecidas en los arts. 966 al 968 del Código de Comercio, y no es aplicable lo

regulado en el inciso primero del art. 13 de la LPC, sin perjuicio de otras disposiciones atinentes a este tipo de contratación.

2º) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva. Las partes de común acuerdo, de forma adicional al contrato, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

En el lapso entre la firma del contrato y el cumplimiento de la condición (acaecimiento de una fecha, entre otros), el consumidor no podrá exigir al proveedor el cumplimiento de la obligación de entregar el bien o prestar el servicio (artículo 1356 Código Civil). Sin embargo, en ese mismo período de tiempo, antes mencionado, el artículo 13 de la LPC posibilita al consumidor a pedir el desistimiento del contrato.

Entonces, en el contexto de la LPC, el desistimiento es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto el contrato, porque así lo reconoce la ley, en el lapso existente entre la fecha en que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las partes, condición a cuyo cumplimiento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por parte del proveedor.

Además, de las dos condiciones antes señaladas, la ley dispone que el efecto de que el consumidor solicite el desistimiento es que el proveedor debe reintegrarle lo pagado.

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave "*k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*".

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha desistido de la contratación; en segundo lugar, que el consumidor ha pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero correspondiente. Dicha negativa puede darse: *a)* de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a desistir, que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, rehúse a devolver el dinero que corresponda; o, *b)* de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a desistir, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente.

También el derecho en estudio es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día 07/02/1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que “*El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (...)*”.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 153-158 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 11/10/2023, según acta de fs. 160.

En fecha 23/10/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por el licenciado [REDACTED]. En dicho escrito, el referido profesional intervino en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y agregó documentación con la que acreditó su intervención (fs. 165-170). Mediante el cual argumentó -en síntesis-:

- Que los apoderados de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor que han solicitado la medida cautelar *son nombrados por el mismo Tribunal Sancionador* (sic), quienes en su Poder General Judicial no cuentan con la facultad para solicitar medidas cautelares conforme al principio de literalidad del artículo 69 del Código Procesal Civil y Mercantil –en delante CPCM–.
- Que cuando el procedimiento sancionatorio sea por intereses colectivos o difusos, la medida cautelar será dictada por el presidente de la Defensoría del Consumidor y no por el Tribunal Sancionador.
- Que si el *mandante* (Tribunal Sancionador) (sic) no está facultado para imponer la medida de fianza, la consecuencia jurídica será que sus *mandatarios* (apoderados) tampoco podrán solicitarla.
- Que un proceso *colectivo* y *proceso acumulado*, como el que se ventila en el presente caso son dos cosas muy diferentes.

- Que los apoderados del Tribunal Sancionador (sic) han planteado su solicitud con la finalidad de exigir el pago de la multa administrativa (sic) los apoderados omiten exponer fundamentos fehacientes y elementos probatorios que demuestren que la falta de la medida cautelar posibilite la vulneración de derechos de su mandante o el peligro en la lesión de tales derechos, ya que la exposición que el Tribunal Sancionador hace se limita a citar disposiciones legales sin exponer verdaderos motivos que acrediten la concurrencia de los presupuestos necesarios para la emisión de una medida cautelar. No existe una determinación precisa, clara, fehaciente y comprobable de un posible daño en la esfera jurídica de sus mandantes que permita tener por comprobados los presupuestos mínimos necesarios.

En cuanto a lo argumentado por el apoderado de Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., este Tribunal, mediante resolución de las doce horas con quince minutos del día 29/11/2023 (fs. 171 al 179), resolvió ampliamente cada uno de los argumentos antes citados, así como el planteamiento efectuado por el licenciado [redacted] referente a la imposibilidad de continuar la tramitación del procedimiento, a la vez que realizó la apertura a pruebas del presente procedimiento administrativo y reiteró la medida cautelar, dicha resolución fue notificada a la denunciada el día 08/12/2023 (fs. 180), etapa en la cual la proveedora no se pronunció ni aportó prueba al presente procedimiento, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad***

jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate” (los resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: “*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*”.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (los resaltados son propios).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

B. En el presente expediente, se incorporó prueba documental por parte de los consumidores, siendo la siguiente:

- i. Copia confrontada con su original de contratos de suscripción de membresía local y sus anexos, que contiene las obligaciones de quienes los suscriben, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia entre cada uno de los consumidores y la denunciada (fs. 4-5, 44-45, 84, 123 y 124).
- ii. **a)** Copia confrontada con su original de comprobante de caja número [REDACTED] de Hotel Bahía del Sol, donde se especifica el pago de \$6,000.00 dólares, en concepto de paquete vacacional y gastos administrativos, acreditándose con esto el pago total de la membresía por parte del señor [REDACTED] (f. 6); **b)** Copias de comprobantes de caja números [REDACTED] y [REDACTED] de Hotel Bahía del Sol, donde se especifica el pago de \$50.00 dólares y \$950.00

dólares, en concepto de abono y prima, acreditándose con esto el pago parcial de la membresía por parte de la señora (f. 46); *c*) Copia confrontada de *voucher* N° 572027 de cargo a favor de Hotel Bahía del Sol; donde se especifica el pago de \$2,000.00 dólares, acreditándose con esto el pago total de la membresía por parte del señor (f. 94); *d*) Copia de contrato, donde se especifica el pago de \$400.00 dólares, en concepto de prima por pago de membresía local, con Hotel Bahía del Sol, acreditándose con esto el pago parcial de la membresía por parte de la señora (fs. 123-124).

- iii. *a*) Copia de carta de fecha 29/11/2021, donde el consumidor manifiesta su voluntad de ejercer su derecho de desistimiento y que se realice el reintegro de lo pagado (f. 7); *b*) Copia de nota remitida por la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. con fecha 13/04/2021, donde la denunciada expone su negativa a dejar sin efecto el contrato y a realizar el reintegro de lo pagado por la consumidora (f. 47); *c*) Copia de carta de fecha 16/04/2021, donde el consumidor manifiesta su voluntad de ejercer su derecho de desistimiento y que se realice el reintegro de lo pagado (f. 85) y, *d*) Copia de nota remitida por la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. con fecha 13/04/2021, donde la denunciada expone su negativa a dejar sin efecto el contrato y a realizar el reintegro de lo pagado por la consumidora (fs. 134 y 135); comprobando con lo anterior, que los consumidores ejercieron su derecho de desistimiento y recibieron una respuesta negativa (tácita o expresa) por parte de la denunciada.

C. Establecido lo anterior, es relevante mencionar que la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. no aportó prueba de descargo al presente procedimiento administrativo sancionatorio que justificara alguna causa válida que le impidiera atender la solicitud de desistimiento efectuada por los consumidores, o en su defecto que ya se había efectuado la devolución del monto reclamado por los mismos.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular–, en primer lugar, que los consumidores han desistido de la contratación; en segundo lugar, que los consumidores han pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo; y, en tercer lugar, la negativa de la proveedora –de forma expresa o tácita– a entregar a los consumidores la cantidad de dinero correspondiente.

A. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VII de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre los consumidores y la proveedora denunciada, mediante copias confrontadas con su original de contratos de suscripción de membresía local y sus anexos (fs. 4-5, 44-45, 84, 123 y 124).
2. Con los comprobantes de ingreso a caja, *vouchers* y de los contratos mismos, se acredita el dinero pagado por los denunciados a cuenta del servicio contratado, así como las fechas en las que los referidos pagos fueron efectuados por los consumidores (fs. 6, 46, 94, 123 y 124).
3. Que posterior a la contratación del servicio, los consumidores solicitaron dejar sin efecto el contrato y que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado. Posteriormente recibieron, de parte de la proveedora denunciada, respuesta negativa a su solicitud, mediante correo electrónico o carta. Mediante dicha documentación se demuestra que los consumidores, efectivamente, ejercieron su derecho de desistimiento y recibieron una respuesta desfavorable, algunos de manera expresa y otros de manera tácita.

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, establecer en primer lugar si el servicio ya había sido prestado o no, para posteriormente determinar si los consumidores tenían derecho a desistir del contrato o no.

I. En el presente caso, nos encontramos ante un contrato de adhesión, mediante el cual las cláusulas y condiciones generales del mismo, son establecidas de forma unilateral que es una de las características esenciales de los contratos de adhesión y en los cuales el consumidor no tiene la posibilidad de negociar aspectos del mismo, sino solo aceptar o rechazar tal propuesta.

Según consta en la copia del contrato suscrito por los consumidores (fs. 4-5, 44-45, 84, 123 y 124), los servicios serán prestados por Hotel Bahía del Sol, y en la cláusula I) OBJETO DEL CONTRATO letra B) se establece: “*La Membresía adquirida le da el derecho al contratante a X semanas para ser utilizadas en X años de **servicios hoteleros** (...)*” (el resaltado es propio). Asimismo, se reitera en dichos documentos que se trata precisamente de la prestación de servicios hoteleros, descuentos en comida, eventos y estadías que serán aplicables únicamente en las instalaciones del referido hotel.

De lo anterior, se extrae que el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligaba a prestar los referidos servicios hoteleros en Hotel Bahía del Sol y los consumidores esperaban hacer uso de las instalaciones del hotel y gozar de los beneficios y descuentos, contratados por la cantidad total de \$15,112.00 dólares (según los cuatro contratos de adhesión de fs. 4-5, 44-45,

84, 123 y 124). Es decir, que la intención de contratar de los consumidores no estaba basada en la mera tenencia de una credencial extendida por la proveedora, sino en la **efectiva prestación de un servicio** hotelero contratado, y que según lo estipulado en las cláusulas O) y P) de los contratos, para hacer uso de los servicios en cuestión, era *requisito indispensable* hacer una reserva con anticipación de acuerdo a la temporada (90 días previo en temporada alta y 10 días previo para temporada baja), por lo que **es imposible entender que el día de la contratación los consumidores hayan iniciado a gozar de los servicios contratados.**

Por tanto, no se ha acreditado por parte de la proveedora la prestación de servicios adicionales en otras fechas distintas a la de celebración de los contratos desistidos, es decir, que no se ha demostrado la **efectiva prestación de un servicio** hotelero contratado.

Este Tribunal concluye entonces, que **los servicios contratados no se habían prestado** al momento que los consumidores comunicaron a la proveedora su voluntad de desistir de los mismos.

2. En concordancia con lo anterior, y al haberse determinado que los servicios contratados por los consumidores no se habían prestado al momento en que éstos comunicaron su deseo de dejar sin efecto la contratación a la proveedora, se concluye que **sí nos enfrentamos a hechos que encajan dentro de lo regulado por el artículo 13 inciso 4° de la LPC** que dispone: "*cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado*"; y a los consumidores

_____, y _____, si les asistía su derecho de desistir de las contrataciones, mismo que fue ejercido ante la proveedora, conforme a lo señalado en el romano VI letra B. apartado *iii* de la presente resolución.

C. Al establecerse que los consumidores estaban facultados por ley para ejercer su derecho de desistimiento, la proveedora sí estaba en la obligación de devolverles la cantidad de dinero que fue pagada por los mismos por un servicio que no fue prestado. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con prueba alguna, haber hecho efectiva devolución del dinero a los consumidores cuando estos manifestaron su derecho de desistimiento, por el contrario, constan documentos en el presente expediente en los que la proveedora expresamente se negó a acceder al desistimiento de los consumidores y por consiguiente también a la devolución de lo pagado.

En consecuencia, se ha acreditado en el presente caso, el incumplimiento por parte de la proveedora denunciada y resulta procedente *sancionar* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., por la comisión de la conducta descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, en relación con lo dispuesto en el artículo 13 inciso 4° de la misma normativa.

D. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «*[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «*[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido*» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «*[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva*» [Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva.

(Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En concordancia con lo anterior y para el presente caso en específico, el grado de intencionalidad, se concluye que la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del deseo de los consumidores de hacer efectivo su derecho de desistimiento; y a pesar de ello, no realizó ninguna acción que garantizara la devolución efectiva de dinero pagado por los consumidores, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico a los denunciantes.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas*

anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 153 al 158).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Impacto en los derechos de los consumidores.

En el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa por parte de la proveedora denunciada consistente en negarse a devolver las cantidades de dinero cuando los consumidores ejercieron su derecho de desistimiento—artículo 44 letra k) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos de los consumidores, que no pudieron hacer efectivo su derecho de desistimiento conforme a lo establecido en el artículo 13 inciso 4º de la LPC, disposición que era aplicable para los hechos analizados en la resolución de mérito.

c. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio del consumidor.

La conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a los consumidores, en razón de que estos erogaron ya sea el precio total o parcial *pactado* en los contratos, que en su totalidad ascendía a \$13,900.00 dólares. Lo anterior supuso, además, no sólo la disminución en el patrimonio de los consumidores que pudieron utilizar los montos pagados para otros propósitos, sino

también que perdieron la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de las sumas pagadas.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago total o parcial de los contratos acrecentó su patrimonio y adquirieron las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio de los consumidores pues el servicio no fue prestado, debido a que manifestaron su voluntad de desistir de la contratación.

d. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se ha establecido a través de sus resoluciones conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC instaura la obligación de la proveedora de efectuar la devolución del dinero, cuando los consumidores hayan ejercido su derecho de desistimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 inciso 4º de la citada ley: “cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado”; no obstante, como ya se ha mencionado, la proveedora no atendió dicho mandamiento legal, ni esgrimió alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que la referida sociedad es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. actuó con *negligencia grave*, pues teniendo conocimiento de que los consumidores ejercieron su derecho de desistimiento, no atendieron dicha solicitud, ni efectuó la devolución del dinero.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

letra k) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en los apartados VII y VIII de esta resolución, la proveedora Bahía Los Sueños S.A. de C.V. cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando los consumidores ejercieron el derecho de desistimiento; y de acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores (lo cual ha sido acreditado conforme al análisis y configuración de la infracción realizada por este Tribunal, romanos VII y VIII de la presente resolución). Por lo que con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto y potencial daño ocasionado –en conjunto – a los consumidores (\$13,900.00).

Así también, en este punto, es preciso considerar que la proveedora infractora, según se ha establecido en este procedimiento, cometió en realidad **cuatro ilícitos en perjuicio de igual cantidad de consumidores**, las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por cuanto incumplió la devolución del dinero a los consumidores cuando ellos ejercieron el derecho de desistimiento; por tanto, es procedente imponer las sanciones que

correspondan en el concurso de infracciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 144 de la LPA que en su primer inciso establece: “Al responsable de dos o más infracciones, se le impondrán todas las sanciones correspondientes a las diversas infracciones”.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de los referidos consumidores, la naturaleza del perjuicio –en conjunto– ocasionado o grado de afectación a los mismos (\$13,900.00), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *-negligencia grave-*, entre otros aspectos, este Tribunal impone a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por “*Negarse a realizar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”, en relación con el artículo 13 inciso 4° de la misma ley, una multa de 50 salarios mínimos urbanos en la industria (10% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de cada infracción) equivalentes a la cantidad de **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,208.50)** en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas –es decir, cuatro–, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano VIII de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las cuatro infracciones asciende a la cantidad de **SESENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$60,834.00)**, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR

En este estado del presente procedimiento administrativo sancionatorio, este Tribunal debe realizar las siguientes acotaciones:

En resolución de fs. 153-158 del día 03/10/2023, se ordenó a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. rendir fianza por el monto de **TRECE MIL NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$13,900.00)**, equivalentes –preliminarmente– a los montos pagados por los consumidores denunciantes.

Posteriormente, el licenciado _____, en calidad de apoderado de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., mediante escrito presentado el día 23/10/2023 (fs. 165-166), se pronunció en relación a la medida cautelar decretada, solicitando la nulidad de la misma –lo cual fue resuelto confirmando la medida, en la resolución de fs. 171 al 179 del presente procedimiento– y, por consiguiente, sin acatar su cumplimiento.

Ahora bien, es necesario aclarar que el incumplimiento de la misma puede dar pie a la aplicación del artículo 50-A letra c) de la LPC que establece: *“El Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores, multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos en la industria con el fin de obligarlos a: c) Cumplir las medidas cautelares.”*

En tal sentido, no habiéndose acreditado el efectivo cumplimiento de la medida cautelar ordenada mediante la resolución precitada (fs. 172-176), es procedente, conforme al artículo 50-A letra c) de la LPC, imponer una multa coercitiva por la cantidad de **TRECE MIL NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$13,900.00)**, monto que, a criterio de este Tribunal, resulta equiparable preliminarmente al daño causado a los consumidores en el presente procedimiento.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron el desistimiento del contrato suscrito con la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y que se le devuelva lo pagado; en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(…) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (…)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra p) de la LPC la titularidad del derecho a desistir o retractarse de un contrato en los términos de la misma ley, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en:

1. El señor _____ solicitó: “(...) *que el proveedor le reintegre lo pagado y se dé por terminado el contrato*” (sic).
2. La consumidora señora _____ solicitó: “*que le cumplan su derecho de reversión de pago ya que aún no ha hecho uso del servicio, el reintegro de lo pagado \$1000.00 lo más pronto posible*” (sic).
3. El señor _____ solicitó: “*que el proveedor revierta el monto cancelado por Membresía \$ 6,500.00, a las tarjetas de crédito y débito, ya que el servicio contratado no se ha utilizado*” (sic).
4. La señora _____ solicitó: “(...) *que se le reintegre el monto cobrado de \$400.00 y las cuotas que hasta la fecha fueron cobradas, así también que se dé por terminado el contrato y no le sigan generando cobros mensuales*” (sic).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

- 1) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____, por la cantidad de \$6,000.00 dólares o la cantidad pagada a la fecha (fs. 6)**, en concepto de los servicios hoteleros de los cuales, el consumidor ejerció su derecho de desistimiento de la contratación.

- 2) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por la consumidora señora [REDACTED], por la cantidad de \$1,000.00 dólares o la cantidad pagada a la fecha (fs. 46)**, en concepto de los servicios hoteleros de los cuales, la consumidora ejerció su derecho de desistimiento de la contratación.
- 3) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor señor [REDACTED] por la cantidad de \$6,500.00 dólares o la cantidad pagada a la fecha (fs. 82, 84, 94)**, en concepto de los servicios hoteleros de los cuales, el consumidor ejerció su derecho de desistimiento de la contratación.
- 4) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por la consumidora señora [REDACTED] por la cantidad de \$400.00 dólares o la cantidad pagada a la fecha (fs. 123)**, en concepto de los servicios hoteleros de los cuales, la consumidora ejerció su derecho de desistimiento de la contratación.

XII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13 inciso 4°, 44 letra k), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.**, con multa de: **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,208.50)** en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas –es decir, cuatro–, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por la comisión de las cuatro infracciones asciende a la cantidad de **SESENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$60,834.00)**, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado a los consumidores **[REDACTED]**, **[REDACTED]**, **[REDACTED]** y **[REDACTED]**, cuando ejercieron su derecho de desistimiento conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Sanciónese* a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.**, con multa de: **TRECE MIL NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

(\$13,900.00) en concepto de multa coercitiva, por el incumplimiento de la medida cautelar ordenada por este Tribunal en resolución de fs. 153 al 158 y confirmada en resolución de fs. 171 al 179, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en el romano X de la presente resolución.

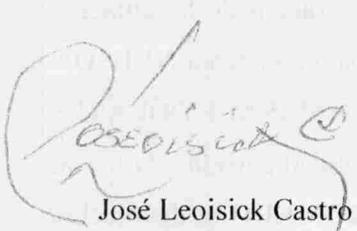
- e) *Ordénese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. la reparación de la situación alterada a los consumidores de la siguiente manera: en cuanto al consumidor señor [REDACTED], la devolución de dinero por la cantidad de SEIS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,000.00) o la cantidad pagada a la fecha; concerniente a la señora [REDACTED], la devolución de UN MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,000.00) o la cantidad pagada a la fecha; en relación al señor [REDACTED], la devolución de dinero por la cantidad de SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,500.00) o la cantidad pagada a la fecha y en relación a la señora [REDACTED], la devolución de dinero por la cantidad de CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$400.00) o la cantidad pagada a la fecha; conforme al análisis expuesto en el romano XI de la presente resolución.
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a los señores [REDACTED] y [REDACTED], para las acciones legales que estimen convenientes.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

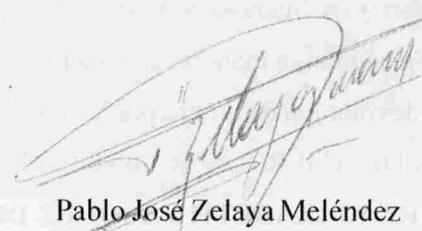
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados

a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

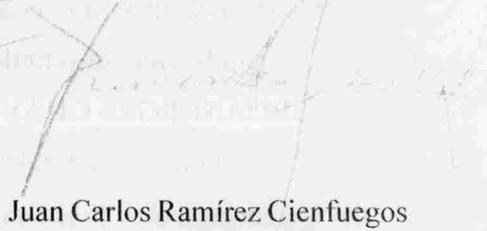
f) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



José Leoisick Castro
Presidente



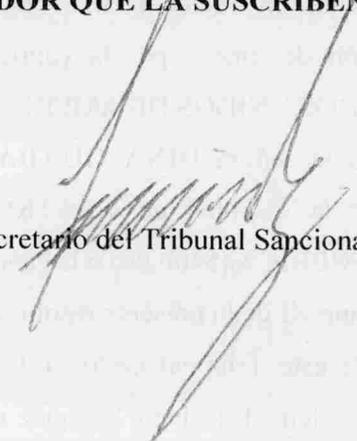
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador.