

Sr.

mayor de edad, del domicilio de
Departamento de portador de mi Documento Único de Identidad número
a usted con todo respeto **EXPONGO:**

Que el día veinte de marzo del presente año, fui invitado vía teléfono, por parte de
para que asistiera al ubicado en
de departamento de juntamente con mi familia, al cual nos hicimos presentes y se
nos impartió una charla, incentivándonos a ser socios de dicho club y del
prometiéndonos entre otras cosas lo SIGUIENTE:

a) Que por el precio de US \$6,500.00 mi esposa y mi persona, seríamos Socios de
y del Hotel; b) Que una vez pagada la totalidad de la cuota antes establecida, únicamente se
pagaría la cantidad de US\$ 31:00, de forma mensual, que serviría de mantenimiento del Hotel Las
Veraneras; b) Que el contrato sería por CINCUENTA años, que los beneficios de dicho contrato pueden
ser heredados a las personas que uno designe hasta completar la cantidad de años antes establecida; c)
Que para probar la calidad de socio de y del se nos
entregarían dos tarjetas una para mi esposa y otra para mi persona y dos tarjetas adicionales, para
nuestros hijos; d) Que a las instalaciones del Hotel las veraneras se podría entrar, los trescientos
sesenta y cinco días del años, simplemente mostrando las tarjetas que nos acreditan como socios y por
cada tarjeta tendríamos derecho a entrar SIETE personas más, con derecho a usar las piscinas, el club
de playa, los caballos y los carritos de golf, entre otras cosas; e) Que para hacer uso de las cabañas, se
tendría que reservar con anterioridad, ya que existe temporada alta y baja; f) Que cada año se me
entregarían la cantidad de 325 puntos y como regalo otros 325 puntos más, haciendo un total de 650
puntos para ser utilizarlos al año; g) Que los puntos iban a ser descontados, solamente por el uso de las
cabañas y no por la entrada a las instalaciones del asimismo se nos descontaría
15 puntos por persona al utilizar las cabañas; h) Que tendría derecho a seis semanas de lawer, en el
año, para poder usarlas en cualquier Hotel afiliado a y los puntos asignados
podrían ser usados en algunos hoteles, que permiten todo incluido, es decir alojamiento y comida.-

Por otra parte señor quiero expresarle, que la charla dio comienzo
como a eso de las quince horas del día 20 de marzo del presente año, primeramente se nos apersono
una señora que nos propuso lo anteriormente establecido, pero la cantidad de dinero que se tenía que
pagar era mucho mayor; en seguida llegó otra señora que nos propuso lo anteriormente plasmado pero
la cantidad de dinero era menor es decir la anteriormente establecida y nos pareció aceptable la
propuesta, contratando de buena fe, en el entendido que todo lo que se nos había prometido se le diera
cumplimiento, le entregue mis tarjetas de crédito, en una de ellas se me cargo la cantidad de
US\$1,300.00 y en la otra US\$520.00, firmando el contrato respectivo como a eso de las siete y media de
la noche, manifestándome la señora que llevo el contrato, que ella, era la notario y que en dicho contrato
se establecía todo lo que se había hablado en la reunión y que no le daba lectura por que ya era muy
noche, además le firme un pagare por la cantidad de US\$5,200.00 que era supuestamente el resto, que
quedaba pendiente del pago total de US\$6,500.00, y que cualquier pregunta o duda me podría presentar
a las instalaciones de la empresa ubicadas en

no omito manifestar a usted que, antes de firmar el contrato, de una forma astuta, llego a la

mesa donde nos encontrábamos, un señor con una grabadora y grabó las condiciones en las cuales supuestamente estaba plasmado el contrato.-

Por otra parte señor quiero expresarle, que he estado
haciendo los pagos de mis tarjetas de crédito de una forma responsable, hasta el mes de agosto del presente año, los pagos del mes de septiembre de ambas tarjetas no las he cancelado, debido a que me siento, defraudado, engañado por su empresa, porque algunas cosa que se me ofrecieron, no se han cumplido y otras son absolutamente falsas POR LAS RAZONES SIGUIENTES:

a.- Se nos manifestó que seríamos socios de y del 1
que podría entrar, los trescientos sesenta y cinco días del años, a cualquier hora del día, simplemente mostrando la tarjeta que lo acreditan como socio, situación que es completamente **falso**, ya que el día domingo 18 de septiembre del presente año, nos hicimos presentes a dicho hotel, juntamente con mi familia, para hacer uso de las instalaciones en el día, mostramos nuestras tarjetas de

al vigilante que se encuentra en la entrada, esté, no, nos dejó entrar manifestando que las tarjetas que portábamos, no nos da derecho de entrar al hotel, y si no teníamos reservado mucho menos, de tanto rogar se nos permitió entrar, para hablar con el personal del hotel, estos nos manifestaron, que es una empresa totalmente diferente al hotel y que dichas tarjetas no nos habilitan para entrar, que para ello teníamos que haber hablado a las oficinas de BAC. Un día antes para que el personal de informe al hotel de nuestra llegada, situación que riñe con lo que se nos había ofertado, pero de mucho rogar y manifestándole que era día domingo, se nos permitió la entrada, situación que me hizo sentir muy mal; dicha circunstancia me llevo a revisar el contrato que había firmado con su empresa y lo que encontré en dicho documento más adelante lo comentare.-

b.- Por otra parte, se nos dijo que podíamos usar los carritos de golf, situación que es completamente falso, los carritos son de uso exclusivo del hotel y son rentados.-

c.- A sí mismo se me dijo que, se me entregarían la cantidad de 325 puntos y otros 325 puntos completamente gratis, haciendo un total de 650 puntos para ser utilizarlos al año; situación que es completamente falsa, ya que al revisar el certificado de 325 puntos que aparentemente son gratis, estos no lo son, ya que por cada punto hay que pagar US\$1 eso quiere decir que estaría pagando la cantidad de US\$325.00 para hacer uso de esos puntos ~~dis~~ que regalados, es decir no son gratis, hay que pagarlos, esto riñe con lo que se me habían planteado, sorprendiendo de esta manera la buena fe de mi persona, al momento de contratar.-

d.- Por otra parte vale destacar, que se me dijo, que el precio total era de US\$6,500.00, y el día del contrato se me cobro de mis tarjetas de crédito la cantidad de US\$1,830.00, en ese sentido al hacer la resta, el saldo pendiente es de US\$4,680.00, pero al revisar el pagare que se me llevo para firmar el día del contrato es por la cantidad de US\$5,200.00, situación que también me lleva a la conclusión que algo oscuro está pasando.-

e.- Con relación a las seis semanas delawer que tenía derecho anualmente, quiero expresarle señor que ya no quiero saber nada de ello.-

Así mismo quiero expresarle, que el contrato que firme como a eso de las diecinueve horas con treinta minutos del el día 20 de Marzo de 2011, fue en las instalaciones del
ubicado en el dicho ~~no~~ llena
los requisitos que establece la ley, para su valor, carece de irregularidades y esto me generan aun más duda, sobre su legalidad, por las razones siguientes:

6
.- En primer lugar, al revisar el contrato, en el encontramos, que fue suscrito por mi persona y usted señor _____ en la ciudad de _____ el día veinte de marzo del dos mil once, situación que riñe con la realidad, ya que fue suscrito por mi persona en el _____ y usted no estuvo presente.-

.- También en el contrato, no aparece el nombre de La notario, ante quien se hizo el contrato, funcionaria que da fe pública notarial; también se consigno, que yo era del domicilio de San Salvador, cuando no lo soy, tampoco se establece de que nacionalidad es usted, ni mucho menos la notario "fantasma" estableció en dicho contrato, de que nacionalidad es el pasaporte con el cual lo identifico, no se sabe si, es salvadoreño o guatemalteco, ya que en el contrato se establece lo siguiente: "Ante mí, el infrascrito notario, de este domicilio, comparece por una parte, el señor

mayor de edad, _____ de este domicilio y el de _____ persona que no conozco, portador de su pasaporte numero, cero cero ocho siete seis cuatro nueve ocho cuatro, extendido por el señor Director de Migración de la República de Guatemala... quien actúa en su calidad de Apoderado especial Mercantil Administrativo de _____ ; con esto queda en evidencia

que el contrato carece de valor y que la señora que me llevo el contrato, para firma no era notario, por tal razón no lo quiso leer, argumento que era muy noche para su lectura, porque al hacerlo tenía que sentarnos a ambos partes para escuchar su lectura, firmarlo y seguidamente la notario lo tenía que firmar y sellar, en nuestra presencia y entregarnos una copia a ambos partes, situación que no se hizo, a mi persona se me entrego una copia del contrato simplemente con mi propia firma, por el cansancio y lo tedioso de la charla opte por firmarlo, confiando en la buena fe, de su persona, y la empresa que representa y que el contrato llenaba los requisitos de ley, situación que es completamente diferente.-

En tal sentido el contrato carece de valor legal, no se hizo con las formalidades que establece la ley del Notariado, ni mucho menos se hizo ante funcionario legalmente constituido, que de fe pública Notarial, violentando de esta forma la ley del Notariado de nuestro país y con ello la buena fe de mi persona.-

Por otra parte señor _____ quiero expresarle, que con el dinero que he pagado hasta este momento, es decir hasta el mes de agosto, cubren el uso que mi persona y mi familia ha hecho de las instalaciones del hotel las veraneras y los puntos que se me habían otorgado, algunos no los he utilizado, tampoco he utilizado los puntos que me regalaron, inclusive se me han hecho unos cobros extra, no obstante tener puntos a mi favor, así como también cobros de mantenimiento que cubren hasta el mes de marzo o abril del próximo año.-

Por todo lo antes expuesto, vengo por medio de la presente a **RENUNCIAR** como socio de _____ por lo que; a usted con todo respeto

PIDO:

De acuerdo a lo que establece el Art. 1360 del Código Civil, se resuelva el contrato por los argumentos antes establecidos y por las irregularidades del mismo; que el dinero que he pagado HASTA EL MES DE AGOSTO DEL PRESENTE AÑO, en el Banco América Central con mis tarjetas de Crédito, quede como pago, por la utilización que mi familia y mi persona hiciéramos en el Hotel Las Veraneras; QUE SE GIRE LA ORDEN AL BANCO AMÉRICA CENTRAL, PARA QUE CESEN LOS COBROS A MIS TARJETAS DE CRÉDITO LAS CUALES FUERON UTILIZADAS PARA PAGARLE A USTEDES; quiero expresarle además que las únicas facturas que NO HE PAGADO, son las del mes de septiembre que tienen vencimiento una, **27/SEP/11** y la otra **3/OCT/11** y no las he pagado por lo anteriormente establecido, a sí mismo anexo a la presente copia del estado de cuenta de mis tarjetas, con lo que le

pruebo que he sido una persona responsable con mis pagos, el resto de dinero que se me ha cobrado que les quede y que DIOS LOS BENDIGA y en base al Art. 18 de la Constitución de la República de El Salvador, se me dé una respuesta, lo más pronto posible favorable a mi petición y de ante mano mis más sinceros agradecimientos; no omito manifestar a usted, que de no tener una respuesta pronto, me reservo el derecho de acudir a las autoridades correspondientes para iniciar una acción legal.-

Señalo para oír notificaciones, mi Oficina Jurídica situada en la Cuarta Avenida Norte N° 26 de la ciudad de Izalco o al telefax 2453-5367.-

San Salvador once de octubre del año dos mil once

**EL PRESENTE SELLO
NO IMPLICA
RESPONSABILIDAD DE
ACEPTACIÓN DE PARTE
DE LA COMPAÑÍA, SE
ESTAMPA ÚNICAMENTE EN
SEÑAL DE RECIBIDO.**

RECIBIDO
FECHA: 12-10-2011
RECIBIDO POR:
FIRMA:

Guatemala, 20 de Octubre de 2011

Señor (ra)

**Socio
Presente**

Estimado(a) señor (ra)

En mi condición como vocera conciliadora de la Junta Directiva de
por este medio doy respuesta a su solicitud de rescisión de contrato,
planteada por usted en forma verbal y escrita en fechas anteriores.

Me permito hacerle referencia sobre el contrato y pagare de Opción de Compra de
Acción de Uso; mismo que fue leído, entendido, aceptado y firma como lo estipula la
cláusula II del documento de Entendimiento de Contrato bajo ninguna circunstancia
puede darse por finiquitado un contrato puesto que este esta respaldado por un
pagare el cual tiene como obligación cobrarlo; sin embargo, en afán de
mantener una excelente relación con usted se autoriza de manera especial a su caso
tomando en cuenta sus argumentos las siguientes opciones:

- Cesión de derechos, (Previa aceptación del prospecto por parte de) Contrato Actual.
- Descuento de un 15% por pronto pago total capital contrato actual.
- Eliminación de Intereses de Financiamiento.
- Periodo de Gracia
- Down Grade

Agradeciendo se sirva dar respuesta por escrito al dorso de este documento sobre su
aceptación a las opciones otorgadas por La Junta Directiva, en un plazo no mayor de
quince días

Sin otro particular y esperando llegar a un feliz acuerdo.

Atentamente,

Vocera de Junta Directiva



Acta de audiencia de instalación de Tribunal Arbitral, aceptación del tercer árbitro y nombramiento de secretario y presidente

En las oficinas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las diez horas del día once de septiembre de dos mil doce, ante mi Douglas Eduardo Yáñez Avelar. Técnico en Arbitraje asinado por la Defensoría del Consumidor, estando presentes de generales va conocidas en el

presente proceso "parte consumidora" y de generales va conocidas en el presente proceso, en calidad de apoderada de

("parte proveedora", que habiéndose convocado a la presente audiencia de instalación de Tribunal Arbitral, se presenta JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO, de generales conocidas en el proceso, RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTÉZ, de generales conocidas en el proceso, ambos árbitros del presente caso, asimismo se presentó **EDUARDO ALVARO GARCÍA PAREDES**, quien se identifica con su Documento Único de Identidad numero quien en este acto manifiesta

aceptar el cargo como tercer árbitro en DERECHO del conflicto entre la parte consumidora y parte proveedora, declarando bajo palabra de honor poseer los requisitos establecidos en el Art. 41 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, que no se encuentra impedido para conocer el presente caso, asimismo sujetarse a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a la Ley de Ética Gubernamental, Instructivo para la atención y tramitación de casos de arbitraje, así como de toda normativa aplicable en razón del cargo de árbitro de consumo, y fallar de conformidad a la prueba aportada, guardar confidencialidad durante el proceso y en todo lo referente a este.

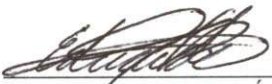
Asimismo en nombre de la Defensoría nombrase como Presidente a RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTÉZ y como Secretario de actuaciones a JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO, quienes encontrándose presentes manifiestan aceptar y declara bajo palabra de honor poseer los requisitos establecidos en el Art. 41 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, no encontrarse impedido para conocer el presente caso, asimismo sujetarse a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, a la Ley de Ética Gubernamental, Instructivo para la atención y tramitación de casos de arbitraje, así como de toda normativa aplicable en razón del cargo, guardar confidencialidad durante el proceso y en todo lo referente a este.

Por los anteriores nombramientos y aceptación de los mismos se señala plazo de cinco días contados a partir de esta audiencia para que la parte demandante presente su demanda.

Que habiendo leído íntegramente el contenido de la presente acta que consta de un folio, habiéndome cerciorado de la conformidad de las partes y cada uno de los presentes con lo que en ella se ha escrito y además habiendo explicado los efectos legales de la misma, para

constancia firmamos en seis copias originales para ser entregada una copia a cada uno de los presentes y una que formara parte del expediente de solicitud.

Consumidor



EDUARDO ALVARO GARCÍA PAREDES
Árbitro




RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTÉZ
Árbitro Presidente

Apoderado del Proveedor



JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO
Árbitro Secretario



DOUGLAS EDUARDO YÁÑEZ AVELAR
Designado de la Defensoría



CASO 73668**Audiencia de aceptación de árbitros institucionales y nombramiento del tercero**

En las oficinas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las once horas del día tres de septiembre de dos mil doce, ante mi Douglas Eduardo Yáñez Avelar. Técnico en Arbitraje asistido por la Defensoría del Consumidor, encontrándose presentes l de generales ya conocidas en el

presente proceso, "parte consumidora" y de generales ya conocidas en el presente proceso, en calidad de apoderada de

"parte proveedora", asimismo JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO, quien se identifica con su Documento Único de Identidad numero y RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTEZ, quien se identifica con su Documento Único de Identidad numero

habiéndose hecho de su conocimiento de sus respectivos nombramientos como árbitros en el proceso Número 73668, por lo que en este acto ambos manifiestan aceptar el cargo como árbitros en DERECHO del conflicto entre las partes consumidora y proveedora respectivamente, declarando bajo palabra de honor poseer los requisitos establecidos en el Art. 41 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, no encontrarse impedido para conocer el presente caso, asimismo sujetarse a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a la Ley de Ética Gubernamental, Instructivo para la atención y tramitación de casos de arbitraje, así como de toda normativa aplicable en razón del cargo de árbitro de consumo, y fallar de conformidad a la prueba aportada, guardar confidencialidad durante el proceso y en todo lo referente a este.

Por otra parte luego de haber aceptado su designación ambos árbitros manifestaron sus puntos de vista sobre el nombramiento del tercer árbitro, acordaron nombrar a **EDUARDO ALVARO GARCÍA PAREDES**, quien forma parte de la lista de árbitros del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como tercer arbitro para resolver el conflicto existente entre las partes consumidora y proveedora en arbitraje de DERECHO.

Por las respectivas aceptaciones se señala nueva cita para el día **once de septiembre de dos mil doce, a las diez horas con quince minutos** en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad Dándose las partes y los árbitros por notificados en esta acta, asimismo deberá ser notificado el tercer árbitro de su nombramiento y citado para manifieste el tercer árbitro su aceptación al cargo y luego se proceda a nombrar presidente y secretario del Tribunal Arbitral de conformidad al Art.129 de la Ley de Protección al Consumidor.

Que habiendo leído íntegramente el contenido de la presente acta que consta de un folio, habiéndome cerciorado de la conformidad de cada uno de los presentes con lo que en ella se ha

escrito y además habiendo explicado los efectos legales de la misma, para constancia firmamos en cinco copias originales para ser entregada una copia a cada uno de los presentes y una que formara parte del expediente de solicitud.

Consumidor

JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO
Arbitro parte consumidora

Aprobatoria del Proveedor

RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTEZ
Ábitro parte proveedora

DOUGLAS EDUARDO YANEZ AVELAR
Técnico en Arbitraje



CASO 73668

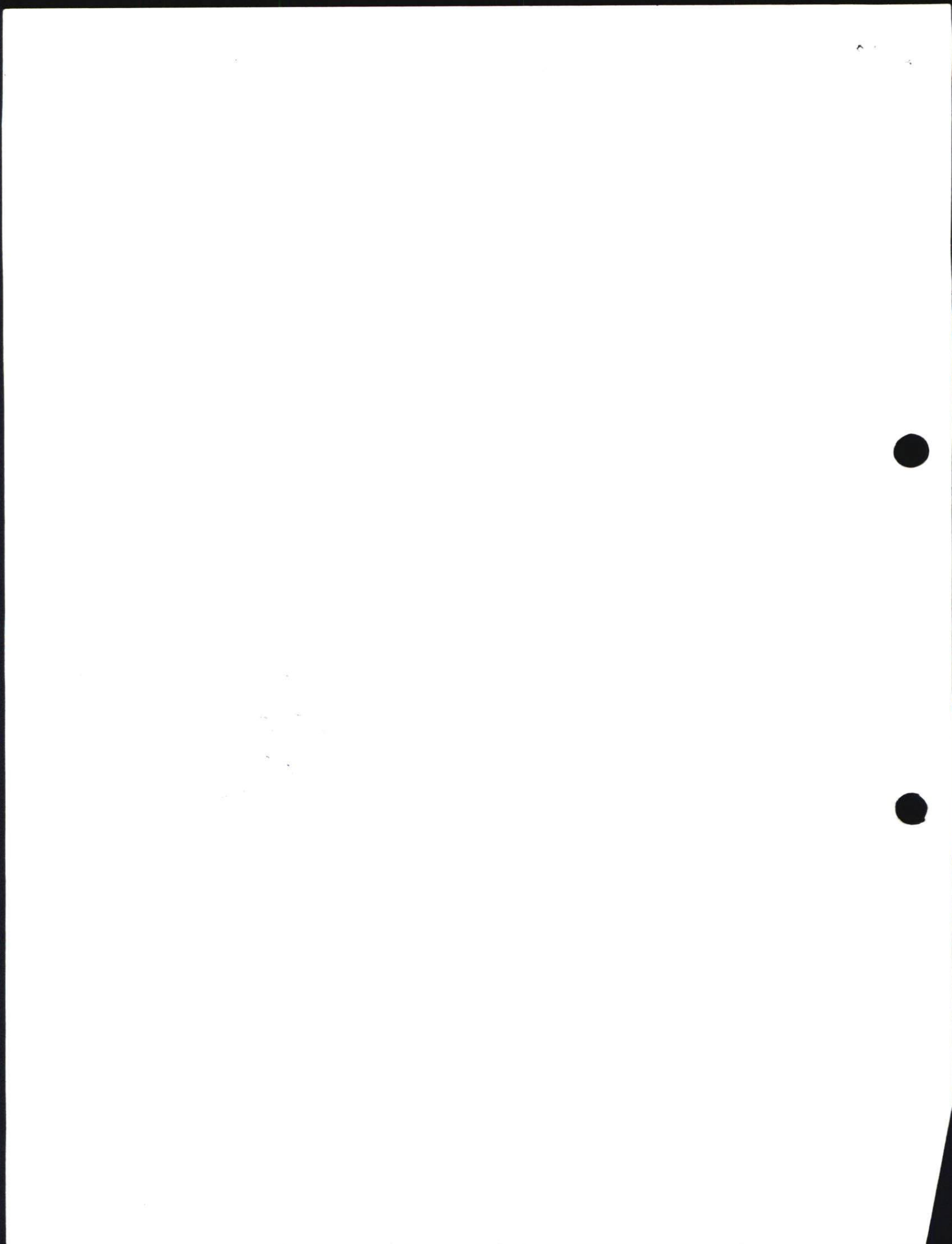
Notificación de nombramiento y Citación a audiencia

En las oficinas del Centro de Solución de Controversias, a las catorce horas, del día veintisiete de agosto de dos mil doce, habiéndose éste día nombrado a JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO, como árbitro en DERECHO en el proceso Número 73668, Notifíquesele su nombramiento y copia de acta de nombramiento de conformidad al Art. 125 de la Ley de Protección al Consumidor.

A su vez cítese a audiencia el día **tres de septiembre de dos mil doce, a las diez horas con quince minutos**, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlan, departamento de La Libertad, para que en la misma manifieste su aceptación al cargo y se proceda al nombramiento del tercer árbitro de conformidad al Art. 125 de la Ley de Protección al Consumidor.


Douglas Eduardo Yanez Avelar
Designado de la Defensoría





CASO 73668

Acta de nombramiento de árbitros institucionales.

En las oficinas del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las diez horas del día veintisiete de agosto de dos mil doce, ante mi Douglas Eduardo Yáñez Avelar, Técnico en Arbitraje asignado por la Defensoría del Consumidor, se presentó el señor [redacted] por ser arbitraje en derecho actúa en carácter personal y representándose a si mismo, del domicilio de [redacted] con Documento Único de Identidad numero [redacted] y tarjeta de abogado numero uno [redacted] quien se identifica con [redacted] en su calidad de [redacted] que se abrevia [redacted], calidad que demuestra con la presentación de Poder Especial, otorgado por el señor [redacted] en su carácter de Administrador Único Propietario y Representante Legal de dicha sociedad, poder otorgado a su favor el día veintiséis de agosto de dos mil doce, ante los oficios notariales de [redacted] que habiéndose convocado ambas partes a la presente audiencia de nombramiento de arbitro, en la cual luego de que ambas partes manifestarán sus puntos de vista sobre el nombramiento de árbitros, la parte consumidora designa a **JANNETH CAROLINA BRITO CENTENO**, quien forma parte de la lista de árbitros del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor y la parte proveedora designa a **RICARDO AUGUSTO CEVALLOS CORTEZ**, quien forma parte de la lista de árbitros del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para conformar el Tribunal Arbitral a resolver el conflicto existente entre las partes consumidora y proveedora en arbitraje de **DERECHO**.

Por los anteriores nombramientos se señala nueva cita para el día **tres de septiembre de dos mil doce, a las diez horas con quince minutos**, en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlan, departamento de La Libertad, dándose las partes por notificadas en este acto. Asimismo deberán ser notificados los ahora nombrados para que manifiesten su aceptación o no al cargo y procedan a nombrar el tercer árbitro de conformidad al Art.125 de la Ley de Protección al Consumidor.

Que habiendo leído íntegramente el contenido de la presente acta que consta de 1 folios, habiéndome cerciorado de la conformidad de las partes y cada uno de los presentes con lo que en ella se ha escrito y además habiendo explicado los efectos legales de la misma, para constancia firmamos en 3 copias originales para ser entregada una copia a cada uno de los presentes y una que formara parte del expediente de solicitud.

Consumidor

Apoderada de

Douglas Eduardo Yáñez Avelar
Técnico en Arbitraje
Defensoría del Consumidor

Defensoría del Consumidor, Centro de Solución de Controversias
Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida
Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón, San Salvador
Teléfono: 22318900, FAX: 22318929; www.defensoria.gob.sv



200 AÑOS
Primer Grito de Independencia
El Salvador 1811 - 2011
Comisión Nacional Bicentenario

