



EN \_\_\_\_\_

A LAS quince

HORAS Y quince MINUTOS DEL DIA cinco

DEL MES DE Diciembre

DEL AÑO DOS MIL dos mil NOTIFICO A \_\_\_\_\_

QUIEN ES promotor

SITUADO EN \_\_\_\_\_

HACIENDOLO A TRAVEZ DE ESQUELA LA CUAL CONTIENE COPIA DE Entrega de un CD de audiencia de audiencias personales caso N-73668  
DE FECHA \_\_\_\_\_

LA CUAL DEJO EN PODER DE \_\_\_\_\_

QUIEN si SE IDENTIFICA por medio documento unido  
identidad

QUIEN MANIFIESTA SER receptante

QUEDANDO ASI ENTERADO Y ENTENDIDO DE TODO Y NO HABIENDO NADA MAS QUE HACER CONSTAR DOY TERMINADA LA PRESENTE ACTA QUE PARA CONSTANCIA FIRMO JUNTO CON EL SUSCRITO.

F. \_\_\_\_\_  
NOTIFICADOR  
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR  
Centro de Solución de Controversias  
BOGOTÁ, D.C.

F. \_\_\_\_\_  
NOTIFICADO



EL SALVADOR

Defensoría  
del consumidor

170

EN

A LAS quince HORAS Y cuarentaycinco MINUTOS DEL DÍA seis DEL

MES DE Diciembre DEL AÑO DOS MIL dos, NOTIFICO A

QUIEN ES Consumidor

SITUADO EN

HACIÉNDOLO A TRAVÉS DE ESQUELA LA CUAL CONTIENE COPIA DE Extruga de CD de la  
Academia de Audición de personas, caso  
73668

DE FECHA

LA CUAL DEJO EN PODER DE

QUIEN si SE IDENTIFICA POR medio Documento cívico  
Identidad  
QUIEN MANIFIESTA SER Hija

QUEDANDO ASÍ ENTERADO Y ENTENDIDO DE TODO Y NO HABIENDO NADA MÁS QUE HACER CONSTAR  
DOY TERMINADA LA PRESENTE ACTA, QUE PARA CONSTANCIA FIRMO JUNTO CON EL SUSCRITO.

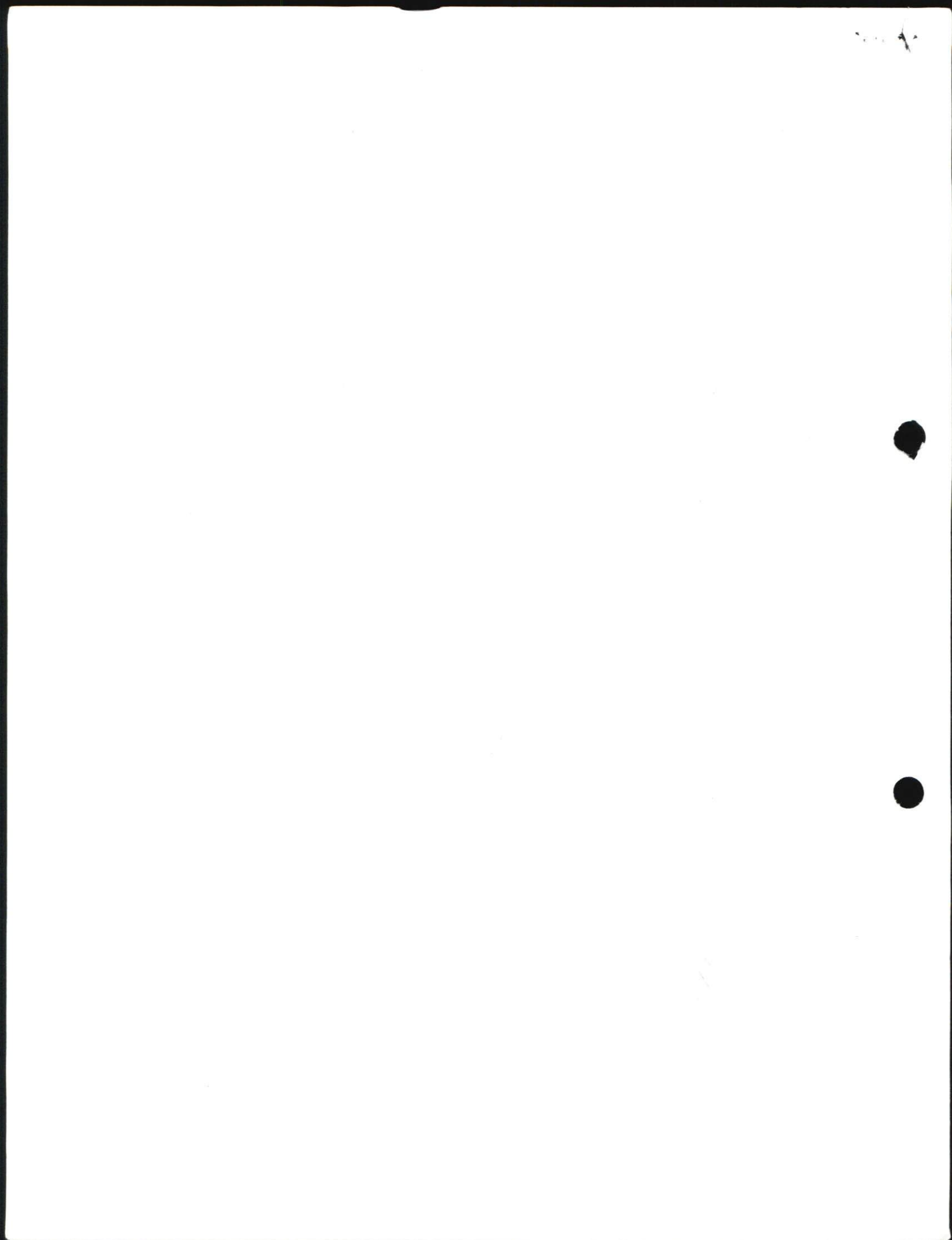
F

F

NOTIFICADOR

NOTIFICADO.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
Centro de Solución de Controversias  
NOTIFICADOR G





REF. ARBITRAJE DE CONSUMO ENTRE EL CONSUMIDOR  
Y LA PROVEEDORA

ACTA DE AUDIENCIA DE ALEGATOS FINALES

Reunidos en la oficina de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo, Locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre las avenidas Manuel Enrique Araujo y la 69 Avenida Sur, Costado Poniente del Monumento Salvador del Mundo en Colonia Escalón, San Salvador, el día lunes diez de diciembre de dos mil doce, a las catorce horas y treinta minutos, los suscritos Ricardo Augusto Cevallos Cortez, Janneth Carolina Brito Centeno y Eduardo Alvaro García Paredes, en calidad de árbitros para conocer el conflicto surgido entre el consumidor y la proveedora

bajo las normas del arbitraje de consumo establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Siendo estos el día, lugar y hora señalados para realizar audiencia de alegatos finales, presentes las partes: parte demandante Licenciado

mayor de edad, abogado, del domicilio de

con documento único de identidad personal número

carné de identificación de abogado

y Número de Identificación Tributaria

De parte de la sociedad

comparece el licenciado

mayor de edad, abogado, del domicilio de

con Documento Unico de Identidad número

con Número de Identificación Tributaria

con carné

de identificación abogado número

cuya calidad fue

anteriormente acreditada. La audiencia se lleva a cabo, recibiendo este Tribunal los alegatos por escrito de las partes y luego escuchando los alegatos orales de

ambas partes, los cuales quedan grabados en forma digital. Para constancia firmamos.

\_\_\_\_\_  
Abogado

\_\_\_\_\_  
Abogado

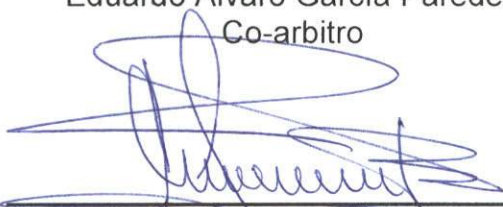


Ricardo Augusto Cevallos Cortez  
Arbitro Presidente



Eduardo Álvaro García Paredes  
Co-arbitro

Ante mí,



Janneth Carolina Brito Centeno  
Arbitro Secretario

REFERENCIA: ARBITRAJE DE CONSUMO ENTRE EL  
CONSUMIDOR Y LA  
PROVEEDORA

NEMA: ALEGATOS FINALES

## TRIBUNAL ARBITRAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR


de años de edad, del domicilio de  
con Carné de abogado nº con  
Documento Único de Identidad número con Número de Identificación  
Tributaria en mi calidad de apoderado judicial especial de la  
sociedad sociedad demandada en el  
presente proceso, por el Licenciado en su calidad  
personal, a ese respetable Tribunal le MANIFIESTO:

Que en audiencia realizada en el presente proceso, el día treinta de noviembre de los  
corrientes, se señaló las catorce horas del día lunes diez de diciembre del presente año  
para llevar a cabo audiencia de alegatos finales en el presente proceso arbitral,  
debiendo presentarse dichos alegatos en forma oral y escrita, por lo que expongo mis  
alegatos en la siguiente forma:

### I- DEL CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL DEMANDANTE Y

Que el Licenciado suscribió el día veinte de marzo del  
presente año, contrato con la sociedad para formar  
parte el señor de un club vacacional propiedad de dicha sociedad, y  
obtener el correspondiente título de membresía a cambio del pago de las cuotas  
estipuladas en las cláusulas quinta y octava del referido contrato, y de esa forma poder  
hacer uso de los desarrollos afiliados al club vacacional, uso que esta sujeto al  
correspondiente proceso de reserva estipulado en la cláusula quinta de dicho contrato.  
El referido contrato ha sido oportunamente presentado por las partes en el presente  
proceso, y se encuentra agregado en autos.

Que mi mandante, no es parte contratante  
del referido contrato, ya que como se ha expresado, lo es la sociedad  
por ser dicha sociedad la que lo celebró con el señor  
siendo dicho contrato la prueba que acredita el acto jurídico celebrado entre las partes,

  
Recibido  
10 Dic 2012  
2:42 PM.



documento donde se corroboran las calidades de proveedor y consumidor de las partes, y es en ese mismo sentido que se pronuncia el Artículo 2 de La Ley de Protección al Consumidor, al establecer que dicha normativa será aplicable para los proveedores y consumidores, en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, y por lo tanto, es de entender que las calidades de proveedor y consumidor en el presente proceso, las ostentan la sociedad \_\_\_\_\_ y el señor \_\_\_\_\_

## II- CALIDAD DE TERCERO COADYUVANTE DE VACACIONES

Que la calidad con la que comparece mi mandante

en el presente proceso, es la de tercero coadyuvante de

ya que como se ha manifestado en autos, mi mandante no es la titular del contrato antes expresado, pero realiza gestiones para la distribución y promoción de acciones de uso de tiempo compartido de

diligencias las cuales realiza en virtud de contrato suscrito con dicha sociedad, el cual fue otorgado en la ciudad de Guatemala, a las once horas y treinta minutos del día uno de noviembre de dos mil ocho, ante los oficios notariales de Licenciado

documento el cual ha sido oportunamente presentado y agregado como prueba en el presente proceso. La intervención del tercero coadyuvante es permitida en todo proceso, siempre y cuando se acredite el interés dentro del proceso, de conformidad a lo establecido en el artículo 81 del Código Procesal Civil y Mercantil, norma aplicable al presente proceso de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 11 de La Ley de Protección al Consumidor y en el Artículo 20 del Código Procesal Civil y Mercantil.

Que este respetable Tribunal ha advertido que también se entiende por proveedor, a las sociedades que desarrollen *actividades de facilitación* en la contratación de productos o servicios, tal y como lo dispone el artículo 3 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, y por tal razón acredita a mi mandante la calidad de proveedor en este proceso, ya que ha sido un ente facilitador en la contratación entre

/ el señor \_\_\_\_\_

Que en efecto como lo establece el artículo 3 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, se debe entender como proveedor en toda relación comercial, a las sociedades que desarrollen *actividades de facilitación* en la contratación de productos o servicios, no obstante ese respetable Tribunal también debe considerar que la presunción de proveedor establecida en la referida disposición, es de aplicación



subsidiaria en aquellos casos en donde exista duda en la determinación de las calidades de proveedor o consumidor, no siendo aplicable dicha presunción en los casos donde se tenga certeza de las personas que fungen como proveedor y consumidor, y se tiene tal certeza cuando existe un contrato escrito entre las partes, tal y como se ha acreditado en el presente proceso, por lo que no existe duda de las calidades de

como proveedor y del señor como consumidor, y por tal razón no tiene aplicación la presunción de proveedor establecida en el artículo 3 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, que este respetable Tribunal le aplica a mi mandante, ya que existe contrato escrito donde se deducen tales calidades, y por ende no tiene aplicación dicha presunción por ser subsidiaria, a aquellos casos en donde no existan actos jurídicos celebrados entre el proveedor y consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor.

### III- FALTA DE PRUEBA QUE ACREDITE EL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y LOS DAÑOS Y PERJUICIOS

Que el consumidor no prueba el supuesto incumplimiento del contrato, ya que tal y como lo relaciona en su demanda, *romano II letra d)*, en lo que respecta al uso de las instalaciones de los hoteles afiliados al club vacacional, el consumidor debía seguir un proceso de reserva para ingresar a los mismos, no obstante en la demanda interpuesta, el consumidor no establece cual es el supuesto incumplimiento del contrato por parte del proveedor, y del mismo modo no ofrece y determina la prueba que acredite tal circunstancia, en ese sentido la Ley de Protección al consumidor en su artículo 4 literal g), establece el supuesto en donde procederá la devolución de lo pagado a todo consumidor, en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pero en el presente caso, no existe prueba del consumidor, que acredite que el servicio contratado le haya sido entregado en una calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, y por tal razón no procede la devolución de lo pagado por el consumidor.

Por otra parte, el consumidor pide que el proveedor le indemnice con la cantidad de DOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de daños y perjuicios, indemnización la cual no procede otorgarle al demandante, ya que el proveedor no ha incumplido el contrato, y por tanto el consumidor no puede alegar daños y perjuicios sufridos, ya que no ha existido deficiencia en el servicio, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes y servicios adquiridos, tal y como lo regula el artículo 4 de la Ley de Protección al consumidor, y en todo caso, no acredita prueba

sobre el supuesto daño o perjuicio sufrido, por lo que en ningún concepto es procedente tal indemnización.

#### **IV- DE LA VALIDES DE LAS CANTIDADES PAGADAS POR EL CONSUMIDOR**

Que tal y como lo establece la clausula octava romanos II y III, del contrato suscrito entre el proveedor y el consumidor, el señor \_\_\_\_\_ suscribió una membresía por el valor de seis mil quinientos Dólares de los Estados Unidos de América, cancelando al momento de la contratación, un mil trescientos Dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de enganche; quinientos veinte Dólares de los Estados Unidos de América, en concepto de costos del contrato; asimismo se obligó a cancelar cinco mil doscientos Dólares de los Estados Unidos de América, por medio de ciento veinte cuotas mensuales anticipadas y sucesivas de noventa y dos Dólares de los Estados Unidos de América, las cuales comprenderían capital e intereses, emitiendo autorización en ese mismo contrato, para que se le cargasen en forma mensual dicha cuota a sus tarjetas de crédito ampliamente detalladas en el contrato.

Que los pagos antes referidos, tienen su respaldo en el contrato suscrito por el señor \_\_\_\_\_ por lo que son completamente validos los mismos, ya que no se encuentran en contravención a lo dispuesto en el Artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor, y por ende no es procedente el realizar devolución alguna al señor \_\_\_\_\_

Por lo que, ha ese Honorable Tribunal Arbitral le PIDO:

- a) Me admita el presente escrito:
- b) Tenga por expresados los alegatos finales requeridos, en los términos antes expuestos.
- c) Emita laudo arbitral declarando no ha lugar lo solicitado por la parte demandante.

San Salvador, siete de diciembre de dos mil doce.



NEMA: ALEGATOS FINALES

HONORABLE TRIBUNAL ARBITRAL:

de generales conocidas en el presente caso, en contra de La  
Sociedad representada por el señor  
en su calidad de Administrador Único de dicha sociedad; quien esta siendo representada por  
medio de su apoderado Licenciado a Vosotros, con todo respeto

EXPONGO:

I.- ANTECEDENTE

El presente proceso arbitral, dio inicio por denuncia interpuesta por mi persona, en contra de Las  
Sociedades Y  
quien fue representada por la señora por medio de PODER ESPECIAL,  
otorgado por el señor en su carácter de Administrador Único Propietario y  
Representante Legal de la Sociedad pero según resolución de las  
dieciséis horas del día veintisiete de noviembre del presente año, el Tribunal Arbitral se declaro  
incompetente de seguir conociendo de la demanda incoada en contra de  
y solamente conocerá de la demanda interpuesta en contra de  
Por manifestar la señora que la solicitud de Arbitraje la respondieron por  
y no no obstante la  
Apoderada en audiencia CONCILIATORIA celebrada en la Defensoría del Consumidor el día 24 de enero  
de 2012 manifestó BAJO JURAMENTO que comparecía en nombre y representación de  
; El poder otorgado a la señora VERONICA lo sustituyo a favor del Licenciado  
según acta notarial suscrita ante los oficios del Notario

En el presente proceso se aportó una serie de elementos probatorios, principalmente PRUEBA  
DOCUMENTAL con la cual pretendo probar, La mala fe, el Error de hecho; el Dolo; la astucia y el engaño  
que la sociedad utilizo para sorprender la buena fe de mi  
persona, ofreciéndome una serie de servicios y que seria socio del se me hizo creer,  
que todo lo que me había ofrecido estaba plasmado en un contrato, y al final resulto que todo lo ofrecido  
es mentira; pero lo mas sorprendente es que: En el contrato no aparece la sociedad



Recibido  
10 Dic 2012  
14:42 PM.



persona Jurídica con la que contrate; si no que, aparece la sociedad  
persona Jurídica, que no se quien es.-

## **II.- FORMA ENGAÑOSA DEL ACTUAR POR PARTE DE LA SOCIEDAD**

El día veinte de marzo del año 2011, me hice presente con mi familia al  
ubicado en \_\_\_\_\_ a una recepción  
patrocinada por La Sociedad \_\_\_\_\_ dicha invitación se me  
hizo vía teléfono, que además era requisito indispensable mostrar al momento de la reunión, dos o tres  
tarjetas de crédito marca "VISA"; ya que la marca VISA es la patrocinadora del evento; la recepción dio  
inicio como a eso de las 15:00 horas, incentivándonos a ser socios de la Sociedad y del Hotel las  
Veraneras; nos mostraron todas las instalaciones del hotel y como a eso de las 17:30 o 18:00 horas  
regresamos nuevamente al salón de recepciones; a la mesa donde estaba con mi familia, se apersono  
una señorita y nos prometió lo SIGUIENTE:

Que por el precio de US\$ 10,500.00 mi esposa y mi persona, seríamos Socios de  
b) Que se pagaría una cuota de US\$  
27.00, de forma mensual, que serviría de mantenimiento del Hotel Las Veraneras; c) Que el contrato seria  
por CINCUENTA años, que los beneficios de dicho contrato pueden ser heredados a las personas que uno  
designa hasta completar la cantidad de años antes establecida; d) Que para probar la calidad de socio  
dicha Sociedad y del Hotel las Veraneras, se nos entregarían dos tarjetas, una para mi esposa y otra para  
mi persona y dos tarjetas adicionales, para nuestros hijos; e) Que a las instalaciones del Hotel se podría  
entrar, los trescientos sesenta y cinco días del año, simplemente mostrando las tarjetas que nos acreditan  
como socios y por cada tarjeta tendríamos derecho a entrar a SIETE personas más, con derecho a usar las  
piscinas, el club de playa, los caballos y los carritos de golf, entre otras cosas; d) Que para hacer uso de  
las cabañas, se tendría que reservar con anterioridad, ya que existe temporada alta y baja; e) 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; f) Que los puntos iban a ser descontados, solamente por el uso  
de las cabañas y no por la entrada a las instalaciones del Hotel Las Veraneras, asimismo se me  
descontaría 15 puntos por persona al utilizar las cabañas; es decir que anualmente podía hacer uso de 7  
noches en el Hotel, en una cabaña doble para 6 personas; g) Que tendría derecho a seis semanas

delawer, en el año, para poder usarlas en cualquier Hotel afiliado a dicha sociedad y podríamos hacer uso de nuestros puntos.-

El precio no me pareció y le manifesté que no tenía las condiciones económicas para hacerme socio; ante tal situación, de forma astuta la señorita llamo a una señora quien dijo ser de apellido

con un acento de vos de puerto Rico, nos propuso lo anteriormente establecido, pero por el precio de US\$ \$ 6,500.00; que la cuota mensual seria de \$92.00 sin interés, hasta completar la cuota antes establecida y no teníamos que pagar ningún centavo mas; que una vez pagada esa cantidad simplemente tendríamos que quedarnos pagando la cantidad de \$ 27.00 mensuales de mantenimiento; por CINCUENTA AÑOS; el precio me pareció, aceptable; contratando de buena fe, en el entendido que todo lo que se nos había prometido era cierto y que la empresa con la que estaba contratando era

y

: en ningún momento

durante la charla se menciona otra empresa; me solicitaron mis tarjetas de crédito para verificar si en realidad eran marca VISA y se me cargo a las tarjetas de crédito en una, la cantidad de US\$1,300.00 y en la otra US\$520.00, como a eso de las 20:00 Horas, se hizo presente la señora

quien dijo ser la NOTARIO llevando consigo el contrato; manifestando que no le daba lectura por que, ya era muy noche y que tenia que sacar las firmas a las otras personas que habían contratado en la misma reunión; de una forma astuta la señora me dijo, si podía grabar lo que nos iba a explicar; le manifesté que no había problema, se limito a manifestarme que todo lo que se nos había prometido estaba en el contrato y unas vez termino la explicación me dio el contrato, me indico donde firmar, firme también un pagare por el resto de la deuda que quedaba pendiente y me entregaron unos certificados de REGALO para usarlos en el Hotel las veraneras, manifestándome que cualquier duda me podría presentar a las instalaciones de la empresa ubicadas en

dicha grabación fue presentada como prueba de descargo por la parte demandada, en ella se escucha perfectamente que la mencionada señora no leda lectura al contrato, se limita a manifestar que todo lo que se nos ofreció esta plasmado en el contrato.-

Pero resulta HONORABLE TRIBUNAL ARBITRAL, que el día domingo 18 de septiembre del año 2011, como a eso de las 14:00 horas, me hice presente al juntamente con mi familia, para hacer uso de las instalaciones, le mostré al agente de seguridad que estaba a la entrada del Hotel, la tarjeta que recientemente me había extendido la Sociedad y resulta que en la tarjeta decía el agente me dijo que esa tarjeta no me habilita para entrar al Hotel, de tanto rogar me hizo pasar a la resección, la recepcionista me dijo, que esas empresas no tienen nada que ver con el Hotel; que dicha tarjeta no me habilita para entrar, ni mucho



menos como identificación de socio del Hotel, que para hacer uso de las instalaciones, tenía que haber llamado a las oficinas de \_\_\_\_\_ un día antes, para que ellos informen de mi llegada, situación que riñe con lo que se me había ofertado, pero de tanto rogar, se me permitió la entrada al Hotel; dicha circunstancia me hizo sentir mal, me habían engañado, me sentí defraudado, habían jugado con mi honor y el de mi familia y esto me llevo a revisar la documentación y el contrato que había firmado y encontré lo **SIGUIENTE**:

### **III.- ANALISIS DEL CONTRATO Y VIOLACIÓN AL ORDENAMIENTO JURIDICO**

1.- Al revisar el contrato el cual presente como medio de prueba, que corre agregado al expediente, aparece que fue suscrito por mi persona y \_\_\_\_\_ persona distinta, a La Sociedad \_\_\_\_\_ es decir, esta persona jurídica nunca fue mencionada al momento de la recepción, ni mucho menos cuando se me llevo el contrato para firmar; aparece que el contrato fue firmado en la ciudad de San Salvador y no en el \_\_\_\_\_ ubicado en la Jurisdicción de Sonsonate; tampoco aparece el nombre de La Notario, ante quien se realizo el contrato; no obstante haberme manifestado la señora \_\_\_\_\_ que ella era la notario; se consigno que yo era del domicilio de \_\_\_\_\_ cuando en realidad soy del domicilio de \_\_\_\_\_ tampoco se establece de que nacionalidad es el señor \_\_\_\_\_ y el pasaporte con el cual lo identifico el notario, no se sabe si, es salvadoreño o guatemalteco; pero sorprendentemente en la prueba de descargo aportada por parte de la Sociedad \_\_\_\_\_ aparece en el contrato firma y sello del Notario \_\_\_\_\_ que nunca estuvo presente en el Hotel y ni lo conozco; pudiendo notarse la forma engañosa de estas personas; pues si en realidad el Notario hubiese estado presente, la copia fiel que a mi se me entrego también tuviera firma y sello del mencionado notario, esto prueba que en realidad el no estuvo presente al momento de celebrar dicho acto, no puede dar fe publica notarial.-

En tal sentido el contrato carece de valor legal, no se hizo con las formalidades que la ley prescribe para el valor del mismo, ni mucho menos se hizo ante un funcionario legalmente constituido, que de fe pública Notarial, violentando de esta forma, la ley del Notariado, precisamente los Art. 1, 50, 51, 52 y 53; y con ello la buena fe de mi persona, obteniendo dicha empresa UN PROVECHO INJUSTO EN PERJUICIO AJENO; por consiguiente dicho contrato es nulo de NULIDAD ABSOLUTA, así lo establecen los Art. 1551 y 1552 del Código Civil.-



2.- También en dicho contrato hay un vicio en el consentimiento, yo creí haber firmado contrato con \_\_\_\_\_ nunca con \_\_\_\_\_, pues no conozco a dicha persona; la razón de haber contratado es por todo el ofrecimiento que dicha sociedad me había hecho, que fue el principal motivo para contratar pero resulta que todo lo ofrecido es falso; por lo tanto hay un error de hecho y error acerca de la persona, tal como lo establece el Art. 1325 y 1326 del Código Civil.-

Por otra parte el contrato es de adhesión, debió haberse entregado una copia con anterioridad para leerlo, antes de firmarlo, así lo establece el Art 22 de la ley del Consumidor, pero no se me entrego con anterioridad, se elaboro en el mismo momento, violentando el Artículo antes mencionado.-

3.- También en dicho contrato aparece en la CLAUSULA OCTAVA, romano III: FORMA DE PAGO "Quinientos veinte Dólares de los Estados Unidos de América en concepto de costos de Contrato" \$520.00, que corresponden a los honorarios por elaboración del contrato, violentando de esta forma, Derechos Constitucionales, como es, **EL DERECHO A LA LIBRE CONTRATACIÓN** establecido en el Art. 23 de nuestra CONSTITUCIÓN, haciendo cobros demasiado onerosos; también en la misma CLAUSULA estableció que los pagos mensuales serian de \$92.00 pero resulta que los cobros y estados de cuenta por parte del Banco América Central, son por la cantidad de \$144.44 de una tarjeta de cuenta numero .

tal como aparece reflejado en la prueba presentada de los estados de cuenta de fecha: 31may11; 1jul11 y 1Ago11 y de \$57.00 la otra tarjeta cuenta N° \_\_\_\_\_ de fecha 27may11; 27jun11 y 27jul11 haciendo un total de \$201.44 de forma mensual.-

Se me dijo que pagaría la cantidad de \$27.00 de mantenimiento de forma mensual; pero resulta que en la CLAUSULA QUINTA, del contrato aparece reflejado que el pago de mantenimiento vale UN DÓLAR por punto adquirido, incumpliendo por completo el contrato; violentando los Art. 17 g) ; 18 c) y 31 de la ley de Protección al consumidor, es decir introduciendo CLÁUSULAS ABUSIVAS, PRACTICAS ABUSIVAS Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA.-

#### IV.- OTRA FORMA DE ENGAÑO Y DEFRAUDACIÓN POR PARTE DE LA

1.- Se me entrego un Certificado de por 325 puntos, como regalo para complementar 650 puntos anuales, pero resulta, que cada punto vale US\$1.00, si los quiero usar, tal como aparece reflejado en el Certificado, que corre agregado al presente proceso, probando de esta forma el engaño por parte de la empresa, sorprendiendo mi buena fe.-

2.- Resulta que los estados de cuenta que corren agregados al presente proceso y que me hace llegar la sociedad están suscritos por la empresa

**FINANCIAL DEVELOPMENT CORPORATION**, es de Panamá, no se quien es, pero en el mantenimiento se ve reflejado que, en unos meses me cobran \$34.50 y en otros \$128.00; violentando por completo lo que se me dijo, que serian \$27.00 mensuales.-

3.- Presente como medio de prueba 12 RECIBOS DE CAJA, suscritos por la Empresa en ella se ve reflejado que dicha empresa es la que me hizo los cobros automáticos de mis tarjetas de Crédito, es decir dicha sociedad no se quien es, pero si es otra **EMPRESA FANTASMA**, pero se puede apreciar en los recibos que están firmados y sellados por la SOCIEDAD es decir vacaciones centroamericanas, es la empresa que engaña, e invita a las personas ha los eventos, para hacerlos caer en falsas promesas; obteniendo de esta forma un provecho injusto, en perjuicio ajeno, para ella y para las otras empresas; en tal sentido esta conducta engañosa, encaja perfectamente en el delito de **ESTAFA AGRAVADA** tipificado y sancionado en el Art 215 en relación con el Art. 216 lit 2) del Código Penal; ya que dicha empresa se valió de su credibilidad empresarial para engañarme y extraerme de mi patrimonio la cantidad de **\$2,760.52**; que es precisamente la cantidad que reflejan los estados de cuenta y cobros.-

4.- Las seis semanas delawer, que me habían ofrecido en el año, para poder usarlas en cualquier Hotel afiliado a dicha sociedad; nunca me fueron entregadas y no aparecen en el falso contrato.-

5.- Ante el incumplimiento y engaños por parte de dicha empresa, le solicite por escrito la RENUNCIA COMO SOCIO y la Resolución del Contrato a la sociedad; me respondió la vocera SIN NOMBRE Y APELLIDO, de dicha empresa, por medio de un escrito, de fecha 20 de octubre de 2011, que se me denegaba la resolución del contrato y que este, está respaldado por un pagare y que ellos tienen la obligación de cobrarlo; dicha prueba corre agregada al presente expediente, con lo que pruebo, la mentira y el engaño de dicha empresa.-

**V.- LA PRUEBA INSTRUMENTAL QUE APORTE Y SE ENCUENTRA AGREGADA AL EXPEDIENTE ES LA SIGUIENTE:**

1.- Contrato de OPCIÓN DE COMPRA DE ACCIÓN DE USO, suscrito por mi persona y el señor quien actuó como apoderado de la sociedad el día veinte de marzo del año dos mil once; con el cual pruebo que solamente fue firmado por mi persona y NO APARECE CONSIGNADO EL NOMBRE DEL NOTARIO ante quien se suscribió, que de fe pública



notarial; además pruebo con este contrato el engaño que la sociedad me hizo creer que yo había contratado con ellos pero en realidad todo fue un engaño.-

2.- Certificado por 325 puntos; con lo que pruebo el engaño, porque cada punto no es regalado, si quiero hacer uso de este, hay que pagar un dólar por punto.-

3.- Pagare por la cantidad de US\$5,200.00; con lo que pruebo la buena fe de mi persona, lo firme en el entendido que todo lo que se me había ofrecido era cierto, pero fue otra forma mas de engaño, ya que la titular es otra empresa y no la sociedad

4.- DOS Recibos de caja serie A, números y extendidos por el primero por la cantidad de \$520.00 y el segundo \$1300.00; asiendo un total de \$1820.00; con lo que pruebo que la es la persona que se encarga de engañar y ofrecer servicios y al final es otra empresa la que se lleva el dinero, obteniendo un provecho injusto en perjuicio ajeno.-

5.- DOCE Recibos de caja serie números por \$128.00, por \$92.86, por \$92.86, por \$30.00, por \$39, por \$92.86, por \$34.50, por \$92.86, por \$92.86, por \$59.00, por \$92.86 y por \$92.86, asiendo un total de \$940.52; suscritos por persona jurídica que no se quien es, pero todos los recibos están sellados y firmados por

y juntos suman los catorce recibos la cantidad de \$2,760.52; probando de esta forma que es la persona que se encarga de engañar y ofrecer servicios, para que otra empresa cobre y se lleve el dinero, obteniendo ambas empresas un provecho injusto en perjuicio ajeno.-

6.- DOCE estados de cuenta suscritos por empresa distinta a en ella aparece reflejado cobros de mantenimiento por la cantidad de \$ 128.00, distinto a los \$27.00 que se me habia dicho que pagaría mensual, dicha empresa no se quien es, pero pruebo otra forma mas de engaño.-

7.- DOCE estados de cuenta de la tarjeta de crédito American express PriceSmart Dorada, cuenta numero ; de los meses de mayo, junio, julio y agosto con su respetivo comprobante de pago; con lo que pruebo que se me descontó el año pasado la cantidad de: mayo \$ 57.77; junio \$ 57.00; Julio \$ 57.00; agosto \$ 62.00; asiendo un total de \$ 233.77, los demás meses, ya no los pague, por las razones antes expuestas y los estados de cuenta aumentaron reflejando una deuda de \$1,388.87 hasta el mes de abril del presente año; con lo que pruebo que en el Banco América Central existe una deuda que cada dia crese mas y mas.-



8.- DOCE estados de cuenta de la tarjeta de crédito MasterCard Fácil clásica, cuenta numero de los meses de mayo, junio, julio y agosto con su respectivo comprobante de pago; con lo que pruebo que se me descontó el año pasado la cantidad de: mayo \$ 144.44; junio \$ 144.44; Julio \$ 144.44; agosto \$ 144.44; asiendo un total de \$577.76, los demás meses, ya no los pague, por las razones antes expuestas y los estados de cuenta aumentaron reflejando una deuda de \$1108.70 hasta el mes de mayo del presente año; probando que los pagos entre ambas tarjetas de forma mensual eran de \$201.44 mucho mas de lo que se había plasmado en el contrato; con lo que pruebo que en el Banco América Central existe una deuda que cada día crece mas y mas y hay que pagar.-

9.- Escrito de fecha 11 de octubre de 2011, suscrito por mi persona y dirigido a solicitando la Renuncia de ser Socio y la Resolución del contrato, recibido por la sociedad el día 12 de octubre de 2011, con lo que pruebo que intente un arreglo extrajudicial.-

10.- Respuesta por parte de firmado por la VOCERA SIN NOMBRE manifestándome la negativa de resolver el contrato y la intención de cobrar el pagare al cual he hecho mención; con lo que pruebo la forma de engaño y que la mencionada empresa es un Fantasma.-

11.- Tarjeta de identificación emitida a mi favor por que me acredita como socio; con la que pruebo que me engaño, no son ellos los que emiten las tarjetas si no otra persona distinta.-

12.- C D de grabación aportado por con esta prueba la empresa quiere desligarse de su actuar engañosa, pero con dicha prueba estoy reafirmando todo lo manifestado, es mas en dicha grabación aparece la vos de la supuesta notario señora

#### **VI.- PETICION:**

Por todo lo antes expuesto; a VOSOTROS con todo respeto **PIDO:**

En base a los Art. 2, 18 y 23 de la Constitución de la Republica; Artículos 3 lit b); 4 lit. a), g), j). y l); 11; 17 g); 18 c); 22; 31; 40; 44 e); 48; 59; 130 y siguientes; 150 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; Art.1325; 1326; 1551 y 1552 del Código Civil, Art. 1, 50, 51, 52 y 53 de la Ley del Notariado y Art. 215 y 216 del Código Penal; se DICTE EL LAUDO ARBITRAL decretando LA NULIDAD del contrato de OPCIÓN DE COMPRA DE ACCIÓN DE USO, suscrito por mi persona y el día veinte de marzo del año dos mil once, por no tener razón de existir, ya que fue suscrito de forma engañosa, existiendo error de hecho, porque la calidad de lo que se me ofreció por parte de fue el motivo principal para contratar, y error en la persona, ya que la persona con la que supuestamente había contratado y me había ofertado todos los servicios, era la :

; se condene a la sociedad

a pagarme la cantidad de \$2,760.00 que es precisamente el monto que se me descontado, por medio de mis tarjetas de Crédito; además se condene al pago de \$ 5,000.00 en concepto de indemnización por daños de carácter moral, de acuerdo a lo que establece el Art. 2 de la Constitución; \$ 2,000.00 en concepto de daños y perjuicios causados a mi persona, es de tomar en cuenta los gastos en los que he incurrido y la deuda en el banco América Central ha aumentado considerablemente por los intereses; se le ordene a la parte demandada, me entregue el pagare firmado por mi persona, por la cantidad de \$5,200.00; se informe a la Fiscalía General de la Republica, lo acontecido en el presente proceso y se informe a la Sección de Investigación Profesional de la actuación del Notario y de la Estudiante egresada de Derecho señora

San Salvador diez de diciembre de dos mil doce.-

24

1944



**REF. ARBITRAJE DE CONSUMO ENTRE EL CONSUMIDOR  
Y LA PROVEEDORA**

**ACTA DE AUDIENCIA**

Reunidos en la oficina de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo, Locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre las avenidas Manuel Enrique Araujo y la 69 Avenida Sur, Costado Poniente del Monumento Salvador del Mundo en Colonia Escalón, San Salvador, a las quince horas y treinta minutos, del día treinta de noviembre de dos mil doce, los suscritos Ricardo Augusto Cevallos Cortez, Janneth Carolina Brito Centeno y Eduardo Alvaro García Paredes, en calidad de árbitros para conocer el conflicto surgido entre el consumidor y la proveedora

bajo las normas del arbitraje de consumo establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Siendo estos el día, lugar y hora señalados para realizar audiencia, presentes las partes: parte demandante Licenciado mayor de edad, abogado, del domicilio de con documento único de identidad personal número

carné de identificación de abogado diez mil ochocientos cuarenta y Número de Identificación Tributaria

De parte de la sociedad de comparece el licenciado mayor de edad, abogado, del domicilio de , con Documento Unico de Identidad número con Número de Identificación Tributaria

con carné de identificación abogado número calidad que acredita mediante escritura pública de poder especial otorgado en ante los oficios del notario

a las doce horas del día veintiséis de agosto de dos mil once, y acta notarial de delegación a favor del compareciente, otorgada en San Salvador, a las

*[Handwritten signature]*

dieciséis horas del día veintinueve de noviembre de dos mil doce. La audiencia se lleva a cabo, teniendo por parte al abogado [redacted] como apoderado de la sociedad [redacted] quien ratifica los escritos presentados anteriormente por el representante de

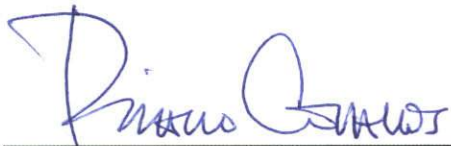
[redacted] en el sentido que ratifica la prueba de descargo presentada, contesta la demanda en sentido negativo ya que considera que [redacted] ostenta la calidad de tercero coadyuvante, por ser [redacted] quien firmó el contrato con el señor [redacted] y expone sus argumentos que quedan en la grabación digital que será entregada a las partes. El presente Tribunal Arbitral tiene por contestada la demanda en sentido negativo y agregada la prueba de descargo presentada el veintidós de octubre de dos mil doce y nueve de noviembre de dos mil doce, por [redacted] así como fotocopia certificada del convenio de venta y distribución de acciones de uso entre

[redacted] y [redacted] que agrega en esta audiencia. Por otra parte el Tribunal Arbitral expuso a las partes que debido a las diferentes circunstancias que han dilatado el presente proceso arbitral, las cuales se mencionaron en la audiencia, solicitaron prórroga del plazo para continuar con el proceso arbitral y emitir el laudo arbitral correspondiente. Ante dicha solicitud las partes aceptan de común acuerdo la prórroga del plazo del arbitraje y la emisión del laudo, finalizando dicho plazo el día treinta de enero de dos mil trece. Debido a que toda la prueba presentada en el presente proceso arbitral ha sido documental, se cita a las partes a comparecer a audiencia de alegatos finales, en la que podrán fundamentar sus pruebas documentales agregadas oportunamente. Dichos alegatos deberán presentarse de forma oral y escrita, el día lunes diez de diciembre de dos mil doce, a las catorce horas y treinta minutos en la oficina de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo, Locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre las avenidas Manuel Enrique Araujo y la 69 Avenida Sur, Costado Poniente del Monumento Salvador del Mundo en Colonia Escalón, San Salvador. Ambas partes se dan por notificadas y citadas en la presente audiencia, acusando además recepción de

disco compacto que contiene la grabación de la audiencia realizada el día veintinueve de noviembre del presente año.

\_\_\_\_\_  
Abogado

\_\_\_\_\_  
Abogado

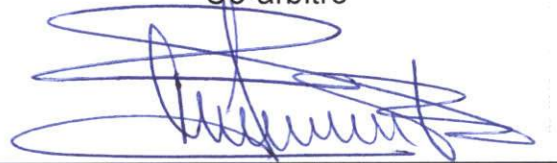


Ricardo Augusto Cevallos Cortez  
Arbitro Presidente



Eduardo Álvaro García Paredes  
Co-arbitro

Ante mí,



Janneth Carolina Brito Centeno  
Arbitro Secretario





REF. ARBITRAJE DE CONSUMO ENTRE LA CONSUMIDOR  
Y LA PROVEEDORA

ACTA DE AUDIENCIA

Reunidos en la oficina de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo, Locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre las avenidas Manuel Enrique Araujo y la 69 Avenida Sur, Costado Poniente del Monumento Salvador del Mundo en Colonia Escalón, San Salvador, a las diez horas y treinta minutos, del día veintinueve de noviembre de dos mil doce, los suscritos Ricardo Augusto Cevallos Cortez, Janneth Carolina Brito Centeno y Eduardo Alvaro García Paredes, en calidad de árbitros para conocer el conflicto surgido entre el consumidor y la proveedora

bajo las normas del arbitraje de consumo establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Siendo estos el día, lugar y hora señalados para realizar audiencia, presente únicamente la parte demandante Licenciado mayor de edad, abogado, del domicilio de con documento único de identidad personal número

tres y carné de identificación de abogado diez mil ochocientos cuarenta. De parte de la sociedad no se hicieron presentes, sino que presentaron escrito a las nueve horas y veinte minutos de este día, mediante el cual expresan que no asistirán porque no han podido contratar abogado procurador y solicitan cinco días hábiles más para comparecer. Ante dicho escrito, el Tribunal Arbitral llamó telefónicamente a

y no se encontraba ni el representante legal, señor ni la apoderada especial que compareció

dejando el recado con la señorita tal y como consta en la grabación digital. Al respecto se le da lectura al escrito y se le concede traslado al licenciado a lo cual manifiesta que considera que la otra parte esta evadiendo su responsabilidad, pero que en aras de

continuar con el proceso se conceda el plazo que la parte solicita, y de no comparecer que se le nombre curador ad litem. Este Tribunal Arbitral **RESUELVE:** Conceder el plazo para el día de mañana treinta de noviembre de dos mil doce, a las quince horas y treinta minutos, para que

se apersona por medio de abogado procurador. Respecto a la solicitud de curador ad litem, oportunamente se resolverá. Este Tribunal Arbitral advierte que no puede conceder el plazo de cinco días hábiles solicitados, ya que tiene un plazo breve para emitir el laudo arbitral. Se cita a ambas partes para el día de mañana viernes treinta de noviembre de dos mil doce, a las quince horas y treinta minutos, en la oficina de la Defensoría del Consumidor ubicadas en Edificio Montecristo, Locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre las avenidas Manuel Enrique Araujo y la 69 Avenida Sur, Costado Poniente del Monumento Salvador del Mundo en Colonia Escalón, San Salvador, para celebrar audiencia. Dándose el compareciente por notificado y citado en la presente audiencia, acusando además recepción de copia del escrito presentado este día por

y del disco compacto que contiene la grabación de la audiencia realizada el día veintisiete de noviembre del presente año. Notifíquese y entréguese disco compacto por medio de la Defensoría del Consumidor a



Ricardo Augusto Cevallos Cortez  
Arbitro Presidente



Eduardo Alvaro García Paredes  
Co-arbitro

Abogado

Ante mí,



Janneth Carolina Brito Centeno  
Arbitro Secretario



No. 54LIBRO 15AÑO 2011*ESCRITURA PUBLICA**DE**PODER ESPECIAL*

---

---

*OTORGADO POR*

---

---

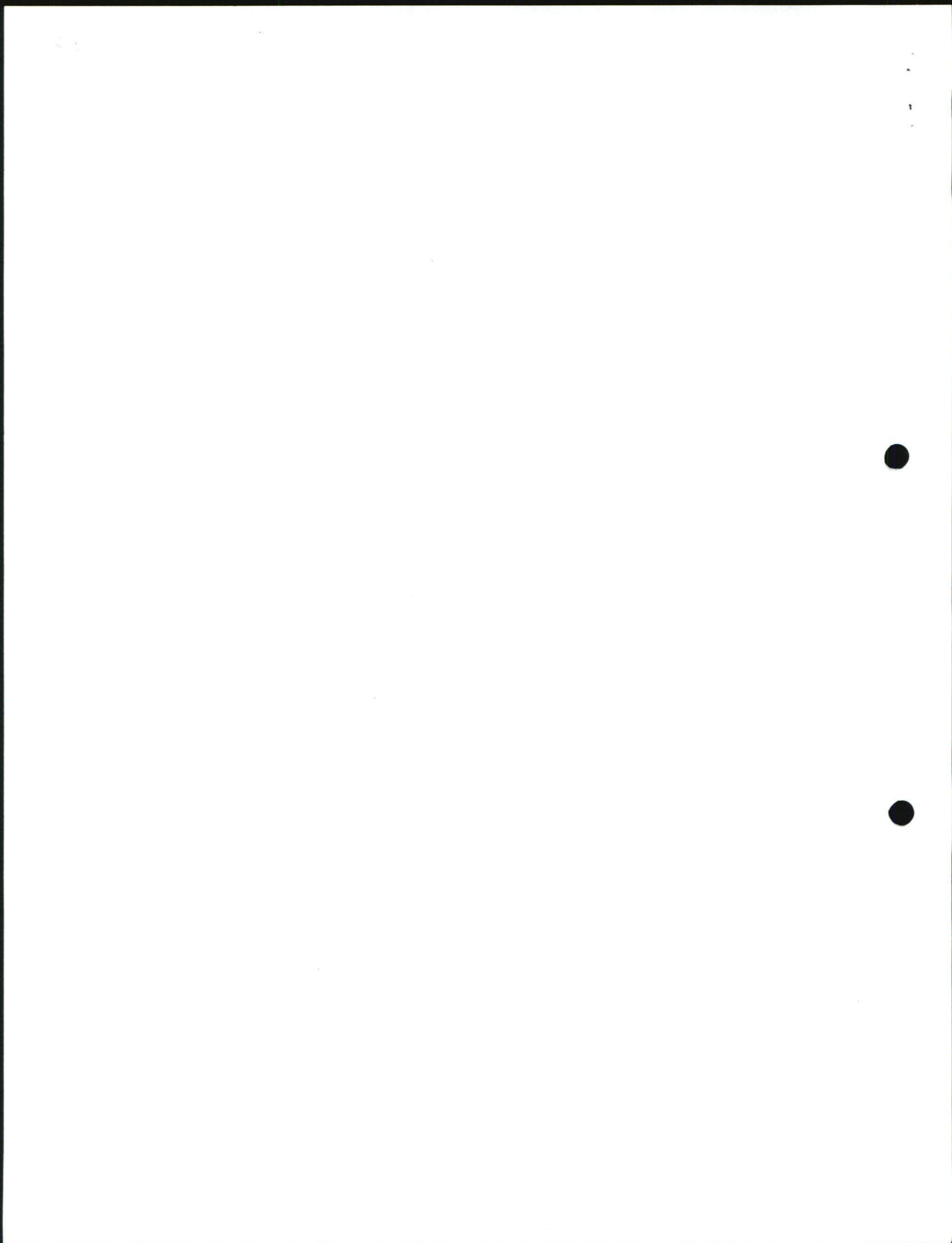
---

*A FAVOR DE*

---

---

***ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO***





PAPEL PARA PROTOCOLO

M. DE H.

CIENTO VEINTIUNO

Nº 12900056

DOS COLONES

1 NUMERO CINCUENTA Y CUATRO. En la ciudad de San Salvador, a las doce horas del día veintiséis de  
2 agosto de dos mil once. Ante mi, Notario de este domicilio, comparece el  
3 señor , quien es de años de edad, del domicilio de  
4 Departamento de a quien conozco e identifico por medio de su Documento Único de  
5 Identidad Número  
6 actuando en mi calidad de Administrador Único Propietario y Representante Legal de  
7 la sociedad que puede  
8 abreviarse de este domicilio, con Número de  
9 Identificación Tributaria:  
10 cuya personería relacionaré adelante, y en el carácter en que comparece. ME  
11 DICE: Que en nombre de su representada confiere PODER ESPECIAL en cuanto a derecho fuere necesario  
12 a favor de la señora , quien es mayor de edad, del domicilio  
13 de Departamento de , con Documento Único de Identidad Numero  
14 para que comparezca en nombre de la Sociedad  
15 ; a las Audiencias, que la Defensoría del Consumidor notifique a la  
16 Sociedad, así como a todas aquellas diligencias que resulten de las mismas en los demás  
17 Instituciones competentes, en las cuales intervenga o tenga interés la sociedad, a efecto de,  
18 iniciar, seguir o hacer fenecer las diligencias a favor o en contra de su mandante. Yo el Notario  
19 doy fe de ser legítima y suficiente la personería con que actúa el señor por haber  
20 tenido a la vista: a) El Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad en  
21 referencia, otorgada en la ciudad de Guatemala, República de Guatemala, a las once horas y treinta  
22 minutos del día dos de febrero de dos mil dos, ante los oficios del Notario Salvadoreño Haydee  
23 Anabell Serrano Portillo, inscrita en el Registro de Comercio al número del libro UN  
24 de Registro de Sociedades, de la cual consta que su naturaleza y