

Estado Libre Asociado De Puerto Rico  
**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR**  
Oficina Regional de Bayamón  
Apartado 1498  
Bayamón, Puerto Rico 00960

<b>QUERELLANTE</b>	*	<b>QUERELLA NÚM.: 300014365</b>
<b>John R. Bonilla Rodríguez</b>	*	
	*	
	*	
<b>QUERELLADO</b>	*	<b>SOBRE: Incumplimiento de Contrato</b>
<b>Royal Holiday, Inc. y/o</b>	*	<b>y otros</b>
<b>International Vacation</b>	*	
<b>Marketing, Inc.</b>	*	
	*	

---

**RESOLUCION**

El Departamento de Asuntos del Consumidor citó a las partes a una vista administrativa con el objeto de resolver lo referente a la presente controversia. La vista se celebró el día 21 de junio de 2007 a las 11:00 a.m. en la Oficina Regional del DACO de Bayamón.

En la fecha y hora señalada compareció la parte querellante, John R. Bonilla Rodríguez, por derecho propio. La parte querellada, Royal Holiday, Inc. y/o International Vacation Marketing, Inc., no compareció a pesar de haber sido debidamente citada y notificada. No surge del expediente de autos que la citación haya sido devuelta por el servicio postal. A tenor con lo antes expuesto, la vista administrativa se celebró en rebeldía de conformidad con lo dispuesto por la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, 3 L.P.R.A. § 2160.

Conforme a la prueba presentada en el presente caso, este Departamento procede a formular las siguientes:

**DETERMINACIONES DE HECHOS**

1. El 12 de octubre de 2005 el Sr. John R. Bonilla Rodríguez asistió junto a su esposa a una presentación de los productos y servicios vacacionales ofrecidos por la firma querellada Royal Holiday, Inc. y/o International Vacation Marketing, Inc., en las facilidades ubicadas en el Viejo San Juan.

2. Un representante de la firma querellada se comunicó vía telefónica con el querellante indicándole que había sido seleccionado ganador de un sorteo en el que éste había participado.
3. Durante las conversaciones telefónicas, representantes de la firma querellada le solicitaron información al querellante sobre sus ingresos, a su vez, le advirtieron que éste tenía que confirmar su asistencia a la presentación de los productos con anticipación, en caso de que le interesara asistir a la misma.
4. La parte querellante confirmó la asistencia e informó el ingreso aproximado tanto de su esposa como el suyo. La firma querellada le indicó que cualificaban para el premio de un certificado de vacaciones de una estadia que incluía hospedaje de cinco (5) días y cuatro (4) noches en el hotel Park Royal Club Cal, ubicado en Palmas del Mar, Humacao, en habitación doble para dos adultos y dos menores.
5. La firma querellada les indicó que con sólo asistir a la presentación de sus productos estos tenían derecho a disfrutar del certificado de vacaciones en las facilidades del hotel Park Royal Club Cala.
6. Durante la presentación de la compañía Royal Holiday un representante orientó al querellante sobre los productos, facilidades y servicios. Otro representante le explicó sobre los costos de los productos. Sin embargo, el querellante decidió no celebrar ningún contrato con la firma querellada, debido a que su situación financiera no se lo permitía.
7. Luego de la presentación, la firma querellada le hizo entrega del certificado de vacaciones al querellante como se habían comprometido durante la conversación telefónica.
8. El certificado de vacaciones es válido por un término de un (1) año desde la fecha en que fue expedido. La fecha de expedición del certificado es del día 12 de octubre de 2005.
9. En el mes de diciembre de 2005 el querellante se comunicó vía telefónica al Hotel Park Club Cala en Palmas del Mar en Humacao, P.R. para gestionar la reservación del certificado de vacaciones. El personal del hotel le indicó al querellante que tenía que llamar al número de teléfono incluido en el certificado de vacaciones, que es de Mexico.
10. El querellante realizó innumerables llamadas al número de teléfono de Mexico para gestionar las vacaciones pero representantes de Royal Holiday continuamente le informaban que no tenían disponibles el itinerario de reservaciones.

11. Desde la fecha de expedición del certificado de vacaciones el querellante no ha cesado de reclamarle infructuosamente a la firma querellada que se le honre el certificado de vacaciones que le otorgaron por haber asistido a la presentación de los productos, que incluye una estadia de cinco (5) días y cuatro (4) noches para él y su familia en el Hotel Club Cala.
12. Al día de la celebración de la vista administrativa la firma querellada no se había comunicado con la parte querellante a pesar de las constantes reclamaciones y gestiones que este realizara.

## **CONCLUSIONES DE DERECHO**

En el presente caso la parte querellada se obligó a otorgarle un certificado de vacaciones a la parte querellante si ésta cumplía con asistir a la presentación de sus productos. El querellante asistió a la presentación de los productos junto a su esposa, por lo que, la firma querellada le entregó el certificado de vacaciones que incluye estadia de cinco (5) días y cuatro (4) noches para él y su familia en el Hotel Club Cala, ubicado en Humacao, P.R.

Nuestro ordenamiento ha establecido que toda obligación consiste en dar, hacer o no hacer alguna cosa<sup>1</sup>. Cuando hablamos de una fuente de obligación nos referimos a todo supuesto de hechos que el ordenamiento reconoce como generador de obligaciones. Al momento de celebrar un contrato se requiere bilateralidad en cuanto a las partes contratantes y un concurso de voluntades entre éstas. Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez.<sup>2</sup> El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato.<sup>3</sup>

Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasicontratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia.<sup>4</sup> Las partes quedan obligadas al cumplimiento estricto de lo contratado a tenor con lo dispuesto en el Artículo 1044 del Código Civil.<sup>5</sup> Cuando una de las partes cumple con lo que se obligó el deudor tiene que cumplir con la parte que le incumbe.

En el presente caso, el querellante cumplió con su obligación de asistir a la presentación de los productos de la firma querellada, sin embargo, ésta última a pesar de que le otorgó el certificado de vacaciones, al día de hoy no ha honrado la estadia a la cual tiene derecho la parte querellante. El querellante gestionó

---

<sup>1</sup> 31 L.P.R.A. sec. 2991

<sup>2</sup> 31 L.P.R.A. sec. 3451

<sup>3</sup> 31 L.P.R.A. sec. 3401

<sup>4</sup> 31 L.P.R.A. sec. 2992

<sup>5</sup> 31 L.P.R.A. sec. 2994

infructuosamente una reservación para disfrutar del certificado de vacaciones al cual tiene derecho. Ciertamente, las acciones de la firma querellada provocaron que el término para utilizar el certificado haya expirado. Sin embargo, este Departamento concluye que el único responsable de que el certificado haya vencido es la firma querellada al no ofrecerle ninguna fecha disponible al querellante para que junto a su familia disfrutara de dicho certificado. Por lo que este Departamento determina que la firma querellada actuó de mala fe al no responderle al querellante a pesar de sus constantes reclamaciones, a tal punto que la fecha de expiración del certificado venció.

A tenor de lo antes expuesto y con los hechos que este Departamento ha estimado probados, concluimos que la firma querellada Royal Holiday le honrará el certificado de vacaciones a utilizarse en las facilidades del Hotel Park Club Cala en Palmas del Mar en Humacao, P.R. a pesar de que haya expirado. La firma querellada gestionará y pondrá a disposición el itinerario de reservaciones, para que el querellante escoja la fecha en que utilizará el certificado. La fecha de disponibilidad gestionada por la firma querellada no excederá de seis (6) meses de expedida la presente Orden.

Por todo lo cual y en el ejercicio de las facultades que le confiere la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, este Departamento emite la siguiente:

### **ORDEN**

Se declara **Ha Lugar** la presente reclamación.

Dentro del improrrogable plazo de veinte (20) días contados a partir de la fecha del archivo en autos de copia de la notificación de la presente resolución la parte querellada, le gestionará y le tendrá disponible al querellante una fecha para que éste utilice el certificado de vacaciones. La fecha de disponibilidad no excederá de seis (6) meses de expedida la presente Orden.

La parte querellante notificará a este Departamento por escrito, si la parte querellada cumple lo ordenado para procederse al cierre y archivo del caso. Igualmente notificará por escrito, si no cumple para procederse conforme a derecho.

Se apercibe a la parte querellada que de no cumplir con lo ordenado, el Departamento de Asuntos del Consumidor le podrá imponer una multa administrativa de hasta diez mil dólares (\$10,000) y tomará la acción legal correspondiente para el cobro de la misma. El pago de la expresada multa no le relevará de cumplir con todo lo ordenado. Este Departamento solicitará el auxilio del Tribunal de Primera Instancia para hacer cumplir la misma y la parte querellada podrá venir obligada a responder por los gastos legales en que incurra esta Agencia, los cuales se solicitarán del Juez en su Sentencia.

Aquella parte afectada por la presente Resolución podrá solicitar al Departamento una Reconsideración de la misma, en el plazo de veinte (20) días contados a partir de la fecha de archivo en autos de dicha resolución. La reconsideración deberá ser enviada o entregada a la Oficina Regional de Bayamón de este Departamento, localizada en el Edificio Santander, 2do Piso, Carr. 167, Esq. Carr. #2 en Bayamón, Puerto Rico. La dirección postal a la cual puede enviarse la reconsideración es: Apartado 1498, Bayamón, Puerto Rico 00960 y ser recibida en o antes del término antes especificado. En la alternativa, la parte afectada podrá acudir directamente al Tribunal de Apelaciones en revisión judicial, dentro del término de treinta (30) días del archivo en autos de la resolución emitida. Los términos comprendidos en los presentes apercibimientos se computan basado en días naturales.

Si la parte afectada opta por solicitar la reconsideración de la resolución emitida, dicha solicitud deberá ser por escrito, consignándose claramente la palabra reconsideración como título y en el sobre de envío. Copia de la solicitud de reconsideración deberá ser enviada a la(s) otra(s) parte(s) por correo, y certificar dicha gestión. De la parte solicitante no cumplir con lo aquí especificado, este Departamento desestimará la solicitud de reconsideración por falta de jurisdicción.

Si el Departamento dejare de tomar alguna acción con relación a la moción de reconsideración dentro de los quince (15) días de recibida, se considerará rechazada de plano por lo cual, el término de treinta (30) días para solicitar revisión judicial al Tribunal de Apelaciones comenzará a contar a partir de ese momento.

Si el Departamento tomase alguna determinación sobre la moción radicada, el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse desde la fecha en que se archivó en autos una copia de la notificación de la resolución de la agencia, resolviendo definitivamente la moción cuya reconsideración fue solicitada. Dicha resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la reconsideración. De lo contrario, la agencia perderá jurisdicción sobre dicha solicitud de reconsideración y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse nuevamente a partir de la expiración del plazo de noventa (90) días, salvo que el Departamento por justa causa y previo al vencimiento del término de noventa días, prorrogue dicho término por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales.

En Bayamón, Puerto Rico, a 15 de agosto de 2007.

Lcda. Liza Estrada  
Secretaria Interina

---

Elaine M. Reyes Torres  
Directora Regional

REMITIDO POR CORREO HOY DE DE

CERTIFICO: Que en esta misma fecha se archivó en Autos y se envió por correo copia de la presente **RESOLUCIÓN** a las siguientes personas:

John R. Bonilla Rodríguez  
Urb. Ext. Vista Bella  
Q-6 Calle 1-A  
Bayamón, P.R. 00956-4863

Royal Holiday, Inc. y/o  
International Vacation Marketing, Inc.  
P.O. Box 9023913  
San Juan, P.R. 00902-3912

Royal Holiday, Inc. y/o  
International Vacation Marketing, Inc.  
Ave. de Diego #306  
Puerto Nuevo, P.R. 00920

FIRMA: \_\_\_\_\_