

1187-12 Acum.

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con diez minutos del diez de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, según el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, como consecuencia de las denuncias interpuestas por las señoras *[redacted]* y *[redacted]* contra *[redacted]* por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por no prestar los servicios en los términos contratados.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. Las consumidoras expusieron que el proveedor ofrecía viajes a Honduras en buses *pullman full extras*, estancia en hotel de lujo, comida gratuita durante *tour* y visita a playas Garífunas en Honduras; aducen que ninguna de todas fue cumplida. Por el contrario, fueron transportados, durante los dos primeros días, en un microbús marca *[redacted]* que no tenía *full extras*, el hotel de lujo era un hostel oscuro, sin ventanas y con sábanas rotas en el centro de San Pedro Sula.

Además, agregaron que la atención dada por los guías fue muy mala, no daban indicaciones, sino que los dejaban a su suerte, los llevaban a los peores lugares, y tampoco las llevaron a las playas Garífunas.

Continuaron expresando que en cuanto a la alimentación gratuita durante el *tour* no fue proporcionada, que solamente les dieron *[redacted]* para alimentarse cuatro días en zonas turísticas. Asimismo, les ofrecieron la visita a lugares turísticos sin aclarar que la entrada no estaba incluida dentro del costo total del servicio. Finalmente, manifestaron que no se les otorgó factura del pago realizado.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, quien no compareció en el presente procedimiento sancionatorio, no obstante haber sido legalmente notificado.

II. La Ley de Protección al Consumidor prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24, la cual



establece, que todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios **están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido**, lo cual deberá determinarse en forma clara de manera tal que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento según corresponda.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conllevaría la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual prescribe que constituye una infracción grave *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*; y en caso de configurarse daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

III. 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 infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, relativas a no prestar los servicios en los términos contratados y efectuar cobros indebidos a la denunciante.

A. El artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este— y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, las cuales están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente caso, constan las copias simples de boletos de viaje y notas de abono — folios 5, 12, 30 y 37— con las cuales se acredita la relación de consumo entre las señoras \_\_\_\_\_ con el señor \_\_\_\_\_; y en concreto, la adquisición del servicio ofrecido por este último.

Asimismo, mediante las copias simples de la oferta en la Clasiguía —folios 2 y 27— se acredita que el proveedor estableció específicamente buses *pullman full extras* como medio de transporte para el recorrido de El Salvador a Honduras y viceversa. Pero, se ha establecido que las consumidoras fueron transportadas por cierto lapso del trayecto en microbuses, según los expuesto

por las consumidoras en sus denuncias y lo manifestado por el proveedor en sus escritos presentados en el Centro de Solución de Controversias —folios 10 y 35—; con lo cual queda en evidencia que el proveedor no cumplió con una de las condiciones ofrecidas a las que estaba obligado. Y es que, las consumidoras contrataron los servicios previamente ofrecidos por el proveedor, teniendo una expectativa clara y concreta de los mismos; razón por la cual, el proveedor está obligado a cumplir estrictamente con lo ofrecido; dar un servicio diferente, constituye un menoscabo en los derechos de las consumidoras.

Finalmente, es preciso aclarar que de los demás hechos atribuidos, este Tribunal no cuenta con ningún indicio ni prueba del incumplimiento de parte del proveedor.

Ahora bien, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo es indispensable que el sujeto haya 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.

Desde esta perspectiva, respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado el proveedor denunciado se concluye que obró con **negligencia** al no tener la diligencia y cuidado debidos en garantizar las condiciones necesarias para prestar a las consumidoras el servicio en los términos ofrecidos; incumpliendo así con el contrato. En consecuencia, ha quedado comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción al art. 43 letra e) de la LPC.

IV. Establecido lo anterior, es procedente la imposición de una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 46 de la LPC conforme al cual *las infracciones graves se sancionarán con multa de hasta doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

Para efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC podrán tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad —dolo o culpa— con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros, según el caso.

Debe considerarse que el proveedor denunciado es un comerciante individual que se dedica a prestar servicios transporte turístico y que por la actividad que realiza debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de prestar los servicios en los términos contratados.

Además, se tiene en cuenta que al no brindar el servicio en los términos ofrecidos, el proveedor ocasionó un menoscabo a las consumidoras, puesto que estas erogaron una cantidad de

