

331-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día uno de diciembre 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, según el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la _____ contra la señora _____ como propietaria de la agencia de viajes “_____” por supuesta comisión de la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados.

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

I. La consumidora expuso en su denuncia que el día 28 de abril de 2011 compró un boleto aéreo por la cantidad de \$ _____ y pagó dicha cantidad a la asesora de ventas de “_____” que le atendió, con nombre _____ siendo el itinerario de vuelo con salida el 28 de mayo de 2011 y regreso programado para el mes de junio del mismo año. Manifestó la consumidora que posteriormente la asesora de ventas se comunicó con ella para informarle que habían suspendido los vuelos, reprogramándolos en dos ocasiones: la primera vez para el mes de junio, fecha en la que no podía viajar la consumidora y la segunda vez para el mes de septiembre, ambas fechas del año 2011. Pero antes de llegar la fecha programada por segunda vez, la consumidora llamó a la aerolínea con la que viajaría y le informaron que el boleto estaba reservado más no pagado; ante esto, la consumidora se apersonó con la proveedora, quien le dijo que los documentos eran falsos y que podía responderle devolviéndole lo pagado, acordando entregar la mitad al 15 de noviembre, pero a la fecha de interposición de la denuncia, dicha devolución no se había efectuado.

II. 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 de la proveedora denunciada, quien no compareció en el procedimiento ni aportó ningún tipo de prueba relacionada con las infracciones que se le atribuyen; no obstante, habérsele dado la oportunidad de hacerlo notificándole en legal forma.

III. La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, y el artículo 43 letra e) de la ley en mención, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.



IV. 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 contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, relativa a no entregar los bienes en los términos contratados.

A. Al respecto, 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 éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que 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, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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. Al presente procedimiento administrativo únicamente se incorporó prueba documental que la consumidora anexó a su denuncia y que consiste en la fotocopia confrontada de una factura (folio 7), con número 0096, emitida por () , con fecha 28 de abril de 2011, a nombre de la consumidora, por un monto de \$. en concepto de pago de aéreo vía ” según se consigna en dicho documento. Además agregó fotocopia confrontada de dos itinerarios de vuelo (folios 8 y 9).

En virtud de la documentación antes citada, se establece la existencia de una relación contractual entre la denunciante y la proveedora, por la adquisición de un boleto aéreo con destino a la ciudad de a; además se tienen indicios de la reprogramación del vuelo por el cual la señora había pagado, pasando del mes de mayo al mes de septiembre de 2011. La denunciante afirma que la proveedora no le entregó el boleto aéreo por el cual había pagado, ni la devolución de lo pagado; y la proveedora no acreditó que haya cumplido su obligación, es decir, no desvirtuó la omisión atribuida al no aportar ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionador. En ese sentido, al hacer un análisis integral de la prueba que consta en el procedimiento, se ha determinado que la proveedora incumplió la obligación de entregar el boleto aéreo a la consumidora, por el cual ella ya había recibido el precio. En consecuencia, han sido probados los hechos denunciados por la consumidora.

De lo antepuesto se establece que la consumidora erogó una cantidad de dinero para tener a cambio un boleto aéreo y poder disponer del mismo para viajar a la ciudad de destino, lo que no

sucedió, pues al no entregarle el respectivo boleto aéreo, lógicamente no es posible que la consumidora pueda llevar a cabo el fin por el cual fue adquirido el boleto aéreo objeto del presente reclamo, causándole una afectación en su patrimonio y un menoscabo en sus derechos, configurándose de esta manera la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, de no entregar los bienes en los términos contratados.

El artículo 40 de la LPC establece que las infracciones a lo dispuesto en dicha ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores que en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actúen con dolo o culpa y causen un menoscabo al consumidor, serán sancionadas administrativamente.

Al respecto, debe considerarse que la proveedora es propietaria de una agencia de viajes y que se dedica a la venta de boletos aéreos; justamente por la actividad que realiza debe atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, particularmente en cuanto a la entrega de los bienes en apego a los términos contratados y las formalidades requeridas por ley; sin embargo, en el presente caso se concluye que la denunciada no actuó con la diligencia debida al no cumplir con lo pactado y no entregar el boleto aéreo que le fue pagado. Además, tampoco consta la devolución total de lo pagado por la consumidora y su expresa conformidad, sin perjuicio de su derecho a indemnización establecido en el artículo 13 de la LPC, por lo que se considera que la denunciada no cumplió con sus obligaciones actuando con negligencia grave.

V. Establecido lo anterior, al configurarse la infracción considerada como grave, 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.*

A efecto de determinar el monto de la multa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá 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.

En el presente caso, se comprobó que la señora incurrió en la infracción grave, afectando el patrimonio de la consumidora al hacerle pagar por un boleto aéreo que no pudo utilizar efectivamente, vulnerando así sus derechos económicos, como consecuencia de una conducta negligente, tal como se señaló anteriormente.

VI. Respecto a la solicitud de la consumidora de la devolución del dinero pagado a la proveedora, es preciso destacar que si bien es cierto 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*

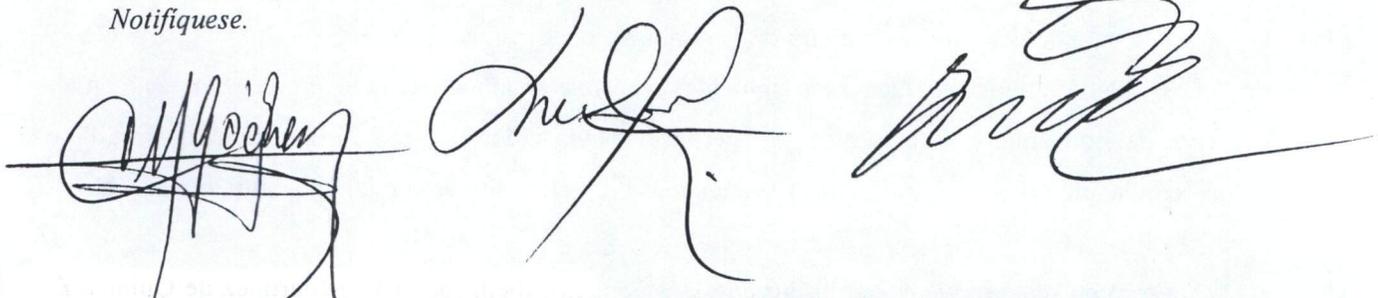
alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)", producto de una reforma que entró en vigencia el 28 de febrero del año 2013. En el presente caso, en virtud de que los hechos controvertidos se suscitaron antes de la entrada en vigencia de la reforma en mención, no es posible la aplicación del artículo 83 letra c) de la LPC; no obstante, le queda expedito el derecho al consumidor, si así lo considera conveniente, de conformidad a los artículos 4 letra m), 40 inciso 1º parte final y 150 de la LPC acudir a las instancias pertinentes.

VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 43 letra e), 46, 49, 54, 83 letra b), 147 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar a la señora _____ como propietaria de la agencia de viajes _____, con la cantidad de **UN MIL NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,096.50)**, equivalentes a *cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), por no entregar el bien en los términos contratados por la consumidora.

b) Dicha multa deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de ésta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.



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

Q/e

