



Aquí nro.

25/10/2010 02:37:00



Constancia de Recepción

Caso No.: 54184
Oficina: Oficina Central

>> Datos del Consumidor

Nombre de Consumidor: [REDACTED]
DUI: [REDACTED]
Documento Alternativo:
No. Documento Alternativo:

>> Datos de Residencia

Dirección: [REDACTED]
Departamento: San Salvador
Municipio: San Salvador
Teléfono: [REDACTED]
Celular: [REDACTED]

>> Datos de Notificación

Dirección: [REDACTED]
Departamento: San Salvador
Municipio: San Salvador
Teléfono:
Representante:
DUI del representante:
Teléfono del representante:

>> Datos del Proveedor

Nombre del Proveedor: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Punto de Referencia:
Departamento: [REDACTED]
Municipio: [REDACTED]
Teléfono: [REDACTED]

>> Datos de la Denuncia

Clasificación del caso: Denuncia Personal
Fecha de Ingreso: 25/10/2010 02:37:28 p.m.
Forma de recepción: Verbal
Sector: Servicios
Categoría: Transporte aéreo
Motivo: Cargo o cobro indebido
Número de Cuenta:
Número de comprobante:

>> Detalle del Caso

¿Qué reclama, cual es el acto o hecho que denuncia?

Manifiesta el consumidor que en fecha 16/07/10, pago dos boletos a la sociedad por el valor de \$1,702.92, incluyendo los impuestos así también informa que pago una diferencia extra por los boletos de \$ 479.23, siendo el valor real de los boletos pagados a de \$1479.92, para viajar desde el salvador a nueva york, de ida y regreso, pero el caso es que al presentarse el día 30/09/10, al Aeropuerto se le informa que los boletos no habían sido pagados, por lo que tuvieron que comprar los dos boletos de emergencia, no estando en oferta, ya que los

que habian pagado en el mes de julio /10, estaban en oferta la cual perdieron por el problema dado no gozando de ese beneficio si no que toco pagar valores reales, manifestando el consumidor que ha estado reclamando al proveedor y se le ha informado que devolverá el dinero pagado, pero resulta que a la fecha no ha respondido.

¿Dónde ocurrió?

en las oficinas de Opentours vias españolas paseo general escalon.

¿Cuándo ocurrió?

en el mes de julio/10.

¿Qué le había ofrecido el proveedor en el momento de la compra del producto o contratación del servicio?

que habian ofertas.

¿Presentó su reclamo con el proveedor? ¿Cuál fue su respuesta?

si, pero se le informa que pagara.

>> Documentos presentados

- Documento identidad
- Factura
- Otros

>> Pretensión

- Cumplimiento de la oferta
- Devolución de dinero

Monto reclamado: \$ 1702.92

Detalle de la pretensión:

Pide que la empresa responda en pagarle la cantidade de \$2,181.23, ya que por la problemática dada tuvieron que invertir en mas gastos extras por la irresponsabilidad de la empresa prestadora del servicio.



Rosa Medarda Salmerón Álvarez
Receptor de la denuncia

[Redacted Signature]
Firma del consumidor

Señor Consumidor:
CONSERVE ESTA CONSTANCIA. Para consultar sobre los avances de su trámite, haga referencia al número de su caso. Puede llamar al teléfono del consumidor 910 o consultar en nuestra página Web www.defensoria.gob.sv/sara. También puede acercarse a la Oficina Central ubicada en la siguiente dirección Alameda Juan Pablo II y calle Guadalupe Edificio C-2 primera Planta Ministerio de Economía, San Salvador. También, le sugerimos leer y conservar la hoja informativa sobre las fases del proceso que se realiza en la Defensoría del Consumidor, la cual le entregamos anexa a su constancia.

13

Datos de Avenimiento

Caso No.: 54184

Oficina: Oficina Central

Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor: [REDACTED]

Apellido Consumidor: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Fecha de Presentación: 25/10/2010 02:37:28 p.m.

Número Cuenta:

Número Comprobante:

Tipo Denuncia: Servicios

Motivo Denuncia: Cargo o cobro indebido

Monto Reclamado: 1702.92

Proveedor:

Dirección Proveedor:

Municipio y Depto.: San Salvador San Salvador

Teléfono Proveedor: [REDACTED]

Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 04/11/2010 08:05:49 a.m.

Resultado: En proceso

Detalle Avenimiento

CASO GESTIONADO EN AVENIMIENTO CON EL PROVEEDOR, POR LO QUE SE ESTA PENDIENTE DE RESPUESTA AL TENERLA SE LE LLAMARÁ AL CONSUMIDOR

04/11/2010

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."

Página 1 de 1

15

Datos de Avenimiento

Caso No.: 54184
Oficina: Oficina Central
Tipo de Caso: Denuncia Personal

Nombre Consumidor: [REDACTED]
Apellido Consumidor: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED]
Fecha de Presentación: 25/10/2010 02:37:28 p.m.
Número Cuenta:
Número Comprobante: [REDACTED]

Tipo Denuncia: Servicios
Motivo Denuncia: Cargo o cobro indebido
Monto Reclamado: 1702.92

Proveedor:
Dirección Proveedor:
Municipio y Depto.: San Salvador San Salvador
Teléfono Proveedor:
Teléfono Proveedor:

Fecha de Avenimiento: 04/11/2010 08:53:06 a.m.
Resultado: Desacuerdo

Detalle Avenimiento
CASO PARA CONCILIACIÓN POR NO HABER ACUERDO EN EL AVENIMIENTO, CONSUMIDOR RATIFICÓ LA DENUNCIA TELEFÓNICAMENTE

04/11/2010

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP."



16

FD-Rat-01

Auto de Ratificación de Denuncia

Yo, [REDACTED] con Documento de Identidad DUI número: [REDACTED] (proveedor) a fin que la Defensoría del Consumidor inicie las diligencias de Conciliación con el fin de lograr una solución a mi pretensión o inconformidad con el mencionado proveedor. San Salvador, a los cuatro de noviembre de dos mil diez.

[REDACTED]

04/11/2010

16

19

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP."



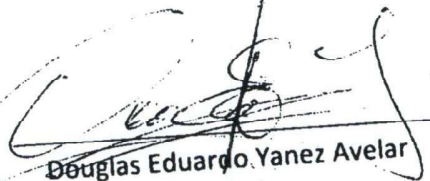
FD-Con-05

Acta de Suspensión de Audiencia de Conciliación por incomparecencia de parte (proveedor)

CASO No. 54184

ACTA DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR INCOMPARECENCIA DE PARTE (Proveedor)

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintidos de noviembre de dos mil diez, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor Douglas Eduardo Yanez Avelar, se presentó el [REDACTED] quien se identifica con su DUI número [REDACTED] Consumidor, que en base a la denuncia presentada con fecha veinticinco de octubre de dos mil diez por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria. Que luego de esperar por espacio de quince minutos al proveedor, éste no se presentó, por lo cual se procedió a redactar, leer y firmar la presente acta.


Douglas Eduardo Yanez Avelar
Conciliador

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



22/11/2010

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."



42

FD-Con-10

Acta Final de Conciliación con Acuerdo

CASO No. 54184

ACTA FINAL DE CONCILIACIÓN

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con dieciocho minutos del ocho de diciembre de dos mil diez, en presencia del conciliador asignado por la defensoría del consumidor Douglas Eduardo Yanez Avelar se presentó el Sr. [REDACTED] quien se identifica con su [REDACTED] quien se identifica con su DUI número: cero cero ocho nueve seis uno cero cero-seis, en su calidad de Director Presidente de la sociedad [REDACTED] calidad que demuestra con la presentación de Escritura Pública de Constitución de la sociedad, otorgada por él mismo el día doce de enero de mil novecientos noventa y cuatro, ante los oficios notariales de [REDACTED] Así como la presentación de la respectiva credencial de punto de acta debidamente inscrita en el Registro de Comercio, que en base a la denuncia presentada con fecha veinticinco de octubre de dos mil diez por parte del consumidor se convocó a la presente audiencia conciliatoria en la cual luego de que ambas partes comunicaran su puntos de vista sobre el asunto han llegado de manera voluntaria al siguiente acuerdo: EL REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR OFRECE REINTEGRAR AL CONSUMIDOR EL MONTO CANCELADO POR COMPRA DE BOLETOS AÉREOS, GASTOS DE HOTEL Y CARGOS ADICIONALES QUE EL CONSUMIDOR TUVO QUE CANCELAR EN ESTADOS UNIDOS POR EL MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR, POR LO QUE SE COMPROMETE A REINTEGRAR AL CONSUMIDOR LA CANTIDAD DE **\$3200.00**, MONTO QUE SERA DEVUELTO DE LA SIGUIENTE FORMA, EL REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR REINTEGRARÁ LA CANTIDAD DE \$1617.00 EL DÍA 22/12/2010 POR MEDIO DE CHEQUE EN LA OFICINA DEL CONSUMIDOR, Y REINTEGRAR LOS CARGOS ADICIONALES QUE SON \$1583 EN 3 CUOTAS DE \$527.66 CADA UNA, HACIENDO EL PRIMER DESEMBOLSO DE \$527.66 EL DÍA 20/01/2011, EL SEGUNDO EL DÍA 21/02/2011 Y EL TERCERO Y ULTIMO DESEMBOLSO EL DÍA 21/03/2011, TODOS EN LA OFICINA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA QUE FUE ACEPTADA POR EL CONSUMIDOR ARCHIVANDO ASÍ EL PRESENTE CASO. Que habiendo el conciliador leído íntegramente el contenido la presente acta se ha cerciorado de la conformidad de la partes con lo que en ella está escrito, y además habiendo explicado los efectos legales de la firma y el incumplimiento de la presente, para constancia de ello se firma.

[REDACTED]
Consumidor[REDACTED]
Representante del Proveedor

Douglas Eduardo Yanez Avelar

08/12/2010

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."


414



CASO 54184

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de San Salvador, a las once horas con quince minutos del día quince de marzo de dos mil once.

Con base en la denuncia presentada el veinticinco de octubre de dos mil diez, por el consumidor el señor [REDACTED], contra [REDACTED], y resuelta favorablemente en audiencia conciliatoria de fecha ocho de diciembre de dos mil diez; se realiza el presente seguimiento debido a que en fecha ocho de marzo de dos mil once, el consumidor presentó escrito manifestando incumplimiento de acuerdo conciliatorio por parte del proveedor; quien por medio de su Representante Legal [REDACTED], se comprometió: REINTEGRAR AL CONSUMIDOR EL MONTO CANCELADO POR LA COMPRA DE BOLETOS AÉREOS, GASTOS DE HOTEL Y CARGOS ADICIONALES QUE EL CONSUMIDOR TUVO QUE CANCELAR EN ESTADOS UNIDOS POR EL MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR, POR LO QUE SE COMPROMETE A REINTEGRAR AL CONSUMIDOR LA CANTIDAD DE \$3200.00, MONTO QUE SERA DEVUELTO DE LA SIGUIENTE FORMA, EL REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR REINTEGRARÁ LA CANTIDAD DE \$1617.00 EL DÍA 22/12/2010 POR MEDIO DE CHEQUE EN LA OFICINA DEL CONSUMIDOR, Y REINTEGRAR LOS CARGOS ADICIONALES QUE SON \$1583 EN 3 CUOTAS DE \$527.66 CADA UNA, HACIENDO EL PRIMER DESEMBOLSO DE \$527.66 EL DÍA 20/01/2011, EL SEGUNDO EL DÍA 21/02/2011 Y EL TERCERO Y ÚLTIMO DESEMBOLSO EL DÍA 21/03/2011, TODOS EN LA OFICINA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA QUE FUE ACEPTADA POR EL CONSUMIDOR ARCHIVANDO ASÍ EL PRESENTE CASO, me comuniqué telefónicamente con el representante del Proveedor para darle seguimiento al acuerdo pero no me brindó ninguna propuesta satisfactoria para el consumidor, por lo que a petición expresa del consumidor el presente caso se reabertura y se remite al Tribunal Sancionador por el incumplimiento de acuerdo conciliatorio y por posible violación a la ley respecto al incumplimiento de contrato, para constancia de ello se firma.


Douglas Eduardo Yáñez Avelar
Técnico Conciliador



73

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP."

428-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con diecisiete minutos del día veintinueve de abril de dos mil once.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia número cinco cuatro uno ocho cuatro, remitido el día doce de abril del presente año, constando de cuarenta y cinco folios.

En el presente caso, se analiza la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra la sociedad [REDACTED], aduciendo que en el mes de julio de dos mil diez, compró a la proveedora dos boletos aéreos para viajar desde El Salvador a Nueva York. Sin embargo, al presentarse al aeropuerto se le informó que los boletos no estaban cancelados, debiendo comprar dos boletos. Que presentó reclamo, pero, a la fecha de interposición de la denuncia, la proveedora no ha efectuado la devolución.

El hecho anterior, de ser cierto, podría perfilarse en primer lugar, como la infracción prevista en el Art. 43 letra e) de la LPC, por no prestar el servicio en los términos contratados; y que de comprobarse daría lugar a la aplicación de la sanción establecida en el art. 46 de la LPC.

La relación contractual preexistente a la denuncia, ha quedado evidenciada por medio de la fotocopia debidamente de documentación, agregada a las diligencias seguidas por el Centro de Solución de Controversias.

Como consecuencia de lo anterior, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:** Iníciase el procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra la sociedad [REDACTED], motivada por el hecho y posibles infracciones antes relacionados.

Cítese a la proveedora para que comparezca por medio de su representante legal o abogado, a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación de este auto, respecto al hecho atribuido en su contra. Si dicho escrito es suscrito por el representante legal de la sociedad, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario, en la que además deberá relacionarse la personería jurídica con que actúa; caso contrario, deberá presentarse el escrito personalmente con copia certificada notarialmente o copia y original de la Escritura de Constitución de la sociedad y Credencial vigente debidamente inscrita.

Dése intervención al consumidor para que pueda comparecer como interesado durante el procedimiento sancionatorio. Solicítese que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del

día siguiente al de la notificación del presente auto, presente para su confrontación original y copia, de cualquier documento de que disponga en relación al presente caso; así también, proporcione el nombre de las personas que lo acompañaron cuando compró dichos boletos y cuando se le informó -en el aeropuerto- sobre la falta de pago de éstos; así como, de las personas que le han atendido por la proveedora. Lo anterior, mediante escrito que deberá presentar personalmente; caso contrario, la firma que lo calce deberá ser legalizada por notario.

Se hace saber a la proveedora y al consumidor que conforme el Art. 104, párrafo segundo de la LPC, pueden recibir notificaciones y otros actos de comunicación de este Tribunal Sancionador a través de fax, en cuyo caso deberán señalar por escrito el número correspondiente.

Notifíquese.

The image shows several handwritten signatures in black ink. There are three distinct signatures at the top, and a larger, more complex signature in the center. The signatures are written over a light background.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN.

pe

428-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las doce horas con trece minutos del día veintidós de noviembre de dos mil once.

El presente procedimiento sancionador, registrado con referencia 428-11, fue iniciado de acuerdo a la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, de conformidad al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, relacionada con la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] la sociedad [REDACTED], aduciendo que en el mes de julio de dos mil diez, compró a la proveedora dos boletos aéreos para viajar desde El Salvador a Nueva York. Sin embargo, al presentarse al aeropuerto, se le informó que los boletos no estaban pagados, por lo que tuvo que comprar dos boletos extras. Que presentó reclamo a la proveedora, pero, a la fecha de interposición de la denuncia, ésta no había efectuado la devolución respectiva.

Leídos los autos; y,

Considerando

I. Ante la falta de arreglo en el Centro de Solución de Controversias, el expediente administrativo se remitió a este Tribunal, de conformidad al artículo 143 LPC. De acuerdo a los hechos denunciados relacionados en la certificación respectiva, mediante auto de las doce horas con diecisiete minutos del día veintinueve de abril de dos mil once, se dio inicio al procedimiento sancionatorio en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] determinándose que de ser ciertos los hechos, éstos configurarían la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, lo que, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 46 de la LPC.

En el mismo auto, se mandó a oír a la proveedora, para que dentro del plazo de cinco días hábiles que señala el artículo 145 LPC, ejerciera su derecho de defensa sobre la conducta ilícita atribuida en su contra. Asimismo, se dio intervención al denunciante en su calidad de consumidor afectado; solicitándosele presentara en original y copia para su confrontación, cualquier documento de que dispusiera en relación a este caso; así también, proporcionara el nombre de las personas que lo acompañaron cuando compró a la proveedora dichos boletos y cuando se le informó en el aeropuerto sobre la falta de pago de éstos; así como de las personas que le habían atendido por la proveedora.

El señor [REDACTED] presentó el escrito agregado a folios 50, mediante el cual propuso a la señora [REDACTED] como testigo de los hechos denunciados.

Mediante auto de las doce horas con dieciocho minutos del día nueve de agosto de dos mil once, este Tribunal libró oficio a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, a efecto de que proporcionara la dirección de la sociedad

A folios 53 del expediente aparece agregado el informe firmado por el Licenciado Carlos Alfredo Cativo Sandoval, Director General de Impuestos Internos del citado Ministerio, en el cual hace constar que no se tiene dirección de la sociedad. Por auto de las doce horas con doce minutos del día siete de octubre de dos mil once, este Tribunal resolvió notificar a la proveedora denunciada el auto de inicio del presente procedimiento mediante tablero público.

No habiendo contestado la proveedora la audiencia conferida, se abrió a prueba el presente procedimiento por el plazo que establece la ley, mediante auto de fecha nueve de noviembre de dos mil once. En el mismo, se señaló la audiencia de las once horas del día quince de noviembre del presente año, para la recepción del testimonio de la señora Ana Elizabeth Jaimes de Granados, cuyo resultado aparece agregado a folios 61.

La proveedora no presentó prueba de descargó alguna.

Concluido el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final.

H. Como se ha expuesto, en el presente caso, se atribuye a la proveedora como posible conducta constitutiva de infracción, no prestar los servicios en los términos contratados.

El consumidor expuso en su denuncia que en el mes de julio de dos mil diez, compró a la proveedora dos boletos aéreos para viajar desde El Salvador a Nueva York. Sin embargo, al presentarse al aeropuerto, se le informó que los boletos no estaban pagados, por lo que tuvo que comprar nuevamente dos boletos. Presentó reclamo a la proveedora, pero, a la fecha de interposición de la denuncia, ésta no había efectuado la devolución respectiva.

Para la configuración del incumplimiento de contrato como conducta constitutiva de infracción se exige, entre sus elementos tipo, que el servicio no sea prestado en los términos contratados. De esa manera, es preciso que exista prueba del hecho que la conducta del presunto

infractor se adecuó a los supuestos o elementos tipo que configuran la infracción, a fin de que ésta sea subsumible en la norma sobre cuya base se pretende sancionar.

Entre la documentación agregada al expediente, consta la fotocopia confrontada de recibo de ingreso a nombre del señor [redacted] fecha dieciséis de julio de dos mil diez, por la cantidad de seiscientos dieciocho dólares (\$618.02) en concepto de habitación doble en hotel desde el día treinta de septiembre al día cuatro de octubre de dos mil diez. Asimismo, se ha presentado la fotocopia confrontada de recibo de ingreso de fecha diez de julio de dos mil diez, en el cual consta que el consumidor pagó a la proveedora la cantidad de novecientos noventa y ocho dólares con noventa y ocho centavos (\$998.98) por dos boletos aéreos hacia la ciudad de Nueva York de la línea aérea [redacted]. También se encuentran agregados a folios 9 y 10, los itinerarios de viaje a nombre de los pasajeros [redacted] los que aparece como fecha de salida de El Salvador, el día treinta de septiembre de dos mil diez, y de regreso el día cuatro de octubre de dos mil diez.

III. Por otra parte, aparecen las fotocopias debidamente confrontadas con su original de vouchers emitidos por [redacted], los días diez de julio y dieciséis de julio del año pasado, por un valor de ochenta y cinco dólares con noventa y dos centavos (\$85.92) y seiscientos dieciocho dólares con dos centavos (\$618.02) respectivamente (fs. 2 y 3). Además, se incorporaron los estados de cuenta de la tarjeta de crédito número cuatro dos ocho dos nueve uno cero cero cero cuatro nueve tres cero uno seis a nombre del consumidor. En dicha documentación, aparece que los días diez y dieciséis de julio de dos mil diez, [redacted] efectuó cargos en concepto de " [redacted] " por las cantidades de ochenta y cinco dólares con noventa y dos centavos (\$85.92) y seiscientos dieciocho dólares con dos centavos (\$618.02) respectivamente (fs. 4 y 7).

De igual manera, consta la fotocopia confrontada de la carta de compromiso de fecha veinte de octubre de dos mil diez, firmada por el señor [redacted] mediante el cual la proveedora se compromete a efectuar la devolución a la señora [redacted] [redacted] e tres mil doscientos dólares (\$3200.00), de la siguiente manera:

- \$950.00 deuda personal de [redacted]
- \$1450.98 2 boletos [redacted]
- \$28.25 cobro emisión boletos [redacted]
- \$671.98 Hotel en Nueva York [redacted]
- \$98.79 diferencial adicional [redacted]

\$3,200.00 TOTAL

Aunado a lo anterior, se ha presentado fotocopia simple de *voucher*, en la cual se refleja que el día treinta de septiembre de dos mil diez, efectúo dos cargos a la tarjeta de crédito del consumidor, uno por la cantidad de veintiocho dólares con veinticinco centavos (\$28.25), y el otro, por la cantidad de un mil cuatrocientos cincuenta dólares con noventa y ocho centavos (\$1450.98). Igualmente, consta la fotocopia confortada de boleto aéreo emitido por a nombre del consumidor el día treinta de septiembre de dos mil diez (fs. 12).

IV. Finalmente, con la declaración de la señora [REDACTED] se logró acreditar que el consumidor contrató con [REDACTED], aunque en los recibos aparece [REDACTED], que los atendió el señor [REDACTED], quien es vendedor de la proveedora; que el consumidor compró a la proveedora dos boletos aéreos por la cantidad de novecientos noventa y ocho dólares (\$998.00) para viajar desde El Salvador hacia Nueva York del día treinta de septiembre al día cuatro de octubre de dos mil diez, pero que, en el aeropuerto se les manifestó que no podían viajar, debido a que los boletos aéreos no habían sido pagados, y por ello el consumidor compró otros boletos directamente con [REDACTED]. Asimismo, señaló que el consumidor contrató con la proveedora la reservación de hotel, pero que al llegar al hotel se les informó que no existía reservación, y que no se había realizado ningún pago, por lo cual el consumidor pagó el hotel directamente.

V. De lo anterior se infiere que el señor [REDACTED] contrató con la proveedora dos boletos aéreos ida y regreso hacia Nueva York, por los cuales pagó la cantidad de novecientos noventa y ocho dólares con noventa y ocho centavos (\$998.98), y una reservación en el Hotel Days Inn, para el período comprendido del día treinta de septiembre al día tres de octubre de dos mil diez, por la cual pagó la cantidad de seiscientos dieciocho dólares con dos centavos (\$618.02); correlativamente, la sociedad denunciada contrajo obligaciones para con el consumidor, relativas a la entrega de los referidos boletos y la reservación de los vuelos aéreos y la habitación ~~pagada~~ en el citado hotel. Además, de la prueba documental relacionada previamente, ha podido comprobarse que el señor [REDACTED] el día treinta de septiembre de dos mil diez, adquirió en el aeropuerto internacional de El Salvador boletos aéreos hacia Nueva York (fs. 12 y 8) por la cantidad de un mil cuatrocientos cincuenta dólares con noventa y ocho centavos (\$1450.98). Asimismo, según lo manifestó la testigo [REDACTED] en su deposición, el consumidor pagó directamente el hotel, debido a que la proveedora tampoco efectuó dicha reservación (fs. 61).

Es evidente entonces, que la sociedad denunciada incumplió con la prestación convenida, pues el consumidor debió comprar otros boletos aéreos para viajar el día treinta de septiembre de dos mil diez, hacia Nueva York; así como, pagar su estadía en el hotel en Nueva York, debido a que la sociedad denunciada no efectuó las reservaciones, ni pagos respectivos. En consecuencia, al existir prueba de cargo suficiente mediante la cual ha quedado establecida la conducta ilícita que se le imputa a la proveedora, es procedente sancionar a la denunciada.

VI. En vista de que la infracción prevista en el artículo 43 letra e) LPC está acreditada, corresponde interponer la sanción de acuerdo al artículo 49 de la citada ley, que contienen los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, y el límite de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

De conformidad al artículo 46 de la LPC, las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. En el presente caso, para la determinación del monto de la sanción han de tomarse como parámetros: a) que la proveedora se dedica a actividades de agencia de viajes y servicios turísticos en el exterior; b) que su conducta denota falta de diligencia en el cumplimiento de sus deberes, al no haber efectuado las reservaciones de los vuelos y el hotel, a nombre del señor ~~Francisco [REDACTED]~~; c) que la omisión de la proveedora afectó económicamente al consumidor denunciante, pues tuvo que pagar por la compra de nuevos boletos para viajar a su destino, así como pagar directamente el hotel, debido a que la proveedora no efectuó dicha reservación, lo cual suma dos mil ciento veintidós dólares con noventa y seis centavos (\$2,122.96).

Por todo lo expuesto, y con fundamento en los artículos 11, 14, 86 inciso final y 101 de la Constitución de la República, artículos 43 letra e), 46, 49, 83 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve: Sanciónase a la sociedad [REDACTED] con multa de **CUATRO MIL QUINIENTOS DÓLARES (\$4,500.00)**, por el cometimiento de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, la cual deberá hacer efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta 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.



asistente



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR QUE LA SUSCRIBEN.

pe

