


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", "c" y "d" de la LAIP

	TRIBUNAL SANCCIONADOR	Fecha: 18/02/21 Hora: 13:33 Lugar: San Salvador.	Referencia: 115-17 Acum.																																																																																												
RESOLUCIÓN FINAL.																																																																																															
I. INTERVINIENTES																																																																																															
Denunciantes:	1.1 2. La Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—																																																																																														
Proveedora denunciada:	S.A. de C.V.																																																																																														
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.																																																																																															
<p>A. En el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, se recibieron denuncias de parte de 25 consumidores—total de 33 boletos— por supuesto incumplimiento de contrato por parte de las proveedoras <i>S.A. de C.V.</i> y <i>S.A. de C.V.</i>, en contravención a los artículos 4 letras e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y al artículo 24 del referido cuerpo legal, por la suspensión inesperada de la presentación artística de la banda <i>thrash metal MEGADETH</i> programado para el día 26/08/2016, conforme al siguiente detalle:</p>																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Fecha de Recepción en el TS</th> <th>Nombre del consumidor</th> <th>Folios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>17/02/2017</td><td></td><td>4-7</td></tr> <tr><td>2</td><td>21/03/2017</td><td></td><td>8-17</td></tr> <tr><td>3</td><td>21/02/2017</td><td></td><td>18-24</td></tr> <tr><td>4</td><td>13/03/2017</td><td></td><td>25-31</td></tr> <tr><td>5</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1153-1160</td></tr> <tr><td>6</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1161-1168</td></tr> <tr><td>7</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1169-1175</td></tr> <tr><td>8</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1176-1181</td></tr> <tr><td>9</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1185-1192</td></tr> <tr><td>10</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1193-1201</td></tr> <tr><td>11</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1204-1210</td></tr> <tr><td>12</td><td>27/04/2017</td><td></td><td>1211-1217</td></tr> <tr><td>13</td><td>03/05/2017</td><td></td><td>1216-1228</td></tr> <tr><td>14</td><td>03/05/2017</td><td></td><td>1229-1239</td></tr> <tr><td>15</td><td>03/05/2017</td><td></td><td>1240-1250</td></tr> <tr><td>16</td><td>03/05/2017</td><td></td><td>1251-1259</td></tr> <tr><td>17</td><td>03/05/2017</td><td></td><td>1260-1267</td></tr> <tr><td>18</td><td>19/05/2017</td><td></td><td>1268-1274</td></tr> <tr><td>19</td><td>19/05/2017</td><td></td><td>1275-1284</td></tr> <tr><td>20</td><td>19/05/2017</td><td></td><td>1285-1291</td></tr> <tr><td>21</td><td>19/05/2017</td><td></td><td>1292-1299</td></tr> <tr><td>22</td><td>19/05/2017</td><td></td><td>1300-1308</td></tr> </tbody> </table>	Nº	Fecha de Recepción en el TS	Nombre del consumidor	Folios	1	17/02/2017		4-7	2	21/03/2017		8-17	3	21/02/2017		18-24	4	13/03/2017		25-31	5	27/04/2017		1153-1160	6	27/04/2017		1161-1168	7	27/04/2017		1169-1175	8	27/04/2017		1176-1181	9	27/04/2017		1185-1192	10	27/04/2017		1193-1201	11	27/04/2017		1204-1210	12	27/04/2017		1211-1217	13	03/05/2017		1216-1228	14	03/05/2017		1229-1239	15	03/05/2017		1240-1250	16	03/05/2017		1251-1259	17	03/05/2017		1260-1267	18	19/05/2017		1268-1274	19	19/05/2017		1275-1284	20	19/05/2017		1285-1291	21	19/05/2017		1292-1299	22	19/05/2017		1300-1308			
Nº	Fecha de Recepción en el TS	Nombre del consumidor	Folios																																																																																												
1	17/02/2017		4-7																																																																																												
2	21/03/2017		8-17																																																																																												
3	21/02/2017		18-24																																																																																												
4	13/03/2017		25-31																																																																																												
5	27/04/2017		1153-1160																																																																																												
6	27/04/2017		1161-1168																																																																																												
7	27/04/2017		1169-1175																																																																																												
8	27/04/2017		1176-1181																																																																																												
9	27/04/2017		1185-1192																																																																																												
10	27/04/2017		1193-1201																																																																																												
11	27/04/2017		1204-1210																																																																																												
12	27/04/2017		1211-1217																																																																																												
13	03/05/2017		1216-1228																																																																																												
14	03/05/2017		1229-1239																																																																																												
15	03/05/2017		1240-1250																																																																																												
16	03/05/2017		1251-1259																																																																																												
17	03/05/2017		1260-1267																																																																																												
18	19/05/2017		1268-1274																																																																																												
19	19/05/2017		1275-1284																																																																																												
20	19/05/2017		1285-1291																																																																																												
21	19/05/2017		1292-1299																																																																																												
22	19/05/2017		1300-1308																																																																																												

7


23	19/05/2017		1309-1315
24	22/05/2017		1316-1322
25	22/05/2017		1323-1332

B. Posteriormente, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor—en fecha 24/03/2017, folios 32-41—interpuso denuncia en contra de las referidas proveedoras, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la LPC, por afectación a los intereses colectivos y económicos de 185 consumidores que compraron un total de 287 boletos para poder asistir al concierto musical de la banda de *thrash* metal MEGADETH, el cual no se llevó a cabo.

El detalle de los 185 consumidores que denunciaron el referido incumplimiento—representados por la Presidencia—ha sido especificado en la Tabla 2 de la resolución de inicio de fecha 28/11/2017, agregada a folios 1336-1341.

Señaló la denunciante que las proveedoras realizaron la venta de 2,446 boletos equivalentes a un monto de \$109,317.75 de los cuales, al 13/10/2016, estaban pendientes de devolución 1,316 boletos de diferentes localidades, por un monto de \$71,719.25 (según consta a folio 544). Al respecto, es importante aclarar que el monto de \$109,317.75 se extrae a partir del informe agregado por S.A. de C.V.—folios 112-145—; sin embargo, de lo declarado por la proveedora denunciada S.A. de C.V. en el acta de avenimiento de folios 159 y 160, el monto total de entradas vendidas ascendía a la cantidad de \$115,533.75.

Finalmente, este Tribunal considera pertinente delimitar que el presente procedimiento administrativo sancionador únicamente se instruye por la cantidad de 210 consumidores, quienes adquirieron un total de 320 boletos, equivalentes a un monto pendiente de devolución por parte de la proveedora S.A. de C.V. de \$21,884.00; no así, por el resto de consumidores afectados—996 boletos equivalentes a un monto pendiente de devolución de \$49,835.25—, quienes no presentaron sus respectivas denuncias de forma individual, ni como parte del colectivo de consumidores que representa la Presidencia en su denuncia.

C. Ahora bien: tanto los 25 consumidores detallados en la tabla de la letra A del presente apartado, como la Presidencia (en representación de otros 185 consumidores), manifestaron en sus denuncias que se pagó anticipadamente a las proveedoras denunciadas el servicio de entretenimiento, que consistía en la organización de un concierto musical programado para el día 26/08/2016 a realizarse en el estadio Jorge Mágico González, lugar donde se presentó la banda de *thrash* metal MEGADETH; sin embargo, señalaron que tal evento fue suspendido por una fuerte lluvia que cayó sobre el referido estadio esa noche, por lo que, la banda se vio obligada a retirarse del lugar, a pesar que la presentación artística ya había iniciado. En virtud de ello, el día 27/08/2016 la proveedora S.A. de C.V. publicó a través de su página de Facebook la reprogramación del concierto, la cual no fue posible, pues posteriormente la referida sociedad



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha:
Hora:
Lugar: San Salvador.

Referencia: 115-17
Acunt:

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciantes: 1.
2. La Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—

Proveedora denunciada: S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

4. En el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, se recibieron denuncias de parte de 25 consumidores —total de 33 boletos— por supuesto incumplimiento de contrato por parte de las proveedoras, S.A. de C.V. y S.A. de C.V., en contravención a los artículos 4 letras c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— y al artículo 24 del referido cuerpo legal; por la suspensión inesperada de la presentación artística de la banda thrash metal MEGADETH programado para el día 26/03/2016; conforme al siguiente detalle:

Nº	Fecha de Recepción en el TS	Nombre del consumidor	Folios
1	17/02/2017		1-7
2	21/02/2017		8-17
3	21/02/2017		18-24
4	13/03/2017		25-31
5	27/04/2017		1153-1160
6	27/04/2017		1161-1168
7	27/04/2017		1169-1175
8	27/04/2017		1176-1184
9	27/04/2017		1185-1192
10	27/04/2017		1193-1203
11	27/04/2017		1204-1210
12	27/04/2017		1211-1217
13	03/05/2017		1218-1228
14	03/05/2017		1229-1239
15	03/05/2017		1240-1250
16	03/05/2017		1251-1259
17	03/05/2017		1260-1267
18	19/05/2017		1268-1274
19	19/05/2017		1275-1281
20	19/05/2017		1285-1291
21	19/05/2017		1292-1299
22	19/05/2017		1300-1308

23	19/05/2017		1309-1315
24	22/05/2017		1316-1322
25	22/05/2017		1323-1332

B: Posteriormente, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor — en fecha 24/03/2017, folios 32-41 — interpuso denuncia en contra de las referidas proveedoras, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la LPC, por afectación a los intereses colectivos y económicos de 185 consumidores que compraron un total de 287 boletos para poder asistir al concierto musical de la banda de *thrash metal* MEGADETH, el cual no se llevó a cabo.

El detalle de los 185 consumidores que denunciaron el referido incumplimiento — representados por la Presidencia — ha sido especificado en la Tabla 2 de la resolución de inicio de fecha 28/11/2017, agregada a folios 1336-1341.

Señaló la denunciante que las proveedoras realizaron la venta de 2,446 boletos equivalentes a un monto de \$109,317.75 de los cuales, al 13/10/2016, estaban pendientes de devolución 1,316 boletos de diferentes localidades, por un monto de \$71,719.25 (según consta a folio 544). Al respecto, es importante aclarar que el monto de \$109,317.75 se extrae a partir del informe agregado por Todoticket, S.A. de C.V. — folios 112-145 —; sin embargo, de lo declarado por la proveedora denunciada *S.A. de C.V.* en el acta de acontecimiento de folios 159 y 160, el monto total de entradas vendidas ascendió a la cantidad de \$115,533.75.

Finalmente, este Tribunal considera pertinente delimitar que el presente procedimiento administrativo sancionador únicamente se instruye por la cantidad de 210 consumidores, quienes adquirieron un total de 320 boletos; equivalentes a un monto pendiente de devolución por parte de la proveedora

S.A. de C.V. de \$21,884.00; no así, por el resto de consumidores afectados — 996 boletos equivalentes a un monto pendiente de devolución de \$49,835.25 —, quienes no presentaron sus respectivas denuncias de forma individual, ni como parte del colectivo de consumidores que representa la Presidencia en su denuncia.

C: Ahora bien, tanto los 25 consumidores detallados en la tabla de la letra A del presente apartado, como la Presidencia (en representación de otros 185 consumidores), manifestaron en sus denuncias que se pagó anticipadamente a las proveedoras denunciadas el servicio de entretenimiento, que consistía en la organización de un concierto musical programado para el día 26/08/2016 a realizarse en el estadio Jorge Mágico González, lugar donde se presentó la banda de *thrash metal* MEGADETH; sin embargo, señalaron que tal evento fue suspendido por una fuerte lluvia que cayó sobre el referido estadio esa noche, por lo que la banda se vio obligada a retirarse del lugar, a pesar que la presentación artística ya había iniciado. En virtud de ello, el día 27/08/2016 la proveedora *S.A. de C.V.* publicó a través de su página de Facebook la reprogramación del concierto, la cual no fue posible, pues posteriormente la referida sociedad

realizó otra publicación en dicha red social, en la que anunciaba que darían a conocer a través de su página el proceso de reembolso por la compra de los tickets (folio 74).

Ante tal situación, agregaron los denunciados, que las proveedoras asumieron el compromiso de efectuar la devolución total del dinero pagado por los consumidores, situación que no fue cumplida de acuerdo a los tiempos pactados en el acta de avenimiento de folios 159 y 160; aunado al hecho que algunos consumidores afectados manifestaron que al presentarse a solicitar el reintegro de su dinero en las taquillas de S.A. de C.V., les comunicaban que por falta de fondos no se podía hacer efectivo el reintegro.

En consecuencia, en relación al supuesto cometimiento de las infracciones a la LPC, los denunciados sostuvieron lo siguiente:

I. Respecto al incumplimiento de contrato, infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

En esencia, sostuvieron que las proveedoras denunciadas no cumplieron con el contrato que consistía en la realización del concierto de la banda MECADETH, por el hecho que el mismo no se llevó a cabo ni fue reprogramado, aduciendo que la conducta ejecutada por las denunciadas constituye claramente un incumplimiento de contrato; configurándose la infracción consistente en no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, por cuanto éstas debieron haber previsto y garantizado las condiciones físicas necesarias para asegurar el desarrollo del evento o en su defecto reprogramarlo. Por este motivo, concluye que el incumplimiento del contrato constituye la infracción contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

II. Respecto a la introducción de cláusulas abusivas, infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC.

Por otra parte, de conformidad a lo expuesto en el romano III letra b. de la denuncia, la Presidencia señaló que las proveedoras denunciadas efectuaron prácticas abusivas consistentes en el cobro indebido por la cantidad de \$19,705.00, equivalente a 287 boletos, ya que cobraron el costo de un servicio de entretenimiento — concierto de la banda MECADETH — que no fue entregado en la forma en que se ofreció y no devolvió tal cantidad de dinero cancelada por los consumidores afectados por la suspensión del mismo, incumpliendo con esto lo dispuesto en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra e) de la referida normativa.

Además, los consumidores relacionados en la tabla 1 de la presente resolución manifestaron que las proveedoras denunciadas omitieron dar cumplimiento a lo dispuesto en: a) el artículo 18 letra i) de la LPC y 26 del Reglamento de la LPC, pues en la factura que emiten por la venta de cada ticket no se consignaba a que producto o servicio se destinaba el pago; b) artículo 22 del Reglamento de la LPC ya que las condiciones del evento — colocadas en el reverso del ticket — se encontraban impresas en una letra por debajo de 3 milímetros; y, c) artículo 17 de la LPC, pues consideraban que las condiciones de los tickets contenían cláusulas abusivas, causando un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, ya que por omisión

se exonera, atenúa o limita la responsabilidad de los proveedores en relación a los daños, desnaturalizando las obligaciones de las proveedoras.

D. No obstante lo anterior, en la resolución de inicio antes referida, se resolvió que el presente procedimiento únicamente se tramitaría por la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC. Asimismo, se declararon improponibles las denuncias presentadas por los consumidores detallados en la tabla I del presente romario y la Presidencia en contra de la proveedora S.A. de C.V., en virtud de la leyenda consignada al reverso de los tickets, reiterando que los hechos denunciados solamente eran imputables a la proveedora S.A. de C.V.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 1336-1341—, se le imputa a la proveedora

S.A. de C.V., la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", el resultado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el (...) servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y, en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no prestar los servicios en los términos contratados por los consumidores; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora S.A. de C.V., pues en resolución de inicio de folios 1336-1341 se le concedió el plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma mediante tablero público en fecha 13/03/2020 —folio 1430— por los motivos expuestos en la resolución de fecha 10/03/2020 —folios 1427—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora.

Posteriormente, en fecha 27/08/2020 —folios 1433 y 1434— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, etapa que fue notificada mediante tablero público en fecha 31/08/2020 —folio 1435—, sin que de igual forma la proveedora compareciera en su defensa, a pesar de haber sido legalmente notificada mediante tablero público de todas las etapas del procedimiento.

B. Al respecto, es menester señalar que los actos de comunicación son el soporte instrumental básico de la existencia de un juicio contradictorio, por cuanto sin una debida notificación la parte interesada no podría comparecer en el procedimiento o juicio ni defender sus posiciones. Y es que, en razón de la finalidad que lleva consigo la notificación, ésta debe practicarse con todo cuidado, procurando con ello la observancia de

todas aquellas formalidades prescritas en la Ley, para que cumpla a plenitud su objetivo, que no es otro que permitir al destinatario, que conocida la resolución pueda disponer lo conveniente para la mejor defensa de sus derechos e intereses.

La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA— sostuvo mediante la sentencia definitiva de fecha 14/03/2012 en el procedimiento bajo referencia 218-2007, que: "(...) Es determinante tomar en cuenta que asegurar la efectividad real de la notificación, implica el agotamiento de todas aquellas modalidades de comunicación capaces de garantizar en mayor grado la recepción por su destinatario de la notificación a realizar y que, por esto mismo, afirma en mayor medida la posibilidad de ejercer el derecho de defensa. Este deber de diligencia incluye, desde luego, el cumplimiento de las formalidades legalmente exigidas en cada caso, sin que ello signifique reducirse a una mera legalidad de la comunicación, pues la cuestión esencial estriba en asegurar que el destinatario del acto efectivamente la reciba y pueda así tener pleno conocimiento del acto de que se trate (...)", el resultado es nuestro.

C. Conforme a lo establecido en el artículo 180—Principio de emplazamiento— del Código Procesal Civil y Mercantil—en adelante CPC—: *Todo demandado debe ser debidamente informado de la admisión de una demanda en su contra, a fin de que pueda preparar la defensa de sus derechos o intereses legítimos. El demandante deberá indicar la dirección donde puede ser localizado el demandado. Si manifestare que le es imposible hacerlo, se utilizarán los medios que el juez considere idóneos para averiguar dicha circunstancia, pudiendo dirigirse en virtud de la obligación que tiene toda persona o autoridad de colaborar, a registros u organismos públicos, asociaciones, entidades o empresas que puedan dar razón de ella (...), agregando que: Si se obtuviere el conocimiento de un domicilio o lugar de residencia, se practicará la comunicación en la forma ordinaria. En caso contrario el emplazamiento se realizará en la forma prevista en este Código.*

En ese sentido, agotados tales medios, y siendo que, se ignore la dirección o medio técnico, electrónico, magnético o cualquier otro, de su destinatario, siempre que dicha información no conste en ningún registro público, se deberá efectuar la notificación por medio del tablero del Tribunal, para lo cual deberá proveer resolución debidamente motivada en la que autorice la práctica de tal diligencia en dicha forma, ello conforme a lo consignado en el inciso segundo y tercero del artículo 172 del CPC—Notificación por tablero—, el resultado es nuestro.

Por su parte la Ley de Procedimientos Administrativos—en adelante EPA—sostiene en el inciso primero del artículo 97—Deber de comunicar actos que afecten a las personas—que: *Todo acto administrativo que afecte a derechos o intereses de las personas, tendrá que ser debidamente notificado en el procedimiento administrativo (...).* Además, el inciso primero del artículo 99—Dirección para recibir notificaciones tras el primer escrito de comparecencia—indica que: *En su primer escrito de comparecencia, el interesado o cualquier otro interviniente en el procedimiento deberán señalar el medio electrónico o dirección postal para recibir las sucesivas notificaciones. Si fuera una dirección postal, esta deberá ser dentro de la*

circunscripción donde tiene su domicilio la institución a bien donde ésta tenga una delegación o dependencia (...).

Por último, el artículo 100 —Notificación por tablero en la dependencia administrativa— de dicho cuerpo legal establece que en el caso que se ignore la dirección o cualquier otro medio técnico o electrónico en el que pudiese ser localizado el destinatario, procederá la notificación por tablero, aclarando en el inciso segundo que: *En todo caso, previamente a la realización de las notificaciones por tablero, se deberá proveer resolución debidamente motivada en la que autorice la práctica de tal diligencia en dicha forma.*

D. Al trasladar las precisiones que anteceden al caso concreto, podemos concluir que si bien las notificaciones no pudieron efectuarse en el lugar donde operaba la proveedora denunciada —domicilio inicialmente consignado para realizar los actos de comunicación—, este Tribunal, de forma diligente desplegó la actividad que le era exigible conforme a la ley —y desde la perspectiva del derecho de la tutela judicial efectiva—, ya que tal como consta en la resolución de folio 1420, libró oficio a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio Hacienda y el Centro Nacional de Registros a efectos de que informaran sobre la dirección actual de la proveedora por los motivos expuestos en dicha resolución, acto con el cual agotó los medios de averiguación del domicilio real de la proveedora para procurar una citación personal y efectiva, situación que no fue factible, ya que la dirección que constaba en los registros, según oficio de respuesta de la Dirección de Registro de Comercio del Centro Nacional de Registros y la Dirección General de Impuestos Internos agregados a folios 1423 y 1426, era la misma que se encontraba consignada en el expediente; en consecuencia, autorizó motivadamente la realización de notificaciones por medio de tablero público, como última vía de comunicación procesal, respetando el derecho a un juicio equitativo.

V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

4. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SCJ— en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la utilización de la máxima de experiencia viene determinada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...); el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”.* (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resultados son nuestros).

Asimismo, el artículo 313 del CPCM, 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.

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinarse en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados por parte de la proveedora denunciada.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Impresión de correo electrónico enviado por el licenciado desde la cuenta rsalazar@defensoria.gob.py a la Presidencia en fecha 05/09/2016 — folio 53 — a través del cual informa, en síntesis, lo siguiente:

- Que fue requerido a la proveedora adelantar la fecha para iniciar la devolución del monto de \$109,317.75 correspondiente a 2,446 boletos.
- Que la proveedora adquirió el compromiso de devolver el 100% de la venta del boleto, incluyendo el cargo por servicio de emisión del mismo, siendo la propuesta la siguiente:

Fecha de devolución	Tipo de entrada	Número de boletos	Cantidad/Porcentaje en \$ vendido
19/09/2016	Grada A-Primer nivel	836	\$29,824.25 (27.3%)
1ª quincena de octubre/2016	Grada B-segundo nivel	709	\$16,475.00 (15.1%)
2ª quincena de octubre/2016	VIP	901	\$63,018.00 (57.6%)

• Que S.A. de C.V. les informó que, del total del monto de entradas vendidos — \$109,317.75 —, contaban con un monto de \$38,653.43 — 35.4% —, siendo éste el monto que sería utilizado para realizar las devoluciones a partir del 19/09/2016. Aclarando a la Presidencia, que la proveedora S.A. de C.V. insistió que las fechas programadas están sujetas a disponibilidad financiera, al ser cuestionada por el ínfimo tarifa de la entrega.

2. Impresión simple de captura de pantalla de comunicado de prensa emitido por la proveedora S.A. de C.V. en fecha 02/09/2016 a través de su red social Facebook—folio 54—, en el cual informaba el procedimiento antes referido para el reintegro del costo de los boletos.

3. Fotocopia simple de nota remitida por el licenciado en su calidad de Director Vigilancia de Mercado, en fecha 05/09/2016—folio 56— en la que informa a la proveedora S.A. de C.V. la prórroga—hasta esa fecha— para la entrega de la documentación requerida y le solicita una reformulación y justificación de su propuesta para la devolución de los boletos, la cual debía entregar a más tardar el día 08/09/2016.

4. Impresiones simples de capturas de pantalla de la publicidad emitida por la proveedora S.A. de C.V. a través de su red social Facebook—folio 70-75—, respecto de la venta de boletos para el concierto de la banda thrash metal MEGADETH programado para el día 26/08/2016, suspendido por motivos de seguridad según publicación de la misma fecha; del comunicado de reprogramación de fecha 27/08/2016 y del proceso de devolución del costo de los boletos de fecha 02/09/2016.

5. Fotocopia simple de nota RESP-AGO 05-10 de fecha 19/08/2016, en la que consta la resolución emitida por la Dirección de Espectáculos Públicos, Radio y Televisión del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial—folios 95-97— mediante la cual, entre otros puntos, clasifican el contenido de la presentación artística de la banda thrash metal MEGADETH programada para el 26/08/2016—organizado por S.A. de C.V.— para mayores de 15 años; con restricción de ventas alcohólicas para personas menores de 18 años, ello en virtud de la solicitud presentada por el referido promotor local en fecha 21/06/2016, folio 183.

6. Impresión de informe sin fecha emitido por la sociedad S.A. de C.V.—folio 112-145— en el cual consta:

- Total de tickets vendidos: 2,446.
- Total de \$ vendido: \$109,317.75.
- Consolidado de la forma de ingreso del costo de tickets: efectivo \$49,302.25, tarjeta POS \$47,750.50 y tarjeta WEB \$12,265.00.
- El detalle de los abonos efectuados por la misma a la proveedora S.A. de C.V. en fechas: 11/07/2016, 02/08/2016, 11/08/2016, 20/08/2016, 24/08/2016 y 26/08/2016, junto con el comprobante de pago e impresión de las notificaciones de transferencia local emitidos por el Banco de América Central.
- Desglose de las 17 localidades existentes para el concierto y el detalle del número de boletos vendidos en cada punto de venta.
- Nota en la que informa los pasos a seguir para realizar la devolución del total de \$34,964.12 que se encontraban en poder de S.A. de C.V.

7. Fotocopia simple de solicitud de transferencia hacia Estados Unidos y otros países emitida por Banco Promerica en fecha 08/06/2016—folios 151-153— en la que consta el pago efectuado por

S.A. de C.V. a favor del beneficiario por la cantidad de \$45,000.00 y sus respectivos anexos:

8. Fotocopia simple de Comprobante de Crédito Fiscal N° 0138 emitido en fecha 24/08/2016 por el Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador.—folio 154— a través del cual se comprueba el pago efectuado por S.A. de C.V. de la cantidad de \$9,300.00 en concepto de pago por arrendamiento del estadio nacional "Jorge Mágico González" para realizar evento concierto internacional "MEGADETH" el día 26/08/2016.

9. Original de acta de avenimiento de fecha 12/09/2016.—folios 159 y 160— en la que constan los acuerdos alcanzados entre el señor [redacted] otros consumidores afectados por la suspensión del concierto de la banda de thrash metal MEGADETH —parte consumidora— y [redacted] S.A. de C.V. (productor del concierto) y S.A. de C.V. (encargado de la publicidad, emisión, venta por internet y taquillas de los boletos de entrada del evento) —ambos como parte proveedora— conforme a lo siguiente:

- El productor del evento se comprometió a efectuar la devolución total del dinero pagado por los consumidores que asciende a la cantidad de \$115,533.75, por medio de las taquillas de S.A. de C.V. ubicadas en El Salvador, Guatemala y Honduras.
- Las fechas de programación sería por bloques: localidad de grada A en el plazo del 19/09/2016 al 02/10/2016, localidad de grada B del 03 al 16/10/2016 y los consumidores de la localidad VIP en el plazo del 17 al 30/10/2016, debiendo llevar el respectivo listado de todos los consumidores a los que les haya efectuado tal devolución.
- Los consumidores por su parte, para hacer efectiva la devolución del dinero, debían presentar su DUI y el ticket emitido por [redacted] S.A. de C.V.
- Que, en caso de incumplimiento de parte de las proveedoras, los consumidores podrían ratificar la denuncia por cualquier medio para el seguimiento del conflicto por parte de la Defensoría del Consumidor.

10. Original de Memorandum DVM 0834/2016 de fecha 20/09/2016, emitido por el licenciado [redacted] Director de Vigilancia de Mercado —folios 161-223— en el que dio a conocer al Director del Centro de Solución de Controversias, información remitida por [redacted] S.A. de C.V. del monto devuelto al 30/09/2016, junto con la fotocopia del expediente remitido por la Dirección de Espectáculos Públicos respecto de la tramitación efectuada por la proveedora [redacted] S.A. de C.V. para la realización del concierto de la banda de thrash metal MEGADETH de fecha 26/08/2016. Asimismo, a folio 554, se consigna el detalle de las devoluciones realizadas por [redacted] S.A. de C.V. al 13/10/2016, las cuales ascienden a un monto de \$37,598.50; quedando un monto pendiente de devolución a dicha fecha por \$71,719.25, tal como lo relaciona la Presidencia en su denuncia.

II. Fotocopias confrontadas de tickets emitidos por S.A. de C.V. a favor de los 25 consumidores afectados —presentación de denuncias individuales— por la suspensión del concierto conforme al siguiente detalle:

TABLA 1

Nº	Nombre del consumidor	Valor del Ticket	Ticket/Voucher /Estado de Cuenta	Tickets Comprados	Valor total de la compra por los tickets	Folios
1		\$40.00	2016 125545	1	\$42.50	4
2		\$70.00	2016 128395	1	\$72.50	11
3		\$80.00	2016 137283	1	\$82.50	21
4		\$70.00	2016 128412	1	\$72.50	28
5		\$80.00	2016 132970	1	\$82.50	1157
6		\$40.00	2016 131843	1	\$42.50	1165
7		\$70.00	2016 134605	1	\$72.50	1172
8		\$80.00	2016 134021	1	\$82.50	1180
9		\$70.00	2016 128800 2016 128799	2	\$145.00	1188 y 1189
10		\$80.00	2016 132309	1	\$82.50	1196
11		\$70.00	2016 134670	1	\$72.50	1207
12		ilegible	2016 135083	1	ilegible, pero según denuncia \$80.00	1211 y 1214
13		\$70.00	2016 129807 2016 129866	2	\$145.00	1221 y 1222
14		\$25.00	2016 138047 2016 137455	2	\$55.00	1232 y 1233
15		\$70.00	2016 131003 2016 131004 2016 131007	3	\$219.00	1245, 1246 y 1247
16		ilegible	ilegible	1	ilegible, pero según denuncia \$82.50	1251 y 1254
17		\$70.00	2016 129729	1	\$72.50	1264
18		\$40.00	2016 135350	1	\$42.50	1271
19		ilegible	ilegible	1	ilegible, pero según denuncia \$80.00	1275 y 1278
20		\$25.00	2016 137451	1	\$27.50	1288

21	\$70.00	2016 128160 2016 128461	2	\$145.00	1295 y 1296
22	\$70.00	legible	1	\$72.50	1301
23	legible	2016 129993	1	legible, pero según denuncia \$80.00	1300 y 1312
24	\$80.00	2016 135884	1	\$82.50	1319
25	\$70.00	2016 134908 2016 134907	2	\$145.00	1328, 1329

*Total de \$2779.00 equivalentes a 33 boletos

12. Fotocopias confrontadas de los tickets adjuntos a la denuncia de la Presidencia emitidos por S.A. de C.V. a los 185 consumidores afectados por la suspensión del concierto — junto con comprobantes de compra en línea y/o pago con tarjeta de crédito, impresión de correos o facturas emitidos por la referida proveedora, según sea el caso, documentos que fueron debidamente relacionados en la Tabla 2 del auto de inicio de folios 1336-1341 — conforme al siguiente detalle:

TABLA 2

Nº	Consumidora	Valor del Ticket	Ticket/Voucher (Número de Cuenta)	Tickets Comprados	Valor total de la compra por los tickets	Folios
1		\$40.00	2016 125585	1	\$42.50	562
2		\$40.00	2016 125586	1	\$42.50	564
3		\$70.00	2016 131642	1	\$72.50	566
4		\$70.00	2016 128864	1	\$72.50	568
5		\$70.00	2016 124614 2016 124615	2	\$145.00	571-572
6		\$70.00	2016 124686 2016 124687	2	\$145.00	575
7		\$70.00	2016 128386	1	\$72.50	577
8		\$70.00	2016 124573	1	\$72.50	579
9		\$70.00	No consta número de ticket, únicamente voucher de compra N° 897756 y parte frontal del ticket	1	\$72.50	582 y 584
10		\$80.00	2016 137290	1	\$82.50	586
11		\$80.00	2016 137289	1	\$82.50	588
12		\$70.00	2016 124563 2016 124562	2	\$145.00	590-591
13		\$70.00	2016 129813	1	\$72.50	594
14		\$70.00	2016 124652 2016 124653	2	\$145.00	596-597

15		\$80.00	2016 135700	1	\$82.50	600
16		\$70.00	2016-128354 2016 128353 No consta tercer ticket únicamente Voucher Banco Promerica Ref. 618323946241	3	\$217.50	604-606
17		\$40.00	No consta ticket únicamente estado de cuenta del Banco Agrícola con N° de autorización 825535	4	\$170.00	610
18		\$70.00	2016 132295	1	\$72.50	612-613
19		\$80.00	2016 132860	1	\$82.50	615
20		Ilegible	2016 132754	1	\$82.50	617
21		Ilegible	2016-132564	1	\$82.50	619
22		\$70.00	2016 135541	1	\$72.50	621
23		\$70.00	2016 135539	1	\$72.50	623
24		\$25.00	2016 132711	1	\$27.50	625
25		\$70.00	2016 134697 2016 134698	2	\$145.00	627-628
26		\$40.00	Ilegible	1	\$42.50	630
27		\$80.00	2016 131083 2016 131084	2	\$165.00	632
28		\$80.00	2016 132388	1	\$82.50	634
29		\$70.00	2016 129742	1	\$72.50	636
30		\$70.00	2016 132528 2016 132527	2	\$146.00	638-639
31		\$70.00	2016 129815	2	\$145.00	644
32		\$70.00	2016 129929 2016 129930 2016 129931 2016 129932	5	\$357.50	647-650
33		\$80.00	2016 135582 2016 135583	2	\$165.00	654
34		\$40.00	2016 125569	1	\$42.50	656
35		2 de \$70.00 y 1 de \$80.00	2016 134720 2016 134721 2016 135372	3	\$227.50	658-660
36		\$70.00	Ilegible	1	\$72.50	662
37		\$70.00	2016 134675	1	\$72.50	665
38		\$80.00	2016 131159	1	\$82.50	667
39		\$12.50	2016 135609	1	\$15.00	669
40		\$12.50	2016 135607	1	\$15.00	671
41		\$80.00	2016 124961	1	\$82.50	673

42		\$25.00	2016 135056	1	\$27.50	676
43		\$70.00	2016 124088	1	\$72.50	678
44		\$80.00	2016 135741	1	\$82.50	682
45		\$80.00	2016 138062	1	\$82.50	684
46		\$40.00	2016 132719	1	\$42.50	686
47		\$80.00	2016 138113	1	\$82.50	688
48		\$40.00	2016 132997 2016 132998 2016 132999	4	\$170.00	691-693
49		1 de \$80.00 y 2 de \$40.00	2016 124851 2016 132883 2016 132882	3	\$167.50	696
50		\$80.00	2016 124849 2016 124850	2	\$165.00	698-699
51		\$70.00 y \$80.00	2016 124538 2016 124837	2	\$155.00	701-701
52		\$70.00	2016 129898	1	\$72.50	705
53		\$80.00	2016 124521	1	\$82.50	708
54		\$70.00	2016 124695	1	\$72.50	710
55		\$70.00	2016 131633	1	\$72.50	712
56		\$70.00 y \$80.00	2016 131632 2016 137512	2	\$155.00	714-715
57		\$70.00	Regible 2016 132238	2	\$145.00	717-718
58		\$70.00	2016 129884 2016 129885	2	\$145.00	721-722
59		\$40.00	2016 125550	1	\$42.50	725
60		\$80.00	2016 133422	1	\$82.50	727
61		\$70.00	2016 132289 2016 132290	2	\$145.00	729-730
62		\$40.00	2016 135461 2016 135462	2	\$85.00	732
63		\$40.00	2016 135446 2016 135447	2	\$85.00	735-736
64		\$12.50	2016 125631 2016 125630	2	\$30.00	738-739
65		\$80.00	2016 124899 2016 124900	2	\$165.00	741
66		\$80.00	2016 137365 2016 137366	2	\$165.00	744-745
67		\$80.00	2016 124522 2016 124523	2	\$165.00	747-748
68		\$80.00	2016 134822	1	\$82.50	751
69		\$40.00	2016 132849 2016 132850 2016 132851 2016 132852	4	\$170.00	756-759

70		\$40.00	2016-135508	1	\$42.50	761
71		2 de \$70.00 y 1 de \$80.00	2016-129882 2016-129883 2016-132310	3	\$227.50	764-766
72		\$80.00	2016-124816	1	\$73.00	768
73		\$80.00	2016-131321	1	\$82.50	771
74		\$25.00	2016-134838	1	\$27.50	773
75		\$80.00	2016-124820 2016-124821	2	\$165.00	776-777
76		\$80.00	2016-135248	1	\$82.50	780
77		\$80.00	2016-134790	1	\$82.50	782
78		\$80.00	2016-134019	1	\$82.50	785
79		\$70.00	2016-124559	1	\$72.50	787
80		\$70.00	2016-129759 2016-129760 2016-132561	3	\$217.50	790-792
81		\$80.00	2016-131026 2016-131027 2016-131028 2016-131029 2016-131030 2016-131031	6	\$495.00	794-799
82		\$80.00	2016-132698	1	\$82.50	802
83		\$40.00	2016-135630 2016-135631 2016-135632 2016-135633	4	\$170.00	804-806
84		Regible	2016-132985	1	\$82.50	809
85		\$25.00	2016-137546	1	\$30.00	813
86		\$80.00	2016-124858	1	\$82.50	815
87		\$80.00	2016-124857	1	\$82.50	817
88		\$80.00	2016-135584	1	\$82.50	819
89		\$80.00	2016-135312 2016-131034 2016-131037 2016-131035 2016-131010 2016-131039 2016-131036	7	\$577.50	822-825
90		\$70.00	2016-135164	1	\$72.50	827
91		\$70.00	2016-135163	1	\$72.50	829
92		\$70.00	2016-128957	1	\$72.50	831
93		\$70.00	2016-124599	1	\$72.50	833
94		\$70.00	2016-124808 2016-124809	2	\$145.00	836-837

95		\$70.00	2016 129837	1	\$72.50	839
96		\$25.00	2016 134726	1	\$27.50	842
97		\$80.00	2016 135249	1	\$82.50	844
98		\$70.00	2016 124616	1	\$72.50	852
99		\$40.00	2016 135389 2016 135390	2	\$85.00	856-857
100		\$80.00	2016 135081 2016 135082	2	\$165.00	859-860
101		\$70.00	2016 128459	1	\$72.50	862
102		\$80.00	2016 1347998	1	\$82.50	865
103		\$70.00	2016 124545 2016 124546	2	\$145.00	868-870
104		\$70.00	2016 124812	1	\$72.50	873
105		\$80.00	2016 135098	2	\$165.00	876
106		\$70.00	2016 129967 2016 129968 2016 129969	3	\$217.50	879-881
107		\$80.00	2016 131162	1	\$82.50	883
108		\$70.00	2016 129974	1	\$72.50	885
109		\$70.00	2016 129907	1	\$72.50	887
110		\$40.00	2016 132900	1	\$42.50	889
111		\$80.00	2016 132323	1	\$82.50	891
112		\$70.00	2016 128465 2016 128466	2	\$145.00	894-895
113		\$70.00	2016 124704	1	\$72.50	899
114		legible	2016 124859	1	\$82.50	901
115		\$70.00	2016 132230	1	\$72.50	903
116		\$70.00	2016 129965 2016 129966 2016 129893	3	\$217.50	904-907
117		\$70.00	2016 134723	1	\$72.50	909
118		\$70.00	2016 129875 2016 129876	2	\$145.00	912-913
119		\$35.00	2016 135565 2016 135566	2	\$75.00	917-918
120		\$80.00	2016 132378	1	\$82.50	920
121		\$80.00	2016 132377	1	\$82.50	922
122		\$80.00	2016 132379	1	\$82.50	924
123		\$80.00	2016 134901	1	\$82.50	926
124		\$70.00	2016 124602	1	\$72.50	928

7
27
A

125		\$70.00	2016 124556	1	\$72.50	930
126		\$70.00	2016 128464	1	\$72.50	932
127		\$70.00	2016 132731	1	\$72.50	935
128		\$70.00	2016 132250	1	\$72.50	938
129		\$80.00	2016 135019	1	\$82.50	940
130		\$40.00	2016 132585	1	\$42.50	942
131		\$70.00	2016 128435	1	\$72.50	944
132		\$80.00	2016 131118	1	\$82.50	946
133		\$70.00	2016 129782 2016 131443	2	\$145.00	948-949
134		\$80.00	2016 135580	1	\$82.50	952
135		\$80.00	2016 132670	1	\$82.50	955
136		\$70.00	2016 128460	1	\$72.50	957
137		\$70.00	2016 128461	1	\$72.50	959
138		\$80.00	2016 132928 2016 132929	2	\$165.00	961-962
139		\$80.00	2016 132009	1	\$82.50	964
140		\$80.00	2016 125398 2016 125399 2016 125400 2016 125401 2016 125402	5	\$415.00	967-971
141		\$70.00	2016 128423 2016 128424	2	\$145.00	974-975
142		\$80.00	2016 135323	1	\$82.50	978
143		Repleble	2016 135459 2016 135460	2	\$165.00	981-982
144		\$70.00	2016 132051	1	\$72.50	984
145		\$25.00	2016 135618	1	\$27.50	986
146		\$70.00	2016 124660	1	\$72.50	989
147		\$40.00	2016 132703	1	\$42.50	991
148		Repleble	2016 137267	1	\$72.50	993
149		\$70.00	2016 134739	1	\$72.50	995
150		2 de \$70.00 y 1 de \$80.00	2016 134167 2016 134168 2016 135579	3	\$227.50	998-1000
151		\$40.00	2016 135475	1	\$42.50	1002
152		\$35.00	No consta ticket unicamente estado de	2	\$75.00	1004

			cuenta Dancor Agrícola ref: 438946:			
153		\$80.00	2016 137279	1	\$82.50	1006
154		\$70.00	2016 124819	2	\$136.00	1008-1009
155		\$70.00	2016 128828	1	\$72.50	1012
156		\$35.00	No consta fiscal únicamente estado de cuenta Banco Agrícola autorización de compañ #148739	2	\$76.00	1014
157		\$70.00	2016 129833	3	\$217.50	1018-1020
158		\$70.00	2016 132658 2016 132659 legible	3	\$217.50	1023-1025
159		\$70.00	2016 134694 2016 134695 2016 134696	3	\$217.50	1027-1029
160		\$70.00	2016 129774	1	\$72.50	1031
161		\$80.00	2016 134221	1	\$82.50	1033
162		\$40.00	2016 135258	1	\$42.50	1035
163		\$25.00	2016 135403	1	\$27.50	1037
164		legible	legible	1	\$72.50	1040
165		\$80.00	2016 128673	1	\$82.50	1043
166		\$70.00 y \$80.00	2016 135200 2016 137112 2016 137113	3	\$227.50	1046-1049
167		\$70.00	2016 129981 e Impresión de extracto de último estado de cuenta emitido por BAC/Credimatic el 07/12/2016	2	\$145.00	1052-1053
168		\$80.00	2016 135087	1	\$82.50	1055
169		\$70.00 y \$80.00	2016 129202 2016 132313	2	\$155.00	1057-1058
170		\$70.00	2016 129982	1	\$72.50	1060
171		\$70.00	2016 134653	1	\$72.50	1063
172		\$25.00	2016 135619	1	\$30.00	1065
173		\$80.00	2016 137284	1	\$82.50	1068
174		\$25.00	2016 134655	1	\$27.50	1070
175		\$70.00	2016 131718	1	\$70.00	1072

176	\$12.50 y 25.00	2016 125382 2016 125406	2	\$42.50	1074-1075
177	\$70.00	No consta ticket únicamente impresión de correo con N° orden 3182454	1	\$73.00	1082
178	\$40.00	No consta ticket únicamente impresión de correo con N° orden 3188902	2	\$86.00	1089
179	\$80.00	2016 131250	1	\$82.50	1094
180	\$80.00	2016 125464	1	\$82.50	1097
181	\$80.00	2016 307061 2016 307062 2016 307100 2016 307060	4	\$330.00	1103-1107
182	ilegible	2016 307073	1	\$42.50	1109
183	2 ilegibles y 1 de \$80.00	2016 307050 2016 307051 2016 137434	3	\$247.50	1110-1115
184	\$80.00	1 ilegible 2016 307081	2	\$165.00	1116-1119
185	\$40.00	2016 135290	1	\$42.50	1122

*Total de \$19,705.00, equivalentes a 287 boletos

13. Original de acta de recepción de denuncia colectiva recibida en el CSC en fecha 17/11/2016 —folios 1077 y 1078—, a través de la cual reclaman el incumplimiento de contrato por la suspensión inesperada de la presentación artística del grupo de *Thrash* metal MEGADETH programada en fecha 26/08/2016, en el cual se omitió la reprogramación o la devolución del dinero pagado por los consumidores, así como la falta de cumplimiento en el reintegro de los montos en los tiempos de entrega señalados por las proveedoras.

14. Original de acta de fecha 09/12/2016 en el CSC —folios 1085-1086—, mediante la cual se hace constar la recepción de denuncias —correos electrónicos de folios 1086, 1092, 1095, 1099, 1107, 1110, 1116 y 1120— de los consumidores de nacionalidad guatemalteca,

todos de nacionalidad hondureña, en contra de la proveedora S.A. de C.V. por los motivos previamente desarrollados; y que están incluidas en el colectivo de 185 consumidores antes detallados.

15. Original de cuadro informativo del colectivo de consumidores incluidos en la denuncia de la Presidencia, emitido en el CSC al 08/12/2016 —folios 1134-1139— en el que se incluye, entre otros, el detalle del número de boletos, cantidad de boletos y monto pagado por cada uno de los 185 consumidores, monto que incluye el valor por "servicio" cobrado por A. de C.V., en el cual se aclara que en

algunos casos, tales datos se basan en las declaraciones de los denunciantes y el respaldo de documentos deteriorados y/o comprobantes que sustentan el pago de los tickets para el conejero.

Finalmente, es necesario destacar que, en el presente procedimiento, la proveedora S.A. de C.R., no aportó ninguna prueba que desvirtuara la infracción que le fue atribuida en la denuncia colectiva presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en nombre de 185 consumidores y por los 25 consumidores que interpusieron su denuncia de forma individual en el CSC.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Previo a emitir la decisión final correspondiente, es pertinente realizar las siguientes consideraciones:

(1) El término *descanso u ocio*, según la doctrina es una experiencia humana libre, satisfactoria y con un fin en sí misma, lo que significa ser voluntaria y separada de la realidad como necesidad primaria (Cuenca, 2003). Neullinger (1974) lo define como un estado mental de carácter subjetivo que se apoya en dos criterios básicos, la libertad percibida (sensación de que lo que uno hace está bajo el control de uno mismo) y la motivación intrínseca (fuerza interna que dirige la actividad hacia un determinado objetivo), sostiene, que hacer efectivo el Derecho al Ocio significa, entre otras consideraciones, garantizar la vida comunitaria, el ocio en la vida diaria, el derecho a la fiesta, a lo lúdico y recreativo, a los espacios naturales y a la acción solidaria.

Al respecto, la Declaración Universal de los Derechos Humanos del año 1948, hace una clara referencia al ocio en su artículo 24 cuando señala que "Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas", asimismo, recoge dimensiones y manifestaciones significativas del ocio, como es el derecho a tomar parte en la vida cultural de la comunidad y gozar de las artes (artículo 27.1) y el respeto a la actividad creadora (artículo 27.2). Por su parte, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, es clave en el reconocimiento del derecho al ocio, tanto en relación al derecho a la cultura como del turismo en su vertiente social.

Es interesante, en este tema, mencionar que la Asociación Mundial del Ocio y Recreación —conocida por sus siglas en inglés como W.I.R.A.—, institución no gubernamental, de ámbito mundial, que se dedica a la investigación y al estudio de las condiciones que permiten que el ocio sea un instrumento para mejorar el estilo de vida y el bienestar colectivo e individual y que mantiene relaciones formales con la ONU, declara en la Carta del Ocio de 1970, en su artículo 1 que "El Ocio es un derecho básico del ser humano. Se sobreentiende, por eso, que los gobernantes tienen la obligación de reconocer y proteger tal derecho y los ciudadanos de respetar el derecho de los demás. Por lo tanto, este derecho no puede ser negado a nadie por cualquier motivo, credo, raza, sexo, religión, incapacidad física o condición económica".

Es decir, que mediante dicha Carta se afirma —en su prólogo— que todas las sociedades y culturas reconocen, cada vez más, el derecho de las personas a períodos de tiempo en los que pueden optar libremente por experiencias que les proporcionen satisfacción personal y mejora de su calidad de vida. Reconoce que,

¹ Lázaro Fernández, Yolanda (2006), Aproximación Multidisciplinar a los Estudios de Ocio, Capítulo 7. Derecho al Ocio, Universidad de Deusto, Bilbao, Documentos de Estudios de Ocio #31, Pág. 147.

para ello, son necesarios una serie de prerequisites como son, entre otros, la paz, un mínimo de estabilidad social, oportunidades para relaciones personales significativas y la reducción de la desigualdad social.²

Por lo anterior, se concluye que el derecho al ocio ha ido progresivamente cobrando importancia, como un elemento más de la calidad de vida y/o experiencia integral de todas las personas, contribuyendo a fomentar estilos de vida saludables, aunado al reconocimiento jurídico a través de convenciones y tratados internacionales. —Declaración Universal de los Derechos Humanos y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales—, los cuales tienen validez como parte del sistema de fuentes en el ordenamiento salvadoreño, y por tanto vinculantes para todos los poderes públicos y las personas particulares.

(7) Tomando en cuenta este contexto, en el disfrute del tiempo libre para recreación u ocio —como un indicador significativo de calidad de vida— se puede afirmar que las personas destinan parte de su gasto discrecional para la participación e implicación en actividades de recreo y el empleo adecuado del tiempo de asueto. Una forma de recreación reside en asistir a recitales o espectáculos musicales, para lo cual empresas especializadas en la organización de dichos eventos, ofrecen boletos de entrada o *tickets*, para poder asistir a la presentación de un determinado artista y, así, satisfacer la necesidad de recreación de quien lo compra.

En ese orden, los boletos de entrada para un evento —*tickets*—, son los documentos por medio de los cuales los proveedores se obligan a brindar el acceso a un servicio de entretenimiento que ha sido programado con anterioridad y, por el cual, el adquirente le ha pagado un precio determinado —contratando así con los mismos—, con la finalidad de utilizarlos en su despliegue de actividades de ocio, demanda de servicios que obedece al deseo de los miembros de la sociedad de aprovechar los períodos vacacionales o tiempos libres en actividades de recreación u entretenimiento.

Por todo lo anterior, es pertinente reiterar lo resuelto por este Tribunal en la resolución final emitida a las catorce horas con treinta y un minutos del 12/05/2016, en el procedimiento administrativo bajo referencia 150-15 núm.:

(1) Que el ocio, el tiempo libre y el entretenimiento, forman parte de las distintas expresiones que tienen los seres humanos en todas las sociedades, y se organizan según las tradiciones y costumbres que cada pueblo construye para su vida en sociedad —conglomerado de comportamientos sociales que se encuentra inserto en la cultura, y constituye en todas sus modalidades un componente básico para practicar el ocio y por consiguiente la recreación—.

(2) Que el Estado debe garantizar el goce pleno de los derechos reconocidos tanto en la Constitución como en las leyes de la República y los instrumentos internacionales reconocidos y ratificados por el Estado salvadoreño, tanto a través de políticas públicas, como mediante los respectivos organismos estatales que tengan competencia en su tutela.

(3) Que en el ámbito del derecho de consumo y de la normativa que recoge la LPC, la Defensoría del Consumidor, a través de los mecanismos que le otorga la ley, y el Tribunal Sancionador, mediante su competencia funcional, deba proteger los derechos de los consumidores que la misma regula cuando, éstas,

² Ibidem. Pág. 148.

en ejercicio de su derecho de libertad; realicen contrataciones con particulares o empresas públicas en las que, de alguna forma, tales derechos se vulneren; derechos como prestar los servicios en los términos contratados, la prohibición de cobros indebidos, entre otros.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por los consumidores y la Presidencia es la descrita en el artículo 43 letra c) de la LPC, que prescribe "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —condiciones en que se ofrecieron los servicios— de las cuales existe la certeza que:

- La proveedora ... S.A. de C.V. —en su calidad de organizadora, conforme a los documentos de folios 151-155 y 183, en los cuales se aprecia que la proveedora efectuó el pago por la prestación de los servicios artísticos del grupo de *thrash* metal MEGADETH y solicitó a la Dirección de Espectáculos Públicos, Radio y Televisión del Ministerio de Gobernación autorización para la presentación del referido grupo— ofreció el servicio de entretenimiento que consistía en la organización de un concierto musical de la banda de *thrash* metal MEGADETH programado para el día 26/08/2016, a realizarse en el estadio Jorge Mágico González.
 - El conjunto de los 210 consumidores por los cuales se instruye el presente procedimiento, adquirió un total de 320 boletos —de diversas localidades— con la finalidad de asistir al concierto musical del grupo de *thrash* metal MEGADETH ofrecido por S.A. de C.V. y que estaba programado para el 26/08/2016, equivalentes a un monto de \$21,884.00.
 - El concierto antes referido, ofrecido por S.A. de C.V., fue suspendido por condiciones climáticas y de seguridad, ya que la noche de su programación azotó una fuerte lluvia que imposibilitó el normal desarrollo del evento, anunciando la referida proveedora —en fecha 27/08/2016—, mediante una publicación de su página de *Facebook*, la supuesta reprogramación del concierto, la cual no fue posible, pues posteriormente la referida sociedad realizó otra publicación en dicha red social, en la que anunció que darían a conocer a través de su página el proceso de reembolso por la compra de los tickets, tal como consta a folio 74; situación con la cual se tiene por acreditado el segundo elemento de dicha infracción, esto es, la existencia de un incumplimiento por parte de S.A. de C.V., al no prestar los servicios en los términos pactados.
- Respecto a este punto, es menester aclarar que la fuerza mayor o el caso fortuito —definidas por el artículo 43 del Código Civil como el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.— son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida en que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible, lo cual, conforme a lo consignado en la parte final del inciso tercero del artículo 1418 de dicho cuerpo normativo, debe ser probado por quien lo alega, situación que no se acreditó en el presente caso —en relación a la fuerte lluvia que imposibilitó la prestación

del servicio pactado entre las partes—, dado que la proveedora S.A. de C.V. no ejerció su derecho de defensa, pese haber sido legalmente notificada de todas las actuaciones en el presente procedimiento.

- Como consecuencia del incumplimiento anterior, se acreditó que S.A. de C.V. asumió el compromiso de efectuar la devolución total del dinero pagado por los consumidores, monto que ascendía a la cantidad total de \$115,533.75 —según lo declarado por la proveedora en el acta de avenimiento de folios 159 y 160—, proceso que efectuaría por medio de las taquillas de S.A. de C.V. ubicadas en El Salvador, Guatemala y Honduras, en el plazo del 19/09/2016 al 30/10/2016 —por bloques, según localidad— de acuerdo a lo pactado en el acta de avenimiento antes referida; sin embargo, conforme a lo establecido en el folio 544, a la fecha 13/10/2016, ésta tenía pendiente la devolución de \$71,719.25, cantidad dentro de la cual se encuentran incluidos los 210 consumidores denunciados, a quienes a esta fecha, la referida proveedora no comprobó que les haya devuelto el valor que pagaron por sus 320 tickets, el cual asciende a un monto de \$21,884.00.

C. Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora S.A. de C.V. incumplió de forma negligente con la obligación de prestar el servicio en los términos pactados, es decir de realizar el concierto musical del grupo de *thrash* metal MEGADETH el día 26/08/2016, el cual no se realizó por las fuertes lluvias.

Además, se ha acreditado que la referida proveedora, también incumplió con la obligación de entregar a los 210 consumidores —detallados en las tablas 1 y 2 de los numerales 11 y 12 del romano V de la presente resolución— la devolución del monto pagado en concepto de entrada para asistir al referido concierto, para lo cual, dispuso como mecanismo habilitado para la devolución, que éstos debían presentarse a las taquillas de S.A. de C.V. ubicadas en El Salvador, Guatemala y Honduras, de acuerdo a las fechas programadas, junto con su DUI y *ticket* emitido por ésta última; en consecuencia, no cumplió con la obligación que tenía de adoptar las acciones necesarias para que se garantizara la atención y efectiva devolución del dinero en dichos puntos de entrega, de manera continuada, conforme a las fechas que la misma proveedora dio a conocer a los consumidores.

Sobre tal punto, este Tribunal estima pertinente reiterar que tal como se verifica de los contratos suscritos para la realización del evento, de las coordinaciones realizadas, así como de lo consignado en los *tickets*, S.A. de C.V. fue quien tuvo a su cargo la organización del evento ofrecido a los consumidores, por lo que su actuación como proveedora le obliga a responder ante los mismos por los inconvenientes ocurridos en la ejecución del evento, así como por la devolución de las entradas, aun cuando sus ventas hayan sido encomendadas a S.A. de C.V.

Consecuentemente, de cara a los consumidores, S.A. de C.V. como organizadora del concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH, es la única obligada en cumplir con el compromiso adquirido de devolver el monto que éstos pagaron como contraprestación de un servicio que no

fue recibido conforme a la expectativa generada a través de su publicidad, existiendo responsabilidad por parte de la misma en el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43, letra e) de la LPC, la cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria — artículo 46 LPC —; por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

Ahora bien, a partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 1336-1341). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionatorio la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber de prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Por otra parte, este Tribunal ha verificado que la proveedora no forma parte del "LISTADO NUEVA CARTERA DE MEDIANOS CONTRIBUYENTES" ni al "LISTADO NUEVA CARTERA DE GRANDES CONTRIBUYENTES" emitidos por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda

en fecha 30/03/2016 (período en que se cometió la infracción en el presente caso), los cuales se encuentran disponibles en los siguientes links: 700-DGII-GA-2016-013.pdf (mh.gob.sv) y <http://www.mh.gob.sv/downloads/pdf/700-DGII-GA-2016-012.pdf>.

En atención a lo expuesto, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPI. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una MICRO EMPRESA, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de Intencionalidad del Infractor.

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora **S.A. de C.R.**, pues al ser una empresa dedicada a la organización de eventos de entretenimiento, es conocedora que debe cubrir las necesidades de los usuarios potenciales de manera óptima para que disfruten del servicio en sí y vean cubierta su necesidad de distracción, todo ello dentro de un estándar de calidad adecuado —es decir sin fallas— y que, en caso de no cumplir tal expectativa, como en el presente caso cuyo concierto del grupo de *Thrash* metal MEGADETH fue suspendido por no garantizar las medidas de seguridad adecuadas —fuertes lluvias—, debe cumplir con devolver a los consumidores el valor pagado en concepto de entrada, situación que no consta acreditada en el presente expediente, incurriendo en la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que

A. de C.V., no cumplió con prestar el servicio en los términos pactados, al no llevarse a cabo el concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH, programado para el 26/08/2016, el cual fue cancelado por condiciones climáticas y de seguridad, incumpliendo, además, el compromiso asumido de restituir a los consumidores el precio que pagaron en concepto de entrada o *ticket* para asistir al referido concierto.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no prestar los servicios (...) en los términos contratados — artículo 43 letra e) de la LPC — dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de los consumidores, puesto que éstos erogaron cierta cantidad de dinero en concepto de pago por la entrada o *ticket* para asistir al concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH, programado para el 26/08/2016, el cual no se realizó conforme a los términos pactados, generando — la proveedora S.A. de C.V. — una afectación en el patrimonio de los consumidores, al no reintegrarles el valor que éstos pagaron por la entrada o *ticket*.

Del mismo modo, es pertinente acotar, que con la cancelación de dicho evento — por las condiciones climáticas que afectaron su normal ejecución —, también se generó malestar en los consumidores al ver afectadas sus expectativas de ejercer su derecho al descanso u ocio por la modificación que sufrió el evento. Y es que, respecto a los eventos de entretenimiento y espectáculos, como es el caso materia de análisis, es de precisar que lo que un consumidor esperaría, dada la naturaleza del servicio, es acceder al evento en las condiciones ofrecidas e informadas por la proveedora al momento de promocionar el evento, siendo la principal expectativa del consumidor que el evento se lleve a cabo.

e. Cobro indebido realizado, las circunstancias en que está se comete y el beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de asimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho".

En relación con la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC — vigente al momento de los hechos —, el beneficio ilícito, se configura como la ganancia ilícita obtenida por la proveedora producto de no haber efectuado la devolución total de entradas vendidas al público, respecto del concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH a llevarse a cabo el día 26/08/2016. Según la residencia, la proveedora tenía pendiente la devolución de 1,316 boletos de diferentes localidades, los cuales ascendían a un monto de \$71,719.25.

No obstante lo anterior, tal como se aclaró en la parte final de la letra B del romano II de la presente resolución, este Tribunal delimitó el alcance de conocimiento del presente procedimiento a las denuncias presentadas por 210 consumidores, cuyos nombres y montos pendientes de devolución se detallan en las tablas 1 y 2 agregadas en los numerales 11 y 12 del romano V de la misma; por tanto, el beneficio ilícito

determinado en el caso de mérito, asciende a la cantidad de S21,884.00, equivalente a 320 boletos pendientes de devolución a los 210 consumidores antes referidos.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción — multa —, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo³ en la infractora

S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 (letra e) de la LPC con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, siendo pertinente advertir que, por su experticia en la producción y gestión de eventos musicales como los conciertos, debe garantizar que en cada una de las fases de los mismos —preproducción, producción, ejecución, terminación y postproducción del evento— se cumpla con lo pactado de manera óptima y eficiente; es decir, con el mínimo margen de error posible, para lograr el cubrimiento total de todas las necesidades que tienen no solo la organizadora del evento, sino, los asistentes al mismo.

Además, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar —riesgos ambientales, administrativos y/o técnicos— para que en caso de suspensión, como único método efectivo para contrarrestar tales inconvenientes, devuelva a los consumidores el valor pagado por éstos en concepto de *ticket* o entrada, todo con la finalidad de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC; procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora

S.A. de C.V., pues se ha determinado que incurrió en la infracción establecida en el artículo 43 (letra e) de la LPC —sancionable hasta con 200 salarios mínimos—, por cuanto, en el presente procedimiento se acreditó que incumplió con la obligación de prestar los servicios en los términos contratados, y en consecuencia, entregar a 210 consumidores —detallados en las tablas 1 y 2 de los numerales I1 y I2 del romano V de la presente resolución— la devolución del monto pagado en concepto de 320 entradas para asistir al concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH, evento del cual era organizadora y que suspendió por malas condiciones climáticas, compromiso que fue adquirido conforme a las condiciones del acta de folios 159 y 160; ocasionando con ello un perjuicio en los derechos económicos de los consumidores, puesto que se vieron afectados en su patrimonio, al erogar cierta cantidad de dinero en concepto de pago por la entrada o *ticket* para asistir al concierto, la cual no les fue reintegrada por la proveedora

S.A. de C.V. conforme a los términos pactados, aunado que, también se

³ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite, como institución posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con las fines públicos antes citados". Resolución Final N° 08-2020/CCJ emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

generó un perjuicio en los consumidores al ver afectadas sus expectativas de ejercer su derecho al descanso u ocio por la suspensión del evento.

Además, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una MICRO EMPRESA, según lo relacionado en la letra a. del romano anterior. En cuanto al grado de intencionalidad, se ha considerado que no se acreditó dolo en la infracción cometida, sino negligencia.

Por otra parte, se ha tomado en cuenta que en el presente procedimiento la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la EPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas, por parte de los sujetos infractores, resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos económicos de los consumidores.

Al respecto, resulta importante destacar lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado independientemente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

En aplicación del artículo precitado, en el presente caso, se ha considerado el daño en conjunto que la proveedora ocasionó a un colectivo de consumidores por la conducta cometida relacionada con el incumplimiento en la prestación de los servicios en los términos pactados; y en consecuencia, no devolvió a los 210 consumidores detallados en las tablas 1 y 2 de los numerales 11 y 12 del romano V de la presente resolución, el monto que pagaron en concepto de entrada para asistir al concierto del grupo de *thrash* metal MEGADETH, monto que asciende a la cantidad de \$21,884.00 equivalente a 320 boletos vendidos:

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedor:

S.A. de C.V. una multa de VEINTIDÓS MIL CIENTO NOVENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,194.00), equivalentes a noventa salarios mínimos mensuales urbanos en el sector de industria, por la comisión de la infracción

estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, multa que representa el 1.8% dentro del margen máximo estipulado por el artículo 48 de la LPC como consecuencia para la comisión de tal infracción —5000 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

IX. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores y la Presidencia solicitaron en su denuncia la devolución total del dinero pagado por los consumidores a la proveedora en concepto de entradas para el concierto del grupo de *thrash-metal* MEGADETH a realizarse el día 26/08/2016, situación que no fue cumplida de acuerdo a los tiempos pactados en el acta de avenimiento de folios 159 y 160, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Con respecto a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) e) 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 (...)".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la SCn, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirmó que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos.* Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra e) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora *S.A. de C.V.*, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción; realizar la respectiva devolución a los 210 consumidores detallados en las tablas 1 y 2 de los numerales 11 y 12 del romano V, de los montos que cada uno de ellos pagaron en concepto de entrada o *ticket* para asistir al concierto del grupo de *thrash metal* MEGADETH programado para el día 26/08/2016, conforme a los montos ahí consignados, monto que asciende a la cantidad de \$21,884.00 equivalente a 320 boletos;

IX. DECISION

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 48, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sancciónese* a la proveedora *S.A. de C.V.* con la cantidad de **VEINTIDÓS MIL CIENTO NOVENTA Y CUÁTRÓ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$22,194.00) equivalentes a noventa salarios mínimos mensuales urbanos en la industria**—D.E. N° 104 del 01/07/2013, publicado en el D.O. N° 119, como 400 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra c) de la LPC; por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas; Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.
- b) *Ordénese* *S.A. de C.V.*, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC; que, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realizar la devolución de los montos pagados por cada uno de los 210 consumidores detallados en las tablas 1 y 2 de los numerales 11 y 12 del romano V de la presente resolución, en concepto de entrada o *ticket* para asistir al concierto del grupo de *thrash metal* MEGADETH, conforme a los montos ahí consignados, monto que asciende a la cantidad de \$21,884.00 equivalente a 320 boletos; conforme a lo establecido en el romano IX letra C de esta resolución.
- c) *Certifíquese* una copia de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor y a los 25 consumidores detallados en la tabla del romano II; letra A de la presente resolución.
- d) *Notifíquese* la presente resolución a la denunciada, *S.A. de C.V.*, a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante y a los 25 consumidores detallados en la tabla del romano II; letra A de la presente resolución.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	

Jose Leatsick Castro

José Leatsick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

CM/ym

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

[Signature]

Secretario del Tribunal Sancionador