

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 c), f) y 24 de la LAIP.

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/02/2021 Hora: 10:18 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1131-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES:			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES:			
<p>En fecha 16/04/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: que viajó con la aerolínea de El Salvador a Los Ángeles el 28 de marzo 2019, haciendo escala en México y el regreso con el mismo itinerario el 7 de abril 2019, hizo escala en México. Llegó a las 06:20 a.m. al salir del chequeo migratorio le preguntó a la persona que le atendió a qué horas saldría el vuelo a El Salvador, le dijo que este no había sido programado porque estaba muy temprano, esperó adentro del aeropuerto por lo menos dos horas y no llamaban se dirigió al área del chequeo migratorio a preguntar nuevamente la salida del vuelo y le informan que no había salido, siguió esperando al ver que ya era demasiado tiempo, se dirigió a ver las pantallas donde anuncian los vuelos y decía que salía vuelo a El Salvador por la puerta 75-B, se dirigió a dicha sala, al ver que no anunciaban la salida, se dirigió a las personas que están en pre chequeo, le pregunta al empleado a qué hora saldría el vuelo a El Salvador le contesta que salió a las diez horas, estando en la sala no recuerda que anunciaran la salida del vuelo, se dirige a una señora y le confirma la hora de la salida y le dice el motivo por el cual no lo anunciaron, manifestándole que eso era cortésia del empleado, pero que no era obligación, remitiéndolo a otra persona y lo ancharieron de lugar en lugar, comenzó a tener problemas de respiración, solicitó que lo atendiera un médico, manifestándole que no tenían a disposición y durante el tiempo que estuvo en el lugar no le ofrecieron ni comida, informándole que tenía que comprar otro boleto, el cual le exigieron que tenía que ser comprado con peso mexicano y no tenía solamente dólares, por lo que tuvo que comprar otro boleto con su tarjeta de crédito por el valor de \$452.12, además, reclama el pliego por una segunda maleta que pagó a que ya había cancelado en los Angeles a por \$52.87, se anexa comprobante.</p>			

7
7
7

Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 27/08/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *que se le haga la devolución del costo del boleto que compró a casi como lo que pagó por la maleta y parte de devolución del boleto que pagó a la aerolínea de _____, en razón que solo utilizó el vuelo de ida y no de regreso, se anexan comprobantes. Art. 4 literales e, f); Art. 24 y 43 lit. e), de la LPC.*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, en relación al artículo 24 de la LPC: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”*; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

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 entregar el servicio en los términos contratados por el consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 10/03/2020 —folios 50 a 52— se recibió escrito suscrito en su calidad de apoderado con representación legal de la proveedora, mediante el cual contesta la audiencia conferida en sentido negativo, agregando documentación a fs. 53 a 71.

Dentro de sus argumentos, expone que el itinerario del boleto aéreo que compró el consumidor con destino a Los Ángeles, California, Estados Unidos, el día 09/03/2019, para viajar en fecha 28/03/2019, teniendo el siguiente recorrido:

- EL SALVADOR-MEXICO 28 MARZO 13:20
- MEXICO-LÓS ANGELES 28 MARZO 19:55
- LOS ANGELES-MEXICO 07 ABRIL 00:30
- MEXICO-EL SALVADOR 07 ABRIL 10:00

Con lo anterior, sostiene que el vuelo proveniente de Los Ángeles aterrizó en el aeropuerto de México a las 05:36 am, por lo que el denunciante y todos los pasajeros contaban con 4 horas y 24 minutos para realizar todos los trámites migratorios y llegar a la puerta de abordaje correspondiente -75 B-, información de la cual ya tenían en su conocimiento cada uno de los pasajeros, no obstante, la aerolínea realizó los siguientes voceos con aras de tomar todo tipo de precaución:

- 09:05 AM -VOCEO BIENVENIDA
- 09:10 AM -VOCEO FORMAS MIGRACION
- 09:15 AM -VOCEO ABORDAJE
- 09:30 AM -ULTIMA LLAMADA

Según lo que antecede, sostiene que el denunciante no se presentó en tiempo para abordar el siguiente vuelo, perdiendo la conexión por negligencia únicamente imputable a su persona, hecho que se evidencia inclusive de la misma narración de los hechos que realizó; por lo cual, los argumentos sobre la prestación del servicio contratado que no fue llevado a cabo por causas exclusivamente imputables al consumidor, aun cuando su representada cumplió con todas las obligaciones contractuales, puesto que el vuelo salió a la hora prevista con los pasajeros que estaban listos en la puerta de embarque.

7
R
A

Además, el referido profesional sostiene que es importante analizar a la luz de lo sucedido, principios del procedimiento administrativo sancionador como el de culpabilidad, citando un extracto de la sentencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, de las ocho horas y cincuenta y cuatro minutos del 13/02/2014, bajo número de referencia 11-2010, desarrollando dicho principio y; bajo la misma línea, arguye que es necesario actuar con dolo o de forma culposa; por lo cual no es razonable sostener que la proveedora actuó con negligencia o dolo pues se cumplió con el itinerario ofrecido.

Así también, expone las causas imputables al consumidor, como la de no presentarse a tiempo a la puerta de abordaje y es de esa forma que ignoró de forma negligente todos los llamados al abordaje antes relacionados; siendo que, los demás pasajeros, si lo estuvieron; por lo que, no se le puede responsabilizar a su representada por una situación exclusiva del consumidor.

Finalmente, y respecto a la documentación financiera solicitada, considera que es absolutamente irrelevante dicha información para el procedimiento administrativo sancionador, ya que se refiere exclusivamente al cumplimiento o no de obligaciones de derecho de consumidor; por lo que esta autoridad no tiene competencia para requerir tal información de tipo fiscal o financiera que le resulta sensible a su mandante, citando el artículo 4 de la Ley de Procedimientos Administrativos, por lo cual concluye que en virtud de tal normativa, al no existir en el ordenamiento jurídico una potestad habilitante que faculte a este Tribunal a requerir información financiera, esta autoridad debe abstenerse a solicitarla.

Ahora bien, como acto seguido, este Tribunal emite resolución de las diez horas con veinte minutos de fecha 18/01/2021, donde se abre a pruebas el proceso administrativo sancionatorio y se le requiere nuevamente documentación financiera a la proveedora, debidamente motivada, siendo notificada la proveedora en fecha 25/01/2021.

En fecha 03/02/2021, se recibe escrito firmado

quien actúa en calidad de apoderado Clase A de la sociedad denunciada a fs. 79, agregando documentación a fs. 80 a 125.

En dicho escrito, manifiesta que respecto a la información fiscal requerida, es información que no requeriría de la colaboración del particular ya que puede ser consultada por cualquier persona natural o la misma Administración Pública en el registro público respectivo, sin embargo, presentan documentos en relación a las declaraciones tributarias que sostiene que

no es información relevante para el tema de cuantificar algún tipo de multa; ya que es información que solo debe competir a las autoridades fiscales, en materia de IVA, muestran los valores de créditos-débitos fiscales que son operaciones que se manejan en cuentas de balance de las compañías que no guardan relación con la capacidad económica de un contribuyente, por lo tanto, tampoco debería ser una fuente de información válida para determinar la capacidad de la entidad, no obstante anexan la misma con el fin de mostrar colaboración de parte de la sociedad denunciada.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la LPA, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 153 de la LPA establece que: *"En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas"*. 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.

B. De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes

7
R
A

sobre ellos, lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible.

La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia simple de documento emitido por . . .
que contiene itinerario de boleto aéreo de ida desde El Salvador
hacia Los Ángeles, Estados Unidos de América, a nombre . . .
(fs. 4)
- b) Fotocopia simple de boleto aéreo con vuelo identificado como . . . de fecha
28/03/2019 con hora de salida 19:55, desde la ciudad de México con destino hacia Los
Ángeles, a nombre . . . (fs. 5)
- c) Fotocopia simple de boleto aéreo con vuelo identificado como . . . de fecha
28/03/2019 con hora de salida 13:20, desde la ciudad de San Salvador con destino hacia
la ciudad de México, a nombre . . . (fs. 6)
- d) Fotocopia simple de voucher de fecha 07/04/2019 a nombre . . .
el cual refleja una compra con una tarjeta de crédito VISA, a las 11:32 horas.
(fs. 7)
- e) Fotocopia simple de boletos aéreos con número de vuelo . . . de fecha 07 de abril,
a nombre . . . con destino desde Los Ángeles hacia la
ciudad de México, número de asiento 22F y sala 25 zona 3, con hora de salida 00:30.
(fs. 9)
- f) Fotocopia simple de boleto aéreo con número de vuelo . . . de fecha 07 de abril, a
nombre . . . con destino desde la ciudad de México hacia
San Salvador, número de asiento 20D y sala sin denominar, con hora de salida 10:00.
(fs. 10)
- g) Fotocopia simple de pase de abordar identificado como . . . a nombre . . .

... con destino desde la ciudad de México hacia San Salvador,
con número de asiento 19D con hora de salida 17:50 (fs. 12)

h) Fotocopia simple de estado de cuenta de la tarjeta
a nombre ... la cual refleja transacciones realizadas del
período del 05/04/2019 al 10/04/2019. (fs. 13)

i) Fotocopia simple de factura número 000491 a nombre ...
con la descripción de un boleto aéreo por el valor total de \$325.00. (fs. 15)

En este punto conviene hacer la siguiente acotación:

(i) Que si bien el apoderado de la proveedora denunciada manifiesta que no se brindó el servicio contratado por negligencia imputable al consumidor, es importante hacer notar que según la fotocopia de boleto aéreo con vuelo número ... de la ciudad de México a San Salvador, en el mismo no se encuentra consignada la información de la Sala de espera a la cual tenía que dirigirse el consumidor, es decir, que esta información no fue brindada oportunamente teniendo entonces que recurrir a otros medios de información, como lo son los empleados de la aerolínea o las pantallas que se encuentran en el aeropuerto.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina efectivamente, que el consumidor denunciante y la sociedad denunciada tienen una relación contractual consiste en brindar un servicio de viajes de parte de la proveedora con destino a Los Ángeles desde el punto de partida de la ciudad de San Salvador, por medio de boletos de ida y regreso comprados por ... quien haría uso de los mismos, en las fechas estipuladas según itinerario e información contenida en los boletos aéreos; que de los anteriores, se utilizó con la proveedora el viaje de ida en fecha 28/03/2019; y en cuanto al retorno, fue utilizado desde Los Ángeles hacia la ciudad de México; registrándose una variante de una compra de un boleto desde la ciudad de México hacia la ciudad de San Salvador en fecha 07/04/2019 por la cantidad de \$352.00 dólares de los Estados Unidos de América y número de vuelo ... del cual ha argumentado el denunciante que tuvo que hacer esa compra debido a que la proveedora no le brindó el servicio contratado en cuanto al retorno a El Salvador en fecha 07/04/2019 con la aerolínea

7
✱
△

Sobre dicha prestación de servicio aéreo es que se suscita la presente controversia; siendo que el consumidor afirma que no se le brindó. Por tal razón corresponde determinar el incumplimiento o no de dicho servicio.

B. En ese orden de ideas, el denunciado argumenta que se dio el incumplimiento del servicio en lo siguiente: *que viajó con la aerolínea ... e El Salvador a Los Angeles el 28 de marzo 2019, haciendo escala en México y el regreso con el mismo itinerario el 7 de abril 2019, hizo escala en México, llegó a las 06:20 a.m. al salir del chequeo migratorio le preguntó a la persona que le atendió a qué horas saldría el vuelo a El Salvador, le dijo que este no había sido programado porque estaba muy temprano, esperó adentro del aeropuerto por lo menos dos horas y no llamaban se dirigió al área del chequeo migratorio a preguntar nuevamente la salida del vuelo y le informan que no había salido, siguió esperando al ver que ya era demasiado tiempo, se dirigió a ver las pantallas donde anuncian los vuelos y decía que salía vuelo a El Salvador por la puerta 75 B, se dirigió a dicha sala, al ver que no anunciaban la salida, se dirigió a las personas que están en pre chequeo, le pregunta al empleado a qué hora saldría el vuelo a El Salvador le contesta que salió a las diez horas, estando en la sala no recuerda que anunciaran la salida del vuelo (...).*

En cuanto a los alegatos del apoderado de la proveedora denunciada, manifiesta que el vuelo proveniente de los Ángeles aterrizó en el aeropuerto de México a las 05:36 am, por lo que el denunciante y los demás pasajeros contaban con 4 horas y 24 minutos para realizar todos los trámites migratorios y llegar a la puerta de abordaje correspondiente, la cual era 75-B; que dicha información ya se tenía en conocimiento de cada uno de los pasajeros pues los mismos estaban entendidos del itinerario, que no obstante a ello, la aerolínea realizó voces de horas de salida del siguiente vuelo, en aras de tomar cualquier tipo de precaución; y aun con esto, el referido profesional arguye que el denunciante no se presentó en tiempo para abordar el siguiente vuelo con destino a El Salvador, y que por lo tanto, estas causas son únicamente imputables al consumidor; ya que, los demás pasajeros sí abordaron el mencionado vuelo.

C. Ahora bien, en primer lugar, se advierte que ninguna de las partes ha aportado prueba suficiente como para hacer constar a este Tribunal el cumplimiento o no del servicio y sostener sus argumentos; puesto que, aunque la proveedora denunciada argumenta que el consumidor tenía conocimiento de la información esencial para tomar el vuelo -puerta de abordaje-, esto no

se evidencia de esta manera en los boletos aéreos entregados al consumidor. Por otra parte, aunque el consumidor afirma que la proveedora no ha prestado el servicio en los términos contratados, no ha aportado prueba que permita a este Tribunal acreditar un incumplimiento de servicio por causas imputables a la proveedora, como por ejemplo, si el consumidor se hubiese encontrado a la hora y lugar señalado por la aerolínea para abordar el vuelo, con sus papeles migratorios listos y que a pesar de esto, no se hubiera permitido el ingreso al avión, por ninguna causa legal aparente. Por tanto y, en definitiva, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en lo que concierne al supuesto incumplimiento del servicio.

En esa línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indirecta o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean reprochables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *"La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa"*. Los resultados son nuestros.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora denunciada ¹, haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* en relación al artículo 24 de la misma ley, que establece: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con*

lo ofrecido a sus clientes (...); por ello se estima procedente *absolver* a
del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el
artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la
Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley
de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo
218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil; en uso de las facultades que la ley
confiere, este Tribunal **RESUELVE**:

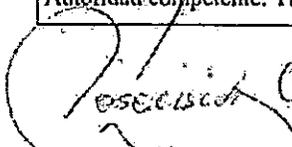
- a) *Absolver* a la proveedora denunciada... /, de la supuesta
comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra c) en relación al artículo 24
de la Ley de Protección al Consumidor; conforme al análisis expuesto en el romano VI
de la presente resolución.
- b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

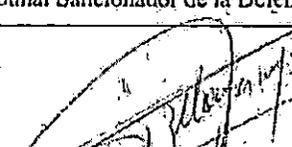
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

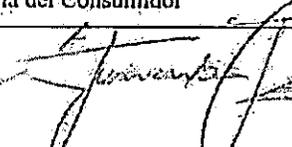
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración:	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
--	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D"
#5143, Colonia Escalón, San Salvador.

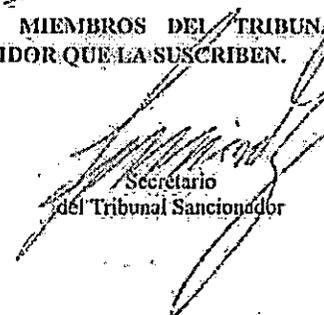
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor


José Ecelsio Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal Suplente

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


Secretario
del Tribunal Sancionador