	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 12/10/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 658-19</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:		Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>El consumidor manifestó: <i>"En fecha 10/01/2019, tenía programado un viaje de San salvador con destino final a Suiza, haciendo una escala en Madrid. Es el caso que al presentarse al aeropuerto San Oscar Arnulfo Romero, el jefe de la agencia de chequeo Iberia, le dice que vaya a la oficina de migración para que le validaran todos los documentos para emitir el permiso de salida, específicamente el pasaporte número [redacted] validando el jefe de migración todos sus documentos, trasladándose el oficial de migración a la oficina de Iberia y le dijo que estaban bien todos sus documentos para viajar. Luego el jefe de atención de Iberia arbitrariamente le dice que no puede viajar, porque iba a consultar a la Agencia Central de España, el consumidor considera que el jefe de atención al cliente no llamo para España. Esta situación lo ha hecho tener muchos gastos que no tenía previsto. Además, dice que está a punto de perder su empleo y su casa en Suiza por no haber viajado.</i></p> <p>En fecha 22/01/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 19-21), a lo cual, la proveedora contestó, que el documento de viaje, pasaporte, proporcionado por el pasajero presentaba un nivel de deterioro físico grande, que lo invalida por no cumplir con los requisitos mínimos de seguridad, porque la página principal de datos estaba completamente separada del resto del pasaporte. Que como compañía son responsables ante las autoridades migratorias de los distintos países a los que vuelan, de hacer cumplir con las normativas establecidas por cada una de ellas (fs. 22).</p> <p>El día 06/02/2019 el consumidor, ratificó su denuncia, a fin que se iniciarán las diligencias de conciliación (fs. 28).</p> <p>El 11/02/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 19/02/2019 (fs. 30). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora (fs. 33). Se</p>			

efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 26/02/2019, la cual fue notificada a la proveedora en fecha 21/02/2019 (fs. 35). Sin embargo, en acta de resultado de conciliación, se consignó, incomparecencia de parte proveedora (fs. 40).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 112 de la LPC, por incomparecencia no justificada de la parte proveedora en la audiencia conciliatoria se remitió el expediente, recibíéndose en este Tribunal en fecha 14/05/2019.

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

El consumidor solicitó: *“1- Que el proveedor le haga el reintegro por la cantidad de USD\$597.50 dólares, en concepto de pago de boleto aéreo o le dejen viajar con el pasaporte con la hoja suelta, 2- Los gastos jurídicos en que va a tener que incurrir para poder renovar el pasaporte en México, 3- Los gastos de daños y perjuicios por la cantidad de USD\$500.00 dólares, en que ha tenido que incurrir hasta la fecha. Todo lo anterior en base a los Art. 4 e), 24 y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor y artículo 35 del Reglamento 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 4 letra e) de la LPC: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*; y al artículo 24 de la misma normativa, el cual prescribe: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes”*; 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; sin embargo, en ninguna de las etapas del procedimiento hubo pronunciamiento de parte de la misma. Dichas

actuaciones se detallan a continuación:

En resolución de fs. 51-52, se le confirió el término de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada, en fecha 14/01/2021.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 57 se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 18/05/2021 de fs. 58.

#### **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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.

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

El artículo 313 del 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.** En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto

lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de pasaporte a nombre de s. 8).
- b) Impresiones de itinerario (fs. 9), indicciones (fs. 10), reserva de viaje (fs. 11), detalle de la reserva (fs. 12), información de contacto (fs. 13), reserva y detalles del viaje de San Salvador, El Salvador a Ginebra Suiza (fs. 14-16), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.

**Prueba documental que agrego la proveedora a través de correo electrónico al CSC de la Defensoría del Consumidor:**

- c) Fotocopia de pasaporte del señor io (fs. 24 y 39),  
con lo que pretende acreditar que el pasaporte se encuentra dañado.

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por el consumidor en su denuncia (fs. 1), se determina efectivamente que el denunciante contrató con la proveedora denunciada el servicio de traslado aéreo de Ginebra Suiza, a San Salvador, El Salvador (fs. 13) y de San Salvador, El Salvador a Ginebra Suiza, siendo este último su retorno el día 10 de enero de 2019 (fs. 14). Siendo que al Sr. \_\_\_\_\_ no se le permitió viajar a su destino programado, a pesar que el agente de migración le autorizó utilizar el pasaporte en las condiciones físicas observadas por el mismo, según el relato de la controversia descrita (fs.1).

En atención a lo anterior y dado que lo medular de la controversia se centra en el hecho de que se negó la prestación de los servicios aéreos debido a que el pasaporte del consumidor se encontraba deteriorado, empezaremos mencionando la descripción que se hace de pasaporte en la Ley Especial de Migración y Extranjería — en adelante LEME—, según el artículo 177 que prescribe: “*Se entenderá por pasaporte el documento de viaje aceptado internacionalmente y constituye en el extranjero uno de los medios de prueba de la nacionalidad e identidad de las personas salvadoreñas*”. Así mismo, se entiende que es el documento indispensable para viajar, según lo dispuesto en el artículo 52 de la misma ley: “*Para salir del país, toda persona nacional o extranjera deberá portar pasaporte u otro documento de viaje; además, cumplir con las condiciones y los requisitos que determine la ley*”.

Ahora bien, en el presente caso, según el pasaporte presentado por el denunciante, se trata de una persona de nacionalidad portuguesa, la cual pretendía tomar un vuelo para salir del país. Este Tribunal asimismo, reitera que el artículo 3 de la LEME establece: “*La presente ley se aplicará a las personas nacionales que ingresen, salgan y retornen al territorio nacional y a las personas extranjeras que ingresen, transiten, permanezcan y salgan del mismo*” (el resaltado es nuestro), por lo que se realizará un análisis a la luz de lo dispuesto en la referida ley, con aras de acreditar si la negativa a prestar el servicio es válida o se encuentra justificada en la norma.

Ahora bien, a manera de referencia mencionaremos que los requisitos de ingreso a El Salvador, se encuentran descritos en el artículo 26 de la LEME: “*Toda persona extranjera que pretende ingresar a El Salvador, deberá cumplir con los requisitos siguientes: 1) Presentar el pasaporte o documento de viaje válido vigente, en buen estado. 2) Portar la visa o permiso especial vigente en buen estado, cuando corresponda (...)*”. En otras palabras, no puede ingresar a El Salvador un ciudadano o un extranjero, con un documento o pasaporte en mal estado.

Asimismo, el artículo 211 de la LEME establece: *“Cuando el pasaporte se encuentre parcialmente destruido o deteriorado, se someterá al procedimiento regulado en el Reglamento de la presente Ley”*. En el Reglamento de la Ley Especial de Migración y de Extranjería establece en su artículo 251 lo siguiente: *“Se entenderá como pasaporte ordinario deteriorado cuando contenga, manchas, rupturas, parcialmente quemado, separación o mutilación de hojas de visas, entre otras. En este caso, el interesado deberá obtener un nuevo pasaporte, pagando el valor correspondiente al mismo”*.

Además, según el artículo 180 de la LEME: *“Los pasaporte que se expidan deben cumplir con las normas que establece la Organización de Aviación Civil Internacional y las demás condiciones de seguridad y características que determine la Dirección General, sin distensión de la autoridad emisora”*.

Aunado a lo anterior, es posible constatar según impresión agregada a folios 10, que entre la información que da a conocer Iberia se encuentra la denominada *“Viajar documentado”*, en la cual se indica: *“Es su responsabilidad conocer y llevar toda la documentación sobre vacunas, pasaporte y visados requeridos en los países que visitará o por los que realizará el tránsito en su viaje. Consúltelo y si tiene dudas póngase en contacto con la embajada o consulado”*.

Finalmente, el consumidor asegura que personal de migración validó sus documentos al momento de abordar el vuelo, sin embargo, estos hechos no han sido acreditados por ningún medio probatorio. Asimismo, el proceso de abordaje en un vuelo internacional usualmente se hace acudiendo primero con personal de la aerolínea y en segunda instancia con agentes de migración quienes validan la salida del país por medio de un sello, lo cual no se encuentra reflejado en la documentación agregada por el consumidor.

Es importante además mencionar que en el detalle de la pretensión (fs. 2), el consumidor solicitó que: *“(...) lo dejaran viajar con el pasaporte con la hoja suelta”* por lo que con la documentación incorporada por las partes al presente procedimiento y lo dicho por el consumidor se tiene por acreditado que el pasaporte del señor

(fs. 24 y 39), se observa que la hoja de información se encuentra separada del resto del pasaporte, por lo que, de acuerdo con la LEME y su Reglamento, su pasaporte estaría en la posición de destruido o deterioro, por lo que no tendría validez para su uso.

Es así que, para este colegiado no es posible acreditar la comisión de la infracción atribuida a la proveedora denunciada, puesto que se ha probado por medio de la prueba documental antes relacionada, que el pasaporte del señor

C<sup>o</sup> no tendría validez, con lo cual se justificaría la negativa a brindar los servicios en los términos esperados. En consecuencia, resulta procedente *absolver* a la proveedora denunciada.

### VII. 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; 26, 52, 177, 180, 211 de la Ley Especial de Migración y de Extranjería; 251 del Reglamento de Ley Especial de Migración y de Extranjería; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

*Absuélvese* a **Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora** por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor

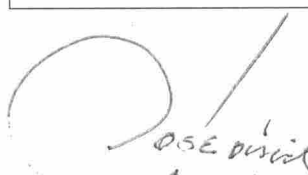

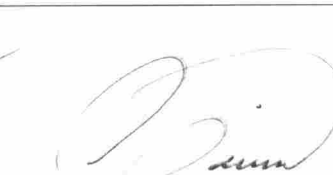
*Notifíquese.*

### 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, 7<sup>a</sup>. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

 José Leoisick Castro Presidente	 Pablo José Zelaya Primer vocal	 Lidia Patricia Castillo Amaya Segunda vocal
---	---	---

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

**RG/MIP**

  
Secretario del Tribunal Sancionador