	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 16/12/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1933-19</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El denunciante indicó <i>"que en fecha 01-08-2019, viajo de El Salvador a New York, regresando hasta el 05-08-2019, y que pago 2 boletos por la cantidad de \$2,733.78, donde incluye alojamiento paquete, y un segundo paquete de \$1,592.00, más un pago de \$178.19, por traslados, pero el problema que le sucedió es por el paquete City Tour ofertado NEW YORK COMPLETO 2019, el cual incluía 1) Traslados aeropuerto-Hotel-aeropuerto 2) 4 noches de alojamiento en Hotel tres estrellas 3) Desayuno incluido 4) City Tour alto y bajo Manhattan, 5) Tour contrastes de New York 6) Crucero Spirit con cena en Manhattan, sin traslados 7) impuestos hoteleros, pero resulta que al llegar a New York, y querer hacer uso del tour el problema fue que tuvieron que pagar costos adicionales y que el nivel de servicio no estaba acorde al valor pagado, pagando una diferencia de los servicios del tour, por \$1602.19, con lo que el consumidor no está conforme debido a que por cada traslado tuvo que realizar desembolsos cuando la Agencia de viajes no le informó que tenía que pagar diferencias, ya que el paquete era completo."</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que el consumidor y la proveedora pudieran llegar a ningún acuerdo según consta a fs. 44, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con un minuto del día 13/01/2021 (fs. 47 a 49).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p><i>"Consumidor solicita que: con base en los artículos 4 literal e) y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos, la pretensión del consumidor radica en que el proveedor le entregue a la brevedad posible la cantidad pagada demás, que tuvo que pagar de</i></p>			

diferencia a los servicios ofertados por GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., según lo ofertado en cada Boucher de las actividades a realizar por cada día, total de estadía de cuatro días.”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 47 a 49—, se le imputó inicialmente a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC, en relación al artículo 27 de la LPC, *“En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, verás, completa y oportuna según corresponda (...).”*

El artículo 4 de la LPC contempla los derechos básicos del consumidor, entre los cuales se encuentra el detallado en la letra a): *“Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación”.*

Asimismo, el artículo 27 de dicha Ley dispone en el inciso primero: *“En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: a) El origen, composición y finalidad; b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales, expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo; c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes; d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y, e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles (...).”*

Este Tribunal, mediante resolución definitiva de las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día tres de febrero de dos mil doce, en el procedimiento referencia 1535-09, señaló que el derecho a la información se configura como un derecho esencial de los consumidores, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión.

Asimismo, en resolución definitiva de 21/07/2014 de referencia 755-2012 Acum señaló *“que la prestación de un servicio turístico, como es el ofrecimiento de promociones o descuentos en paquetes vacacionales, requiere que esté dotado de los elementos básicos de información que*

garanticen al consumidor un debido conocimiento de las condiciones en los que recibirá, así como de reclamar ante un incumplimiento”.

En la resolución antes referida este Tribunal afirmaba que debe informarse al consumidor en este rubro de servicio la diversidad de beneficios ofrecidos y el procedimiento mediante el cual los consumidores, harán uso de los bienes o servicios contratados con el proveedor intermediario.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la LPC, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, los cuales deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda.

El tema adquiere relevancia en relación a los derechos reconocidos a los consumidores, por cuanto su debida información potencia que aquéllos conozcan las características de los bienes o servicios que el mercado les ofrece y de esa manera garantizar su libertad de adquirirlos o no. En consecuencia, es preciso que tanto los proveedores como los consumidores conozcan las características esenciales de los bienes que se ofrecen en el mercado, lo que permitirá que éste funcione adecuadamente.

Una vez determinado lo que implica el contenido del artículo 27 de la LPC con relación al artículo 42 letra g) de la misma normativa, se valorará la prueba que consta en el expediente conforme a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones al referido artículo en perjuicio de los derechos de los consumidores.

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, pues en resolución de fs. 47 a 49, se le confirió el término de diez 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 26/03/2021.

El día 19/04/2021 se recibió escrito firmado por la licenciada quien actúa en calidad de apoderada general judicial de la sociedad denunciada manifestando lo siguiente:

Que el consumidor fue asesorado de forma verbal al momento de realizar la compra de los servicios solicitados, proporcionándole una impresión simple en castellano de su itinerario de viaje,

documento denominado NEW YORK COMPLETO 2019, en el que consta los servicios que había contratado por cada día (5).

Menciona que en dicho documento, se encuentra de forma clara, los traslados que incluía y lo que debía pagar el consumidor, haciendo constar también a folios 14, el detalle de los servicios contratados, conteniendo una descripción completa, veraz, por cuanto el consumidor pudo disfrutar en cada uno de los cinco días tal como lo describe, no pudiéndosele imputar a su representante el olvido de la asesoría recibida de forma verbal o descuido en cuanto a la revisión del documento que describía su viaje; así también brindando la información oportuna, proporcionándole totalmente en castellano por lo cual no da espacio a confusión de los servicios contratados.

Posteriormente, este Tribunal, en resolución de las diez horas con quince minutos del día 09/11/2021, abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio; recibíéndose el día 30/11/2021, escrito firmado y presentado por la apoderada de la denunciada, donde expone que a efectos de desvirtuar la adecuación de la infracción atribuida, establece como medio probatorio idóneo y pertinente prueba documental consistente en el itinerario de viaje o boleto aéreo, con el cual pretende comprobar el cumplimiento al artículo 42 letra g) de la LPC, al haberle proporcionado al consumidor una impresión simple en castellano de su itinerario de viaje, el cual establecía su salida y hora, así como la fecha y hora de su llegada a su destino final, lugar en el que le estaría esperando su primer traslado, comprobándolo con el “detalle del tour contratado”. Dicho itinerario, conforme al artículo 124 de la Ley Orgánica de Aviación Civil, es pertinente ya que es prueba lícita al haber sido aportada incluso por el mismo consumidor.

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 c) de la LPC, por incumplimiento de la garantía de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, consistentes en:

- a) Fotocopia simple de recibos de ingreso números 097699 y 090909 emitidos por la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., a nombre de
de fecha 12/07/2019, 25/06/2019 y 21/06/2019. (fs. 4 a 6).
- b) Impresión simple de itinerario denominado NEW YORK COMPLETO 2019. (fs. 11).
- c)

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

Que el señor _____ contrató los servicios turísticos de la sociedad denunciada, ya que en cada uno de los recibos se consigna el concepto de cada pago: *1 traslado PENDIENTE NY TRASLADO PARA BARCO SPIRIT (097699); PAGO DE ALOJAMIENTO DIFERENCIA (090909); PAGO DE Boleto Aéreo SAL-JFK-SAL Alojamiento PAQUETE NY SAL-JFK-DSL para _____ (090841).*

Ahora bien, la controversia planteada surge por el descontento del consumidor pues al parecer la proveedora no le informó que debía asumir ciertos gastos como por ejemplo los transportes al hotel donde se hospedó y las bebidas en el “spirit Cruises”.

Ante esto, debemos hacer un análisis de la información que se le brindó al consumidor al momento de contratar en el documento denominado “New York Completo 2019”.

Para una mejor comprensión, se detalla en el siguiente cuadro los gastos en que incurrió el consumidor y que es lo que incluía el NEW YORK COMPLETO 2019:

Servicios “extra” pagados por el consumidor	Incluido / no incluido	Se informa en el itinerario brindado al consumidor

\$75.00 transporte desde aeropuerto hacia el hotel	si	si
Alojamiento en el hotel \$480.00 (4 noches)	si	si
City Tour (alto y bajo Manhattan) \$45.00	si	si
Regreso del city tour hacia el hotel \$25.00	no	si
Tour contrastes de New York \$45.00	si	si
Regreso del tour contrastes de New York hacia el hotel \$25.00	no	si
Crucero Spirit con cena en Manhattan, sin traslados \$250.00	si	si
Regreso del Crucero hacia el hotel \$24.00 (ida y vuelta)	no	si

Así también, consta impresión simple del itinerario de viaje en idioma castellano, mediante el cual se puede constatar las especificaciones del viaje desde el día uno, consistente en llegar a la ciudad de Nueva York (Estados Unidos de América), con traslado hacia el hotel, haciendo el check-in a las 16:00 horas; segundo día, visita a la ciudad, alto y bajo Manhattan, especificando todos los lugares a visitar y entre otros aspectos, que este paseo dura aproximadamente 4 horas, *y que no incluye el regreso al hotel*, circunstancia que se dio a conocer en el documento relacionado y que según el consumidor tuvo que incurrir en un gasto de \$25.00 dólares por taxi; tercer día, Tour de contrastes de Nueva York, saliendo desde el hotel hacia el norte de Manhattan, visitando otros lugares, con una duración de cinco horas aproximadamente, el cual sí incluye regreso al hotel; cuarto día, cena a bordo de un crucero Spirit que incluye una ruta de vistas a varios lugares, con hora de salida a las 19:00 horas, especificando que los pasajeros deben llegar por su cuenta 45 minutos antes a la dirección: Chelsea Piers, Pier 61 New York, New York 10011 (sin traslados), circunstancia que se informó con anticipación; finalmente el quinto día, traslado desde el hotel hacia el aeropuerto de acuerdo a la hora del vuelo, realizando el check-out a las 11:00 horas.

Que en atención a lo anterior, este Tribunal advierte que la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., informó con anticipación de las diferentes actividades a realizarse y que además algunas de estas incluían los transportes, pero no así todas, las cuales se informaba

que no se incluían por lo que el consumidor debía asumirlas, por lo anterior, podemos concluir que se ha cumplido con lo establecido en el artículo 27 de la LPC el cual establece: “*En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veráz, completa y oportuna según corresponda (...).*”; pues se tiene la certeza de los términos y condiciones de la contratación de servicios turísticos adquirida por el consumidor y que fueron puestos del conocimiento del mismo de forma clara, veraz, completa y oportuna.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que se ha comprobado que la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. no ha cometido la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC, por “*no proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes o servicios puestos a disposición de los consumidores(...)*” por ello, se estima procedente absolver a GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. 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.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra c) 27, 42 letra g), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 17 número 5, 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Por recibido* escrito firmado y presentado por la apoderada de la proveedora denunciada - fs. 67 a 68, y *por agregada* documentación de folios 69.
- b) *Absuélvase* a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V. por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor
- c) *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, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



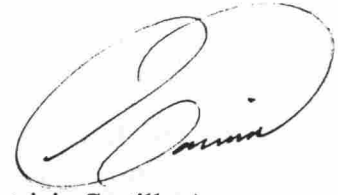
JOSE LEOSICK

José Leoisick Castro
Presidente



"Zelaya Meléndez"

Pablo José Zelaya Meléndez
Primero vocal

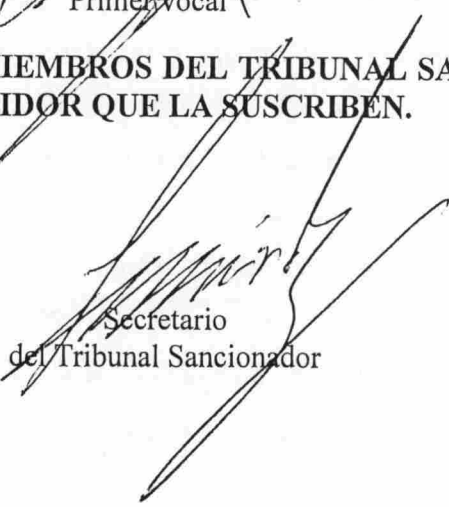


Lidia Patricia Castillo Amaya

Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Ab/MIP



Secretario
del Tribunal Sancionador