

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 18/02/2022 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 2067-2018.</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	TRANSPORTES AÉREOS GUATEMALTECOS, S.A.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>El denunciante expuso que contrató un paquete vacacional para él y su esposa, a disfrutar los primeros días del 3 al 6 de agosto de 2018, en Roatán, Honduras. Dentro del citado paquete estaban incluidos los boletos de avión de ida y vuelta desde El Salvador hacia el referido destino por un precio aproximado de \$597.00 dólares, pero es el caso que en el vuelo de regreso desde Roatán hacia El Salvador, el avión se enfrentó a una gran turbulencia y tras varios intentos de aterrizar en el aeropuerto de Ilopango, le fue imposible, razón por la que llevaron a todos los pasajeros al aeropuerto de La Aurora, en Guatemala. Manifiesta el consumidor que él y su esposa ya habían tomado la decisión de quedarse en Guatemala esa noche ante los inconvenientes sufridos, pero que la aerolínea no les compensó por los incidentes, expresándoles personal de la proveedora que ellos se quedaban por su cuenta y si deseaban regresar a El Salvador, tendrían que comprar nuevos boletos. En razón de lo anterior, el consumidor tuvo que incurrir en gastos de hospedaje por esa noche en un hotel que equivalen a \$86.53 dólares y adicionalmente tuvo que comprar boletos de autobús para regresar a El Salvador el día siguiente, por un valor de \$74.04 dólares. Expone que por la noche el vuelo fue totalmente cancelado y pese a eso la aerolínea no le contactó para nada, para dar seguimiento a su caso, y que además de los costos en los que incurrió, tanto él como su esposa tuvieron problemas de índole laboral por haber regresado un día posterior a lo estipulado.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p><i>"La pretensión del consumidor radica en que el proveedor le realice las gestiones necesarias para el reintegro de lo cancelado en concepto de pago por el servicio de viaje y los gastos en los que debió incurrir para el hospedaje en Guatemala y el transporte de dicho país hacia El Salvador. Pues dichos gastos no estaban presupuestados. En base a los artículos 4 Literal J) y artículo 43 Literal e) todos de la Ley de Protección al Consumidor".</i></p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en la resolución de inicio (fs. 56-57), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.</p> <p>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</p>			

7  


infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”, el resaltado 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 bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o 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.

#### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDORA DENUNCIADA

Mediante escrito de fs. 67 la licenciada \_\_\_\_\_ quien pretende actuar en calidad de apoderada de la denunciada, presentó la documentación financiera solicitada por este Tribunal y señala lugar para recibir notificaciones.

En ese orden de ideas, este Tribunal tiene a bien aludir al principio de buena fe procesal, el cual según el artículo 3 número 9 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) implica que: “*Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes*” (el resaltado es nuestro). Por su parte, la Sala de lo Constitucional, en la resolución de fecha 27/10/2005, en el proceso con número de referencia 572-2005, sobre el mismo ha dicho: “*La buena fe procesal se presume, pero declina cuando queda demostrado que el ejercicio del derecho invocado es infundado y contrario a la realidad y a los fines de su reconocimiento*”.

En conexión con lo anterior, resulta necesario, además, referirse al principio de verdad material, el cual según el artículo 3 número 8 de la LPA presupone que: “*Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados*”.

Asimismo, a este Tribunal, a través de la LPA, le deviene la obligación de procurar en todo momento emitir una resolución de fondo; y, además, siendo garante de los principios que inspiran todo procedimiento administrativo sancionador, debe encaminarse, en la medida de lo posible, facilitar el ejercicio del derecho de audiencia y defensa.

Por consiguiente, a pesar que la licenciada \_\_\_\_\_ no haya presentado la documentación idónea para demostrar la calidad con la que actúa, –sin embargo, el escrito presentado se encuentra sellado por la proveedora y presentó documentación confidencial de la misma– ello no es óbice para que este ente contralor considere la documentación presentada, en aras de salvaguardar los principios de verdad material, buena fe procesal, y el derecho de audiencia y defensa.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° 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 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 predeterminada 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 una 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 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil (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 resaltados son nuestros).

Así las cosas, 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.

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

a) Copia simple de hoja de confirmación de vuelo (ida y vuelta) con número 001UF1 a nombre de los pasajeros \_\_\_\_\_ mediante la cual se comprueba que abordarían el mismo el día 03/08/2018 rumbo a Roatán, así como la fecha de retorno desde Roatán a El Salvador en fecha 06/08/2018 (fs. 5).

b) Copia simple de facturas con número de serie 037208 y 037209, ambas de fecha 07/08/2018 emitida por Tideca, S.A. de C.V. por un monto de Q277.00, la primera a nombre de \_\_\_\_\_ y la segunda a nombre de \_\_\_\_\_, a través de la cual se comprueba que el denunciante pagó por el servicio de transporte terrestre de Guatemala a El Salvador (fs. 7 y 9, respectivamente).

c) Copia simple de factura electrónica número de fecha 07/08/2018 emitida por Hoteles Princess de Guatemala, S.A. por un monto de Q648.19 a nombre del denunciante (fs. 11 y 12), con la que se comprueba que el consumidor se hospedó en el hotel Hilton Garden Inn del 06-08/2018 al 07/08/2018 (fs. 11 y 12).

d) Copia simple de carta firmada –con sus respectivos anexos– por la licenciada en su calidad de Gerente de País de TAG El Salvador, en fecha 27/08/2018, por medio de la cual explica cuál fue el proceder de la proveedora ante el hecho sucedido (fs. 22-24).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

1. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

a) **Las condiciones en que sería prestado el servicio:** específicamente en cuanto a que los consumidores contrataron un servicio con la proveedora consistente en un vuelo (ida y vuelta) con número 001UF1, cuyo abordaje sería el día 03/08/2018 rumbo a Roatán, así como la fecha de retorno desde Roatán a El Salvador en fecha 06/08/2018 (fs. 5)

b) **Que el vuelo de regreso no pudo aterrizar en El Salvador (aeropuerto de Ilopango):** lo cual pudo comprobarse mediante los hechos expuestos por el consumidor en su denuncia, y la aceptación del proveedor en cuanto a que ese suceso en particular ocurrió (carta de fs. 22-24).

2. En ese orden de ideas, es oportuno referirse a los argumentos vertidos por las partes:

A. El reclamo del consumidor estriba en que el avión proveniente de Roatán no pudo aterrizar en El Salvador, en la fecha en que había sido acordada –debido a problemas climáticos–, lo que conllevó a que el avión aterrizara en Guatemala; por lo que ese día el denunciante tuvo que hospedarse en dicho país, y además contrató transporte terrestre para poder ingresar a El Salvador.

B. Por su parte, la proveedora en el CSC alegó mediante carta de fs. 22-24 que: “(...) *en el marco del Convenio de Montreal, las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo en cargo de efectuar un vuelo. (Esto indica que no estamos obligados a cubrir alojamiento y transporte ante estas circunstancias sin embargo los pasajeros que se quedaron a esperar indicaciones, se les indicó que el vuelo se canceló por el clima nada favorable en el Aeropuerto de Ilopango, se les brindo tarifa especial de hotel, como también el transporte de aeropuerto-hotel y viceversa, ya que hubieron 7 pasajeros que aceptaron dichas tarifas y se les brindo un nuevo boleto sin ningún costo adicional, retornando el día siguiente 07 de agosto. (Se adjunta*

manifiesto de fecha 06 y 07 de agosto de los 7 pasajeros) los demás pasajeros que no aparecen marcados en la lista optaron por su propia cuenta a retornar vía terrestre ya que están sabedores que este tipo de circunstancias son ajenas de toda aerolínea (sic)".

3. En virtud de lo anterior, este Tribunal estima necesario hacer referencia a lo que doctrinariamente se entiende por justa causa (A), para luego hacer las valoraciones pertinentes al caso de mérito (B).

A. Así, la Sala de lo Contencioso Administrativo (SCA) mediante sentencia de las ocho horas del día 17/05/2002, dictada en el proceso con número de referencia 165-M99, señaló que: "Por 'Justa Causa' se entiende en general todo motivo suficiente, moral y legítimo para obrar, de conformidad al Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales del doctor Manuel Ossorio". Y refiere que "Existe justo impedimento cuando por caso fortuito o fuerza mayor no se ha cumplido una obligación". (El resaltado es nuestro).

En esa línea, define ambos motivos que dan pie a la "justa causa": "La doctrina define el primero – caso fortuito– como: '...el acontecimiento natural inevitable, previsible o imprevisible, que impide en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. Se trata por consiguiente de hechos naturales inevitables que pueden ser previstos o no (...), pero a pesar que los haya previsto no los puede evitar, y que impiden en forma absoluta el cumplimiento (...), constituyen una imposibilidad física insuperable.

En cuanto a la fuerza mayor, entendemos el hecho del hombre, previsible o imprevisible, pero inevitable, que impide también en forma absoluta el cumplimiento de la obligación'. (Rojina Villegas, Rafael. Derecho Civil Mexicano, T V Obligaciones, Vol. II, Quinta Edición, Ed. Porrúa, 1985, p. 360, 361)".

B. Delimitado el marco conceptual del justo impedimento (caso fortuito o fuerza mayor), corresponde en este apartado establecer si en el presente caso es aplicable el mismo.

Así, según su denuncia el consumidor mencionó que: "(...) el avión enfrentó turbulencia extrema debido a que el piloto ingresó en más de una ocasión a la tormenta eléctrica con vientos fuertísimos que había en ese momento en el país, y que tuvo que haber advertido el radar (...) Ante dicha emergencia el piloto después de intentos fallidos de aterrizar en el aeropuerto de Ilopango, tomó la decisión de aterrizar en el Aeropuerto de Guatemala, donde dejaron a todos los pasajeros del vuelo (...) (sic)".

De lo anterior se advierte que el suceso que impidió que el avión aterrizara en el día y hora previsto es atribuible a un hecho de la naturaleza (caso fortuito); por lo que el incumplimiento a dicha obligación no es imputable a la proveedora. En este punto, conviene aclarar que, al margen de lo que menciona el consumidor, y aun previéndose las condiciones climáticas en el radar, el cumplimiento de la obligación no hubiese sido posible; lo cual encaja perfectamente en la definición de caso fortuito esbozada en párrafos *supra*.

Por consiguiente, en cuanto a la infracción atribuida consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados", este ente colegiado estima procedente absolver a **TRANSPORTES AÉREOS GUATEMALTECOS, S.A.**

#### VIII. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Sin perjuicio de lo anterior, es importante distinguir dos momentos en el caso de mérito: el primero, la imposibilidad de la proveedora de dar cumplimiento a su obligación contractual en virtud de haberse



presentado un justo impedimento (caso fortuito), lo cual conlleva la absolución de la infracción atribuida (no prestar los servicios en los términos contratados); el segundo, la forma en que la proveedora afrontará el justo impedimento en relación a su obligación contractual, por ejemplo: devolución de lo pagado –de ser posible– u ofrecer alternativas para ejecutar la obligación, entre otros.

Relacionado al segundo momento– la forma en que la proveedora afrontará el justo impedimento en relación a su obligación contractual– es importante hacer referencia a lo manifestado por ambas partes.

En primer lugar, al aterrizar el avión en Guatemala, el consumidor decidió –según lo manifestado en su denuncia–: “(...) *quedarse en Guatemala a pasar la noche, ya que supuestamente el avión partiría de nuevo hacia su destino final, por lo cual la aerolínea le manifestó que quedaba por su cuenta en Guatemala, así como para su regreso, pues si quería regresar con la aerolínea debía comprar boletos por este trayecto. Pese a que más noche el vuelo fue definitivamente cancelado, la aerolínea nunca se comunicó con el consumidor para expresarle que el vuelo regresaría el siguiente día y ofrecerle ese medio de transporte*”.

Por su parte, la proveedora expresó que: “(...) *sin embargo los pasajeros que se quedaron a esperar indicaciones, se les indicó que el vuelo se canceló por el clima nada favorable en el Aeropuerto de Ilopango, se les brindo tarifa especial de hotel, como también el transporte de aeropuerto-hotel y viceversa, ya que hubieron 7 pasajeros que aceptaron dichas tarifas y se les brindo un nuevo boleto sin ningún costo adicional, retornando el día siguiente 07 de agosto. (Se adjunta manifiesto de fecha 06 y 07 de agosto de los 7 pasajeros) los demás pasajeros que no aparecen marcados en la lista optaron por su propia cuenta a retornar vía terrestre (...) (sic)*”.

En esta línea, se evidencia que existen versiones contrapuestas sobre lo acaecido posteriormente al impedimento de aterrizar en el aeropuerto de El Salvador: por un parte, el consumidor afirma que la denunciada no se comunicó para darle alternativas de desplazamiento; y por otra, la proveedora expresa que el consumidor no se quedó a recibir indicaciones como sí lo hicieron otros pasajeros que pudieron trasladarse–vía aérea y sin ningún costo– a su lugar de destino al siguiente día.

Al respecto, en el presente procedimiento no constan los elementos probatorios que acrediten fehacientemente ninguna de las afirmaciones vertidas –específicamente en cuanto a si se recibió la información de un vuelo que saldría al siguiente día y sin ningún costo–, es decir, que no consta prueba documental (elemento tangible) que sirva de parámetro para analizar, sino meros dichos de ambas partes.

Al margen de ello, y para el caso en particular, si el consumidor regresó por sus propios medios al país, dichos gastos no deben ser sufragados por la proveedora (dado que no se comprobó si hubo o no comunicación efectiva de la alternativa brindada por la proveedora). Lo que sí es indiscutible, es el hecho que el consumidor cumplió con su obligación contractual (el pago por un boleto de ida y vuelta), y que si bien por un justo impedimento (caso fortuito) la proveedora no pudo dar cumplimiento total a su obligación, y dado que el denunciante fue de los pasajeros que no tomó el vuelo al día siguiente, la denunciada debió reintegrarle parte de lo pagado en virtud del incumplimiento parcial.

En consecuencia, este Tribunal considera pertinente, aun y cuando no se configure la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, ordenar la devolución del 50% de lo sufragado por el consumidor (\$298.50) en concepto de boleto de ida y vuelta, en virtud del incumplimiento –por caso fortuito– de la proveedora, dado que el vuelo no pudo efectuar su retorno a El Salvador según los términos contratados.

Dicha devolución, se ordena en el ejercicio de las facultades estipuladas en el artículo 83 letra b) y c) de la LPC, que reza lo siguiente:

“Art. 83.- *Corresponde al Tribunal: (...) b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; c) 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*” (Todos los resaltados son nuestros).

Vale aclarar que la facultad para ordenar la reposición de la situación alterada fue redactada de forma genérica, y que ésta nace a partir de la obligación principal de este ente colegiado: **resolver lo que corresponda**, lo cual debe hacerse en armonía con la LPC y con todo ordenamiento jurídico. De ahí que, esta redacción no es óbice para que dentro de dicha facultad encajen supuestos más específicos en aras de salvaguardar los derechos de los consumidores; en otras palabras, no se trata de una lista taxativa, pues hay casos –como el de objeto de estudio– en que si bien existe un justo impedimento que deriva en una causal eximente de responsabilidad para la proveedora –en cuanto al cometimiento de la infracción–, ello no implica que el actuar de la misma frente al justo impedimento –la falta de devolución en proporción al incumplimiento originado– no afecte intereses individuales.

En definitiva, aun y cuando la proveedora haya sido absuelta de la infracción atribuida –43 letra e) de la LPC “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”– por haber acaecido una causal de eximente de responsabilidad (la existencia de un caso fortuito para dar cumplimiento a su obligación contractual), tal circunstancia sí originó un detrimento en el patrimonio del consumidor, pues había realizado el pago de un boleto aéreo de ida (El Salvador-Honduras) y vuelta (Honduras-El Salvador), por un monto total de \$597.00; sin embargo, el regreso no se pudo hacer efectivo, debido a que el avión aterrizó en Guatemala por las condiciones climáticas, tomando la decisión el consumidor de realizar el retorno al país por sus propios medios. Por ello, este Tribunal considera pertinente la devolución de la mitad de lo sufragado por el consumidor en concepto de boleto de ida y vuelta, esto es, el reintegro de \$298.50, al no haberse perfeccionado esa parte del contrato.

#### IX. DECISIÓN

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), 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absuélvase* a la proveedora **TRANSPORTES AÉREOS GUATEMALTECOS, S.A.** por el cometimiento de 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 a la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, conforme con lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.

b) *Ordénese* a la proveedora **TRANSPORTES AÉREOS GUATEMALTECOS, S.A.** que restablezca la situación alterada al consumidor \_\_\_\_\_, mediante la devolución del 50% de lo sufragado por el consumidor, es decir **DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$298.50)**, en concepto de boleto de ida y vuelta, en virtud del incumplimiento –por caso fortuito– de la proveedora, dado que el vuelo no pudo efectuar su retorno a El Salvador según los términos contratados, conforme con lo expuesto en el romano VII de la presente resolución.

c) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución al consumidor denunciante.

d) *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

IA/ym

José Leoisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

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

Secretario del Tribunal Sancionador