

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 05/03/2022. Hora: 09:42 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 380-2021.
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciantes:	1. 2. 3. 4.		
Proveedoras denunciadas:	1. Avilés Travel, S.A. de C.V. 2. Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.</b>			
<p>A. Preceden a esta resolución, tres escritos presentados los días 28/03/2022 y 30/03/2022, según el siguiente detalle:</p> <p>i. El primero de los escritos antes relacionados, se recibió en fecha 28/03/2022 y fue suscrito por las denunciantes .</p> <p style="padding-left: 40px;">(fs.464-465). En el mismo, expusieron su desacuerdo con los argumentos de defensa vertidos por el apoderado de la sociedad <i>Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–</i> específicamente respecto de las causas imputables al consumidor, pues aseveraron que era de su interés llegar a su destino sin ningún problema, en atención a que el motivo de su viaje era asistir a un Congreso Latinoamericano de Radiología, con el propósito de recibir actualizaciones profesionales relacionadas con su área de trabajo.</p> <p>Manifestaron que no era la primera vez que viajaban, por lo que conocían la importancia de atender los llamados al estar en tránsito en los aeropuertos, especialmente cuando se tienen conexiones a otro destino. Respecto a ello, afirmaron que es una falacia asegurar que no atendieron la llamada, porque el sistema de sonido de todos los aeropuertos, es audible en todo el recinto. En ese sentido, afirmaron que llegaron a la puerta indicada en el itinerario, las atendió una empleada quien les dijo que les llamarían, sin embargo, en vista que no había movimiento de pasajeros, preguntaron nuevamente y entonces les informó que el vuelo se había adelantado, que había salido.</p> <p>Refirieron, además, que en ese momento buscaron apoyo con ejecutivos de Aeroméxico, les mandaban de un lado a otro, pero nadie asumió la responsabilidad de asistirles en el aeropuerto Benito Juárez, ni el aeropuerto de Acapulco. Indicaron que, debido a lo anterior, asumieron gastos económicos originados por el desplazamiento hacia Acapulco, como por el retorno a El Salvador, sufrieron afectación en su salud por falta de alimentación y horas de descanso, además de estrés por el evento y pérdida de días laborales. En último término solicitaron considerar sus alegaciones e incorporar el escrito al expediente.</p> <p>ii. El segundo de los escritos recibidos, se incorporó en fecha 28/03/2022 y consta firmado por la licenciada . (fs. 466-468), apoderada general judicial de la sociedad <i>Avilés Travel, S.A. de C.V.</i>, mediante el cual incorporó documentación con fines probatorios (fs. 469-499) y ratificó</p>			

los argumentos de defensa relativos al fondo planteados en su primera intervención en el procedimiento. En último lugar, solicitó se valoren sus alegatos de defensa, la incorporación de la documentación que agregó a su escrito y se exonere a su representada.

iii. El tercer escrito se recibió en fecha 30/03/2022, rubricado por el licenciado (fs. 500-502), apoderado de la sociedad denunciada *Aerovías de México, S.A. de C.V. –sucursal El Salvador–*, en el cual reseñó las actuaciones previas desarrolladas en el procedimiento, alegó la prescripción de la facultad sancionadora en el caso *sub judice* y requirió anticipadamente la declaratoria de caducidad del actual procedimiento administrativo sancionador. Por otra parte, replicó los corolarios de defensa planteados su intervención previa del 10/08/2021, atribuyendo la responsabilidad de los hechos denunciados a las consumidoras, y consiguientemente, solicitó se declare improcedente la imposición de sanción a su representada, pues a su consideración, ésta cumplió con las obligaciones a las consumidoras.

En este punto es menester señalar que los argumentos relativos a la configuración de la infracción planteados por los apoderados de las proveedoras denunciadas, se han expuesto detalladamente en el apartado **V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS** de esta resolución, en tanto que su análisis y resolución se desarrollaron en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**, mientras que la prescripción y caducidad alegadas, se resolverán en el romano **V.** antes citado.

B. En cuanto a los hechos denunciados y las actuaciones previas al procedimiento, las señoras

manifestaron que, en fechas 31/07/2018, 09/08/2018 y 15/10/2018 compraron a la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V., sendos paquetes de servicios turísticos con diferente valor cada uno, que incluían: hotel, vuelos desde El Salvador hacia México con retorno; además de traslados internos en México, de la capital hacia Acapulco y viceversa. Sin embargo, el referido itinerario no se respetó, ya que perdieron los vuelos internos en México, con lo que estuvieron en desacuerdo. Manifestaron que el día 07/11/2018, encontrándose ya en México para viajar hacia Acapulco, recibieron la indicación de dirigirse a la puerta de abordaje 75 A, pero luego cierto tiempo en ese lugar sin escuchar que abordaran el avión, preguntaron y les dijeron que el vuelo ya había partido, es decir, que lo habían perdido. En ese momento pidieron a la aerolínea que les solucionara, pero la única alternativa ofrecida en ese momento, fue comprar otro boleto por el valor de \$900.00 dólares, la cual no aceptaron. Aseveraron que, debido a lo anterior, cada una tuvo que comprar pasajes terrestres por el valor de \$36.11 dólares, para llegar a su destino. Una vez en Acapulco, consultaron por los vuelos de regreso hacia la Ciudad de México, pero les informaron que no podrían utilizarlos porque tenían candado y tendrían que comprar nuevos boletos para retornar, con un costo de \$121.00 dólares cada uno. Aclararon que en los boletos que no pudieron utilizar, también había una conexión desde Ciudad de México a Tapachula; por tanto, en ese destino, también compraron boletos terrestres a la empresa TICA BUS, con un costo de \$42.00 dólares por persona. Señalaron que, en los boletos aéreos y terrestres para desplazarse dentro de México, gastaron aproximadamente \$300.00 dólares por persona, adicional al boleto de retorno

hacia El Salvador, pues estimaron cada vuelo interno en México, en \$100.00 dólares aproximadamente, por cada persona.

Enfatizaron que, los vuelos vinculados antes mencionados no pudieron usarse después del primer incidente con el vuelo de la Ciudad de México hacia Acapulco, porque tenían candado. Finalmente, añadieron que Aeroméxico les envió cartas disculpándose por lo ocurrido, pero sin brindarles ninguna solución para reponer los costos por los daños causados, pese a que la aerolínea les suministró una hoja informativa en la que se establece que, por la pérdida de un segmento de vuelo, no se negará el uso de los segmentos subsecuentes.

Según las denunciadas, los hechos descritos podrían vulnerar lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— el cual establece: *“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 podría configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que dispone: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados”*.

En fechas 28/11/2018, 30/11/2018, 21/11/2018 y 07/12/2018, se dio inicio a la implementación de los medios alternos de solución de conflictos con el primer avenimiento en cada expediente, comunicándoles a las denunciadas, 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; proporcionándoles copia de las denuncias —fs. 18, 50, 85 y 130, respectivamente—, posteriormente en fechas 03/12/2018, 05/12/2018, y 11/12/2018 —fs. 20, 52, 96 y 137—, las consumidoras ratificaron sus denuncias y solicitaron la programación de audiencias conciliatorias, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de fs. 35, 69, 115 y 148.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letras a) y c) de la LPC, remitió los expedientes por no lograr solucionar los conflictos en dicha instancia por desacuerdos en audiencias conciliatorias, recibándose en este Tribunal en fechas 07/01/2019 y 11/01/2019.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

Las señoras

coincidieron en sus pretensiones expuestas en el CSC, en solicitar: *“les devuelvan todo lo que gastó internamente en boletos tanto terrestres como aéreos, internamente en México, también pide le devuelvan lo que pagó por los vuelos internos en México que no utilizó y que se pagaron originalmente en el paquete que compró con AVI TRAVEL, también pide le digan cuánto costaron los vuelos internos dentro del paquete ya que cuando se compró no se lo explicaron, esto en base a los artículos, 24 y 43 e) LPC (sic)”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs.370-372—, se les imputó a las proveedoras denunciadas 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 resaltado es nuestro.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció 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 las consumidoras, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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 las proveedoras, pues en el auto que ordenó el inicio del procedimiento se concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporaran por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, siéndoles notificada la referida resolución en fecha 16/07/2021 a la sociedad *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, y el día 20/07/2021 a la proveedora *Aerovías de México, S.A. de C.V. –sucursal El Salvador-* (fs. 376 y 377).

Posteriormente, mediante la resolución de las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día 11/03/2022 se abrió a pruebas el procedimiento, fs. 449-453, resolución que se notificó a las sociedades denunciadas en fecha 18/03/2022, mediante los correos electrónicos señalados para tal propósito (fs.456-457 y 458-459).

Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones de ambas proveedoras en el procedimiento administrativo sancionador en su orden cronológico:

1. En fecha 30/07/2021 —fs. 380-422— se recibió el escrito firmado por la licenciada

en calidad de apoderada general judicial con facultades especiales de la sociedad *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida, ejerció su derecho de defensa y expuso en síntesis lo siguiente: que la sociedad AVILÉS TRAVEL, S.A. de C.V. fue constituida en el año 2006, teniendo entre sus fines sociales fungir como agencia de viajes y todas las actividades que una entidad de este tipo puede realizar, las cuales ha desempeñado con éxito durante 14 años. Asimismo, expresó a nombre de su representada la disposición de colaboración en el procedimiento administrativo sancionador y su repudio a las acciones lesivas a los derechos de las consumidoras.

Posteriormente se refirió a las actividades que su representada como una agencia de viajes desarrolla, con el fin de deslindarse de la participación en el ilícito atribuido; así, explicó que dentro de sus actividades realiza la organización de viajes, la cual implica la gestión y conjunción de varios servicios, entre ellos: boletos aéreos, traslados, estadías en hoteles, guías turísticos, seguros de viaje, acceso a lugares de interés,

etc. Tal actividad implica verificar la disponibilidad de los mismos y sus precios, coordinando su prestación atendiendo a un itinerario establecido previamente, formando de ese modo un paquete turístico que pueda ser ofertado.

En línea con lo anterior, argumentó que al no ser propiedad de la agencia de viajes -su representada-, los servicios ofertados, la disponibilidad de la oferta no depende de la agencia de viajes, sino del proveedor en cuanto mantenga cupos disponibles del servicio que se trate. Puntualmente, especificó que el cupo en un vuelo de determinada aerolínea, el cual es comercializado no solo por la empresa transportista, sino por las agencias de viajes en El Salvador y el mundo, se mantendrá disponible siempre y cuando existan cupos que no hayan sido vendidos por estos actores, aunado al hecho que la línea aérea los mantenga activos.

Expresó que comercializa los boletos aéreos mediante venta directa por estar acreditada para ello por parte de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo o IATA por sus siglas en inglés, que le faculta para la vender transporte aéreo propiedad de las líneas aéreas miembros también de la referida entidad, siempre y cuando ellas también lo autoricen. Siguiendo el hilo argumentativo anterior, citó pasajes del contrato de agencia de venta de pasajes otorgado oportunamente con IATA, específicamente los numerales 3, 3.1 3.2 relativos a la venta de los servicios del transportista y las condiciones de tal actividad en cuanto a la agencia, además, relacionó el numeral 17 del mismo documento, en el que se especifica que lo establecido en el contrato se regirá por la legislación del país donde esté domiciliado el agente, con el propósito de remitirse a la figura del agente representante, bajo la regulación del representante o distribuidor que hace el Código de Comercio en el artículo 392: *“Para los efectos de este Código se entiende por agente representante o distribuidor, la persona natural o jurídica que, en forma continua, con o sin representación legal y mediante contrato, ha sido designada por un principal para la agencia-representación o distribución de determinados productos o servicios en el país. Cuando el agente representante o distribuidor no actúa por su cuenta y riesgo sino siguiendo instrucciones de su principal, no será responsable por el incumplimiento en que éste haya incurrido; su responsabilidad se limita, en este caso, al estricto cumplimiento de las instrucciones que reciba del principal”*, argumentando que por ser una agencia de viajes representantes o distribuidores de las líneas aéreas, estas tienen la obligación de comercializar los boletos siguiendo las instrucciones que reciban por parte de los transportistas. Finalizó su escrito asegurando que el cumplimiento de sus obligaciones respecto de las consumidoras se vio satisfecho con la entrega de los boletos aéreos, pero que no tiene responsabilidad sobre los cambios que realice la aerolínea en los vuelos pues no tiene participación y por ello, considera que debe ser el transportista aéreo quien resarza los daños de los mismos.

Agregó como documentación adjunta: impresión de “Certificate of Accreditation” año 2018 (fs. 388-389), copia de formulario IATA de resolución 824 – Contrato de agencia de venta de pasajes versión II y sus anexos (fs. 390-404), copias de facturas 01850, 1851, 03596 y 02036 (fs. 405-408) y copia de testimonio de escritura de constitución de sociedad y su asiento de inscripción (fs. 409-422).

Finalmente, solicitó se abriera a pruebas el procedimiento y se exonerara a su representada de la imposición de una sanción.

2. En fecha 10/08/2021 —fs. 423-448— se recibió escrito con anexos firmado por el licenciado en su calidad de apoderado con representación legal de la sociedad Aerovías de México, Sociedad Anónima de Capital Variable –sucursal El Salvador–, que se abrevia *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–*, mediante el cual se mostró parte y evacuó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio de este procedimiento. Además, solicitó se declarase la ilegalidad del presente procedimiento por vulnerar el principio de juez natural, respecto de la caducidad del procedimiento administrativo bajo referencia 9-19 Acum., de lo cual se resolvió previo a la fase probatoria de este procedimiento. Por otra parte, expuso como elementos de fondo de la infracción, lo siguiente: que a las consumidoras se les efectuó la venta por parte de Avilés Travel, S.A. de C.V. de los boletos aéreos que poseían el itinerario siguiente:

AM629 EL SALVADOR – MÉXICO 07 DE NOVIEMBRE DE 2018 13:20

AM313 MÉXICO – ACAPULCO 07 DE NOVIEMBRE DE 2018 17:10

AM304 ACAPULCO – MÉXICO 13 DE NOVIEMBRE DE 2018 12:25

AM8274 MÉXICO- EL SALVADOR 13 DE NOVIEMBRE DE 2018 16:50.

Refirió que en el anterior itinerario se había programado que el vuelo AM313 del día 07/11/2018 despegaría de la puerta 75-A del Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México, siendo esa la información que se le suministró a su representada, como a la agencia de viajes por el referido aeropuerto, por ello, aseveró que la información entregada a las consumidoras en la compra de los boletos era correcta.

Sin embargo, aseveró que el día del referido vuelo, se anunció por los parlantes del aeropuerto que el vuelo saldría de una posición remota, cambiándose la puerta de entrada. En ese sentido, acotó que el vuelo inicial AM629 despegó de El Salvador a las 13:17 horas y aterrizó en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la Ciudad de México a las 15:15 horas y los pasajeros descienden a las 15:21 horas, con lo cual, a su consideración, los pasajeros contaron con 1 hora con 49 minutos para llegar a la nueva puerta de embarque designada para abordar el siguiente tramo. Ponderó que tal cantidad de tiempo era suficiente para escuchar y acatar las nuevas indicaciones dadas por el aeropuerto de abordar el vuelo en una puerta diferente y aseguró que todos los demás pasajeros del referido vuelo acudieron, saliendo efectivamente de la Ciudad de México con destino a Acapulco como se había previsto inicialmente a las 17:10 horas.

En este punto, expuso que la asignación de las puertas de embarque no es controlado por la aerolínea y que ésta no puede designar la pista en la que aterrizará o la puerta de embarque llevará a sus pasajeros para que éstos puedan ingresar a la aeronave, sino se trata del servicio exclusivo que brinda la autoridad o empresa responsable de la administración del aeropuerto y tales elecciones están determinadas por una gran cantidad de factores operativos de necesaria consideración para la asignación de las puertas a cada aeronave. En ese sentido, se remitió al principio de culpabilidad del derecho administrativo sancionador que establece que únicamente puede sancionarse por hechos constitutivos de infracción administrativa a los responsables de las

mismas, es decir, aquellos que posean un nexo de culpabilidad y con el que sea posible establecer una imputación objetiva y subjetiva, para posteriormente expresar que, en el supuesto planteado no es posible hacer una imputación subjetiva pues su representada no tuvo un papel decisorio en cuanto al cambio de puerta de abordaje, por tanto, no podría inferirse que actuó con culpa o dolo para generar tal situación; es decir, que su representada no actuó de forma negligente o con la intención de generar un agravio, *“por lo que, ha querido subsanar de forma diligente tal circunstancia y ha llamado a todos los pasajeros a través del sistema de megafonía del aeropuerto a embarcar por la puerta correcta, embarcando así a todos los demás pasajeros”*.

De lo anterior concluyó que no es imputable a su representada el incumplimiento contractual alegado, pues a su criterio, ésta cumplió con todas las obligaciones que le correspondían a favor de las consumidoras y atribuyó a éstas últimas la responsabilidad del incumplimiento contractual, reiterando que contaron con un tiempo prudencial para realizar los trámites migratorios y presentarse a la sala de abordaje correspondiente, pero no lo hicieron; por lo que aseguró que, las consumidoras ignoraron de forma culposa todos los llamados al abordaje, algo de lo que no fue responsable su poderdante.

Finalizó su escrito, solicitando la declaratoria de ilegalidad de este procedimiento y la valoración de los argumentos expuestos en su escrito.

3. Luego de abrirse a pruebas el procedimiento, en fecha 28/03/2022 se recibió un segundo escrito rubricado por la licenciada —fs. 466-499—, mediante el cual incorporó nuevamente la documentación que presentó en su primera intervención, además de copia de escritura pública de modificación de pacto social de la sociedad Avilés Travel, S.A. de C.V. (fs. 488-499) y ratificó los argumentos de defensa esbozados en su primer escrito.

4. Finalmente, intervino nuevamente el licenciado en la fase probatoria del procedimiento, a través del escrito recibido el día 30/03/2022 —fs. 500-502—, en el que arguyó la prescripción de la facultad sancionadora conforme a lo dispuesto en el artículo 148 inciso 1° de la Ley de Procedimientos Administrativos —LPA—, que establece plazos diferenciados respecto de la gravedad de la infracción atribuida. Así pues, razonó que, en el presente caso, la infracción tiene carácter de grave a tenor de lo regulado en el artículo 43 de la LPC, por tanto, según lo dispuesto en el artículo 149 inciso 1° de la LPA, habiéndose consumado la infracción el día 07/11/2018, la misma habría prescrito el 06/11/2020; ergo, a la fecha de inicio del presente procedimiento sancionatorio, ya habría operado la prescripción de la facultad sancionadora según la LPA y solicitó así sea declarado por este Tribunal.

Además, adujo anticipadamente la caducidad del procedimiento administrativo sancionador, pues argumentó que de conformidad a lo reglamentado en los artículos 89 inciso 2° y 114 numeral 2 de la LPA, habiendo iniciado el procedimiento administrativo sancionador en fecha 07/07/2021, de no haberse finalizado y notificado el mismo a más tardar el 06/04/2022, debería declararse caducado.

En última instancia, reiteró los corolarios de defensa planteados su intervención previa del 10/08/2021, atribuyendo la responsabilidad de los hechos denunciados a las consumidoras y consiguientemente, solicitó

se declare improcedente la imposición de sanción a su representada, por haber cumplido ésta con sus obligaciones con las consumidoras, por otra parte, no ofreció la práctica de ningún medio probatorio, tampoco efectuó alegatos de defensa.

Se procede entonces a resolver la prescripción y caducidad alegadas por el referido profesional, en este apartado. En cuanto a la prescripción, la LPC regula dicha figura en el artículo 107 inciso 1º, el cual reconoce la prescripción de tipo extintivo, es decir, se refiere al efecto negativo que tiene el transcurso del tiempo sobre la capacidad de ejercer la acción, pues, una vez finalizado el plazo destinado a tal efecto, el particular pierde el derecho de promoverla o desde otro ángulo, al Estado se le extingue la potestad punitiva.

Por otra parte, la LPA constituye la normativa de aplicación supletoria en el presente procedimiento y consigna entre las causas de extinción de responsabilidad, en el numeral 3º del artículo 147 de la LPA, a la prescripción como figura extintiva de la infracción, la cual conforme al artículo 149 comienza a contarse “*El plazo de la prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que se hubiere cometido la infracción (...). Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo*”. En el mismo sentido, el artículo 148 de la LPA, dispone que “*los plazos de prescripción de las infracciones y sanciones serán los que determinen las normas que las establezcan (...)*”.

De lo anterior se puede colegir que, el plazo de prescripción de la infracción como figura extintiva que debemos tomar en cuenta como límite temporal para realizar la persecución de un hecho ilícito contrario al ordenamiento jurídico, siempre considerando el principio de especialidad, para nuestro caso en materia de consumo, es el que rige el artículo 107 inciso 1º de la LPC –vigente al momento de los hechos-, cuyo texto reza literalmente: “*Las acciones para interponer denuncias por las infracciones a la presente ley, prescribirán en el plazo de tres años, contados desde que se haya incurrido en la supuesta infracción. El plazo de prescripción se suspenderá por la denuncia del consumidor presentada ante la Defensoría del Consumidor, o mediante la notificación efectuada al proveedor por la Defensoría, sobre hallazgos de posibles infracciones o incumplimientos a la ley (...)*”.

Establecido lo anterior, al realizar el conteo de la prescripción al caso en concreto, tenemos que: la infracción se entendió consumada en fecha 07/11/2018, asimismo, el auto de inicio del presente procedimiento fue notificado a las presuntas infractoras el día 16/07/2021, fecha en que se interrumpe la prescripción, de lo cual se concluye que a tal fecha, habían transcurrido 2 años, con 8 meses y 8 días del plazo de prescripción general de 3 años, fijado en el artículo 107 de la LPC vigente al momento de los hechos.

En virtud de los argumentos anteriores, este Tribunal declara *sin lugar* la prescripción de la acción en la forma alegada por el licenciado

Por otra parte, en cuanto a la petición de declaratoria de caducidad, este Tribunal debe declarar improcedente la misma, por no corresponder al estado actual del procedimiento –ya que para el cómputo de la caducidad del procedimiento, se toma en cuenta la fecha de notificación del auto de inicio, siendo esta el 16/07/2021–, por tanto no es posible resolver anticipadamente sobre tal solicitud, siendo obligatorio para esta



autoridad administrativa en este momento pronunciar la resolución final, a tenor de lo dispuesto en el artículo 112 inciso 1° de la LPA: *“No podrá la Administración abstenerse de resolver un asunto de su competencia con el pretexto de vacío u oscuridad en las Disposiciones legales aplicables o en las cuestiones que se susciten en el procedimiento”*.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 art. 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 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).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

**1. Consumidora**

**a)** Copia confrontada del comprobante de compra del boleto expedido por “TICA BUS” con referencia MEX-000029131, agregada a f. 6. Con este tiquete se comprueba: *i)* la compra de un servicio de transporte hacia Tapachula para la consumidora, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* el valor pagado por ese traslado; *iii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria tal compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.

**b)** Copia confrontada de boleto aéreo emitido por “Estrella de Oro, S.A. de C.V.”, a nombre de \_\_\_\_\_, f. 7. Con este documento que se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo hacia Acapulco, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* el valor pagado por ese traslado; *iii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.

**c)** Copia confrontada de factura emitida por “Turismo Intersol Travel Agency”, a nombre de \_\_\_\_\_, f. 8. Con este documento que se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hasta Tapachula, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* el valor pagado por ese traslado; *iii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.

**d)** Copia confrontada del itinerario de vuelo AM0306 para el día 13/11/2018, a nombre de \_\_\_\_\_

f. 9.

Con este documento se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hacia México, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.

**e)** Copia confrontada de la factura y recibo de caja, emitidos por “Avilés Travel, S.A de C.V.”, con el concepto salida SAL MEX ACA MEX SAL y cancelación de la antes referida factura de fecha 15/10/2018, a nombre de \_\_\_\_\_, fs. 10- 11. Con este documento que se comprueba: *i)* la compra del paquete turístico a la sociedad proveedora Avilés Travel, S.A de C.V. y la contratación /compra del servicio de transporte aéreo incluido en el paquete turístico.

*f)* Copia confrontada del plan de vuelo, emitido por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, para que la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, suministrara el servicio de transporte aéreo, fs. 12-13. Con este documento que se comprueba: *i)* que el transporte aéreo forma parte del paquete turístico comercializado por la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* como agencia de viajes y que el servicio de transporte lo proveería Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–; *ii)* la relación contractual de la consumidora con ambas proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*; *iii)* la relación de negocios entre ambas proveedoras, en virtud de la condición de agencia de viajes de *Avilés Travel, S.A. de C.V.* y la representación de esta última.

*g)* Copia confrontada de la hoja informativa nominada “Derechos de los pasajeros” con la marca de AEROMEXICO, f. 14. Con este documento que se comprueba: *i)* la relación contractual de la consumidora con Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador; *ii)* los términos de prestación de los servicios de transporte aéreo.

### **2. Consumidora**

*a)* Copia confrontada de la factura y recibo de caja, emitidos por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, con el concepto salida SAL MEX ACA MEX SAL y cancelación de la antes referida factura de fecha 31/07/2018, a nombre de \_\_\_\_\_, fs. 44-45. Con este documento que se comprueba: *i)* la compra del paquete turístico a la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* y la contratación/compra del servicio de transporte aéreo incluido en el paquete turístico.

*b)* Copia confrontada del plan de vuelo, emitido por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, para que la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, suministrara el servicio de transporte aéreo, fs. 46-47. Con este documento se comprueba: *i)* que el transporte aéreo forma parte del paquete turístico comercializado por la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* como agencia de viajes y que el servicio de transporte lo proveería Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–; *ii)* la relación contractual de la consumidora con ambas proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*; *iii)* la relación de negocios entre ambas proveedoras, en virtud de la condición de agencia de viajes de *Avilés Travel, S.A. de C.V.* y la representación de esta última.

### **3. Consumidora**

*a)* Copia confrontada de los boletos aéreos AM0306, AM313 y AM562 para los días 07/11/2018 y 13/11/2018, a nombre de \_\_\_\_\_, f. 77. Con este documento se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hacia México, de México hacia Tapachula y de Acapulco a México, los cuales estaban incluidos dentro del paquete comprado; *ii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*

*b)* Copia confrontada del plan de vuelo, emitido por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, para que la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, suministrara el servicio de transporte aéreo, fs. 78. Con este documento se comprueba: *i)* que el transporte aéreo forma parte del paquete turístico

comercializado por la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* como agencia de viajes y que el servicio de transporte lo proveería Aerovías de Mexico, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–; *ii)* la relación contractual de la consumidora con ambas proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*; *iii)* la relación de negocios entre ambas proveedoras, en virtud de la condición de agencia de viajes de *Avilés Travel, S.A. de C.V.* y la representación de esta última.

*c)* Copia confrontada de factura emitida por “*Turismo Intersol Travel Agency*”, a nombre de \_\_\_\_\_, f. 79. Con este documento que se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hasta Tapachula, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* el valor pagado por ese traslado; *iii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*

*d)* Copia confrontada de la factura y recibo de caja, emitidos por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, con el concepto salida MEX ACA ACA MEX SAL y cancelación de la antes referida factura de fecha 09/08/2018, a nombre de \_\_\_\_\_ fs. 80 y 82. Con este documento se comprueba: *i)* la compra del paquete turístico a la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* y la contratación /compra del servicio de transporte aéreo incluido en el paquete turístico a suministrarse por Aerovías de México, S.A. de C.V – sucursal El Salvador–.

*e)* Copia confrontada del comprobante de compra del boleto expedido por “*TICA BUS*” con referencia MEX-000029132, agregada a f. 81. Con este tiquete se comprueba: *i)* la compra de un servicio de transporte hacia Tapachula para la consumidora, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* el valor pagado por ese traslado; *iii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria tal compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*

#### **4. Consumidora \_\_\_\_\_**

*a)* Copia confrontada de la factura y recibo de caja, emitidos por “*Avilés Travel, S.A de C.V.*”, con el concepto salida SAL MEX ACA MEX SAL y cancelación de la antes referida factura de fecha 31/07/2018, a nombre de \_\_\_\_\_, fs. 124-125. Con este documento se comprueba: *i)* la compra del paquete turístico a la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* y la contratación /compra del servicio de transporte aéreo incluido en el paquete turístico a suministrarse por Aerovías de México, S.A. de C.V – sucursal El Salvador–.

*b)* Copia confrontada de los itinerarios de vuelo AM0306 y AM562 para el día 13/11/2018, a nombre de \_\_\_\_\_, f. 126. Con este documento se comprueba: *i)* la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hacia México, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; *ii)* se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*

c) Copia confrontada del plan de vuelo, emitido por "Avilés Travel, S.A de C.V.", para que la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, suministrara el servicio de transporte aéreo, fs. 127. Con este documento se comprueba: i) que el transporte aéreo forma parte del paquete turístico comercializado por la sociedad proveedora *Avilés Travel, S.A de C.V.* como agencia de viajes y que el servicio de transporte lo proveería Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–; ii) la relación contractual de la consumidora con ambas proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*; iii) la relación de negocios entre ambas proveedoras, en virtud de la condición de agencia de viajes de *Avilés Travel, S.A. de C.V.* y la representación de esta última.

d) Copia confrontada de factura emitida por "Turismo Intersol Travel Agency", a nombre de [redacted], o, f. 127. Con este documento se comprueba: i) la compra del servicio de transporte aéreo desde Acapulco hasta Tapachula, el cual estaba incluido dentro del paquete comprado; ii) el valor pagado por ese traslado; iii) se infiere de lo anterior, que fue necesaria la referida compra, debido a que no se prestó el servicio de transporte aéreo, según lo convenido con las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*

e) Impresión de correo electrónico obtenido en el marco de la sustanciación de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, remitido por la parte proveedora desde la dirección: [redacted] por el remitente *amlegal*, f. 131. En el que se hace constar que ese día la proveedora tuvo conocimiento no solo del cambio de puerta de embarque, sino de problemas técnicos en el aeropuerto con la proyección de vuelos en las pantallas, pese a lo cual no tomó las providencias necesarias para garantizar el cumplimiento del contrato de transporte.

##### **5. Proveedora *Avilés Travel, S.A. de C.V.***

a) Copia simple del documento formulario denominado resolución 824 – Contrato de Agencias de Ventas de Pasajes, fs. 306-310. Con el documento en mención, la apoderada de la proveedora *Avilés Travel, S.A. de C.V.* pretendía probar los términos que rigen la venta de boletos aéreos a cuenta de un tercero –el transportista–. Sin embargo, los términos se refieren netamente a la presunta relación que puede existir entre una agencia de viajes acreditada por la IATA y un transportista indeterminado, no se refieren a la naturaleza de los servicios que una agencia de viajes brinda a sus consumidores, ni al contenido de las prestaciones que se proveen en virtud de su contrato, por tanto, no puede ser valorado por no constituir prueba pertinente ni conducente para el caso particular.

b) Copia simple del documento en el que se lee, entre otros la leyenda: "INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION – PASSENGER SALES AGENCY" y "CERTIFICATE OF ACCREDITATION" fs. 311-321. Con el documento en mención, la apoderada de la proveedora *Avilés Travel, S.A. de C.V.* pretendía probar el Contrato de Agencia de Venta de Pasajes otorgado entre su representada y la IATA. No obstante, este documento no podrá ser valorado por este tribunal por encontrarse en idioma extranjero, en atención a lo dispuesto en el artículo 324 del CPCM. Además, tal documento acredita la relación existente entre la agencia de viajes acreditada por la IATA y un transportista aéreo, no se regulan

la naturaleza de los servicios que una agencia de viajes brinda a sus consumidores, ni al contenido de las prestaciones que se proveen en virtud de su contrato por tanto no puede ser valorado por no constituir prueba pertinente ni conducente para el caso particular.

c) Copia simple de las facturas extendidas a las consumidoras denunciantes, fs. 322-325, las cuales fueron relacionadas y valoradas en la prueba ofrecida por cada denunciante, como se estableció en los numerales precedentes.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por las señoras , es la descrita en el artículo 43 letra e) 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 diversa índole en relación a las proveedoras Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V., las cuales serán abordadas separadamente.

I. En relación a la responsabilidad de la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V., tal como se estableció en el romano que antecede, primero, se analizará el contenido del contrato y obligaciones de la agencia de viajes; en segunda instancia, se analizará si existió el incumplimiento contractual atribuido; y en tercera instancia, se analizará si existe responsabilidad de la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V. en relación al incumplimiento contractual.

### A. El contenido del contrato de la agencia de viajes Avilés Travel, S.A. de C.V.

En este apartado, se atenderán los argumentos de defensa expuestos por parte de la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V.

Como bien expuso la proveedora citada por medio de su apoderada en sus escritos, el rol de la sociedad Avilés Travel, S.A. de C.V. como agencia de viajes supone, en algunos casos, como el que hoy nos ocupa, el desarrollo de un compendio de actividades que integran un todo, que es el paquete turístico en sí mismo: “*la organización de un viaje implica la gestión y conjunción de varios servicios, entre ellos: boletos aéreos, traslados, estadías en hoteles, guías turísticos, seguros de viajes, acceso a lugares de interés, etc. Tarea que le corresponde efectivamente a la agencia de viajes y que implica: verificar la disponibilidad de los mismos y sus precios, coordinando su prestación, atendiendo a un itinerario previamente establecido, formando de ese modo un paquete turístico que pueda ser ofertado*”.

El concepto antes citado corresponde a la definición de un paquete turístico, como lo define también la “Norma Técnica Salvadoreña para Operadores de Turismo. Especificaciones para la Prestación del Servicio” NTS 03.54.01:12, en el numeral 3.32: “paquete turístico conjunto de servicios turísticos ofrecidos por un operador de turismo (pasajes de transporte, alojamiento turístico, alimentación y otros)”; el cual, en el presente caso constituye además el servicio contratado por las consumidoras denunciantes. Valga mencionar

que, esta acepción respecto del servicio designado como “*paquete turístico*”, que constituye uno de los rubros de venta de las agencias de viaje en general, es también la usada internacionalmente en el Derecho Turístico.

Así, en el presente caso, como se ha acreditado mediante facturas de compra (fs. 11, 44, 82 y 124), recibos de ingreso a caja (fs. 10, 45, 80 y 125) y boletos (fs. 12, 47, 78 y 127) que el servicio que Avilés Travel, S.A. de C.V. ofreció a las consumidoras denunciadas, no comprendía únicamente la venta de boletos aéreos a cuenta de un tercero, como ha argumentado en sus alegatos de defensa, para eximirse de la responsabilidad alegando la falta de legitimación pasiva. Pues, si bien puede ser que efectúe en otros supuestos únicamente la venta de boletos terceros, ese no constituye el supuesto del presente caso; pues las consumidoras contrataron con Avilés Travel, S.A. de C.V. un cúmulo de servicios que se encontraban comprendidos en el paquete, como el transporte aéreo internacional y local, el alojamiento, el diseño del itinerario que consta detallado en facturas; por tanto su actuar no corresponde al de un simple representante o comisionista de ventas de boletos aéreos a nombre de un transportista como alegó, sino que conlleva una actividad económica independiente consistente en la venta de servicios turísticos comprendidos dentro del “paquete” que le suponen una ganancia por su venta. En razón de lo anterior, el argumento relativo a la falta de legitimación pasiva por actuar en el presente caso como un representante de la sociedad transportista “Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– *se declara sin lugar.*

Adicionalmente, la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V. en sus diferentes intervenciones ha reconocido que, en el caso en estudio, ejecutó la venta de un paquete, pero se desligándose de la falta de prestación del servicio de contrato aéreo.

De lo anterior se colige la existencia de un contrato de servicios diverso al transporte aéreo, pero del cual el mismo forma parte integral de la oferta y de los servicios pagados, con lo cual se configura el primer elemento de la infracción atribuida, es decir, la existencia de un contrato independiente al transporte aéreo.

*B. El incumplimiento contractual de la sociedad Avilés Travel, S.A. de C.V.*

Como se expuso en los párrafos que anteceden, la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V. vendió un paquete turístico a las cuatro consumidoras afectadas, dentro del cual, la venta de los boletos aéreos no constituía el objeto exclusivo del mismo, sino una parte esencial, pues sería el medio para realizar el recorrido proyectado y disfrutar de las estancias en hotel comprendidas dentro del paquete.

De ello se concluye entonces, que la agencia de viajes Avilés Travel, S.A. de C.V., al no adoptar las medidas correctivas y sustitutas correspondientes para asegurar la prestación de los servicios en los términos que ofreció y vendió a las cuatro consumidoras afectadas los servicios turísticos, estando obligada en virtud de la venta del paquete turístico, incurrió por su cuenta en mora de las obligaciones contractuales, específicamente por incumplimiento de los servicios contratados, quedando así establecido el segundo elemento de la infracción, es decir, el incumplimiento contractual.

*C. La responsabilidad de la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V.*

Como se señaló en relación al argumento de defensa de la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V. relativo a que en el caso que hoy nos ocupa, actuó como simple representante de un tercero, la responsabilidad de la

proveedora se origina de la venta misma del paquete turístico, que supone la prestación exacta del conjunto de servicios que vendió a las consumidoras y por los cuales percibió un beneficio económico, pues constituye una de las actividades económicas propias de su giro.

Por tanto, habiendo vendido cuatro paquetes turísticos a diferentes personas, le surge la obligación de cumplir a cabalidad con los servicios comprendidos dentro del mismo; de manera que la falta de respuesta oportuna y la no reposición o sustitución del proveedor aéreo, coloca a la proveedora Avilés Travel, S.A. de C.V. como responsable de incumplimiento contractual a título de negligencia, por no tomar las providencias necesarias para la entrega de los servicios que le fueron pagados por las consumidoras afectadas, ni procurar la restitución de las obligaciones incumplidas, estableciéndose así, el tercer elemento de la infracción atribuida.

**II.** Respecto a la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, habiendo las consumidoras comprado boletos aéreos para viajar con la referida proveedora, preciso establecer si se configura efectivamente la comisión de la infracción atribuida por parte de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–. Para ello, primero, es necesario definir el contrato de transporte aéreo, su contenido y obligaciones; posteriormente, es imprescindible determinar si existió incumplimiento respecto de las obligaciones del contrato de transporte; y finalmente, debe determinarse si la proveedora denunciada efectivamente es responsable a título de dolo o mera negligencia, del incumplimiento de las obligaciones contractuales.

*A. El contrato de transporte aéreo*

Las denunciantes celebraron un contrato de transporte aéreo, cuyo objeto es, en esencia, la prestación del servicio de transporte aéreo efectivo, de una persona o mercancía de un punto a otro.

Así, a tenor de lo establecido en la Ley de Aviación Civil, se entiende que el “*CONTRATO DE TRANSPORTE DE PERSONAS -Artículo. 123.- El contrato de transporte de personas es aquel por el cual una empresa de transporte aéreo se obliga a trasladar de un lugar a otro, por vía aérea y en una aeronave especialmente equipada para tal efecto, a un pasajero y su equipaje, mediante una remuneración o tarifa*”.

Es decir, el contrato de transporte aéreo es una relación jurídica en la cual una persona denominada usuario o pasajero, conviene con una persona natural o jurídica, el transportista, que comúnmente llamamos aerolínea, el traslado de una persona, de un punto de partida a un punto de destino, tras una remuneración económica y con arreglo a determinadas condiciones.

Por tanto, es un contrato consensuado, bilateral, oneroso y de adhesión, ya que el usuario acepta o se adhiere a las condiciones preestablecidas por el transportador, que no están sujetas a modificación.<sup>1</sup>

En ese sentido, el contrato de transporte aéreo contiene básicamente la obligación de traslado en una aeronave del usuario o consumidor, de un punto a otro, sin que este sufra daño, menoscabo, de manera que se entiende cumplido el contrato, a la llegada del viajero a su destino en el plazo establecido; a la cual,

<sup>1</sup> Responsabilidad contractual del transportador aéreo en Colombia por accidentes, retrasos, pérdidas y daños al equipaje. Jacqueline Marcela Londoño Murillas. Revista Ciencias Humanas - Volumen 8, No. 2. Enero-junio de 2012. ISSN: 0123-5826 página 32



corresponde la obligación principal del consumidor o usuario, de pagar el precio, y su formalización o materialización está en el boleto, conforme a la regulación internacional existente en los Convenios de Varsovia y Montreal y en nuestra legislación nacional, en el artículo 124 de la Ley de Aviación Civil.

Consecuentemente queda establecido en este procedimiento, la existencia de contratos de transporte aéreo de las consumidoras denunciadas con la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, configurándose el primer elemento de la infracción

*B. El incumplimiento contractual atribuido a Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–*

En el caso que hoy se analiza, las consumidoras compraron boletos aéreos para realizar un recorrido turístico en México, con recorridos internos, para lo cual, debían viajar en un primer momento de El Salvador a México, y posteriormente, desplazarse en diversos estados del país destino.

En línea con lo anterior, las consumidoras viajaron con éxito hacia México, para abordar el próximo vuelo, que les llevaría hacia Acapulco, según los boletos aéreos adquiridos. Sin embargo, en el aeropuerto de México, luego de llegar la hora establecida para el abordaje en la puerta de embarque señalada, fueron notificadas que el avión había partido unos minutos atrás. Habiéndose abocado en ese momento al personal de la aerolínea para solicitar ser reubicadas en otro vuelo, se le comunicó que no era posible, salvo que adquiriesen otro boleto, pero debido a que el costo era muy elevado, desistieron de tal compra, decantándose por comprar boletos por vía terrestre para desplazarse al primer punto del paquete turístico que habían comprado. Una vez en el segundo punto, intentaron usar los otros segmentos de vuelo que habían comprado, pero les negaron su uso, aduciendo la existencia de un candado. Como resultado de lo anterior, no pudieron utilizar ningún transporte aéreo de los incluidos en el paquete turístico y debieron comprar por su cuenta nuevos boletos aéreos y terrestres para completar su paquete.

Como ya hemos dicho, la prestación principal a otorgar en el contrato de transporte aéreo por parte del transportista, en este caso, la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, es el traslado del pasajero o la persona que compró el boleto, a los puntos previamente pactados, en la fecha y hora previamente establecidos, es claro que, en el caso en análisis, dicha prestación no fue cumplida en su totalidad. Es decir, el objeto principal del contrato aéreo celebrado entre las consumidoras denunciadas y Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, no fue cumplido en todas sus partes, pese a que las consumidoras cumplieron su obligación de pago del precio, pues habiendo utilizado uno de los segmentos comprendidos dentro del boleto adquirido dentro del paquete turístico, y posteriormente, verse imposibilitadas de abordar el segundo tramo del recorrido pactado, les fue negada la utilización de los segmentos restantes, sin recibir ninguna justificación, salvo que los boletos tenían candado. En síntesis, no se transportó a las consumidoras a todos los destinos convenidos, por lo que estas debieron llegar por sus propios medios, erogando de sus patrimonios los costos de dichos traslados.

Así pues, tenemos que, siendo el objeto principal del contrato de transporte aéreo el traslado de los consumidores, se concluye que, si el pasajero o consumidor no llegó a su destino según las condiciones antes mencionadas, habrá incumplimiento del contrato por parte de la proveedora, como ocurrió en el caso en

autos, respecto de los segmentos y conexiones restantes comprendidas dentro del contrato aéreo –boletos– con lo cual se constituye el segundo elemento de la infracción atribuida.

*C. La responsabilidad de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– respecto del incumplimiento contractual.*

En este punto, es donde se dará respuesta al único alegato sobre la configuración de la infracción que la proveedora en comentario esgrimió por medio de su apoderado, el cual consiste en la inexistencia de un nexo de culpabilidad con la consecuencia objetiva atribuida –que el transporte aéreo no fue completado–.

El apoderado de la denunciada fundamentó su argumentó, en que el transporte aéreo no se brindó debido a que en el aeropuerto se cambió la puerta de abordaje y que, como consecuencia de ese imprevisto, las consumidoras no se presentaron al nuevo punto de embarque y perdieron el primer vuelo.

Continuando con su argumentación, adujo que no existe nexo de culpabilidad a título de dolo o culpa, por cuanto el cambio de puerta de embarque corresponde a la administración portuaria, es decir, la administración del aeropuerto. Y que sobre las decisiones logísticas de la administración del aeropuerto no hay posibilidad alguna de injerencia por parte de ninguna aerolínea, pues responden a elementos complejos vinculados a la seguridad de aterrizaje de los vuelos.

No obstante lo anterior, la pérdida de una de las conexiones comprendidas en el itinerario de los boletos adquiridos por cada consumidora, debido a circunstancias que no han podido establecerse en este procedimiento, no constituye una eximente para que la sociedad Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– pudiese sustraerse legítimamente de su obligación de transporte en cuanto a los segmentos restantes.

Respecto a los servicios de transporte aéreo que no se prestaron a las consumidoras en cuanto a las conexiones de Ciudad de México hacia Acapulco, y posteriormente en el retorno de Acapulco hacia Ciudad de México, y finalmente El Salvador, el apoderado de Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– no hizo ninguna mención de la justificante contractual o legal que facultaba a su representada para no cumplirlos, aun cuando a f. 14 de este expediente, consta hoja informativa sobre los derechos del pasajero de AEROMEXICO, en la cual se establece que los viajeros tendrán derecho a usar los segmentos restantes, aun cuando se haya perdido el uso de alguno de ellos siempre que medie la comunicación dentro de un plazo establecido, tal como ocurrió en el presente caso, pues habiendo perdido el vuelo correspondiente al segundo tramo contemplado en los boletos aéreos suministrados en el paquete turístico, las denunciadas acudieron al personal de la aerolínea para consultar por el vuelo que no pudieron abordar y solicitar asistencia, pese a lo cual se les informó que debían comprar otro boleto, pues el que contrataron tenía candado y no podían usarse los segmentos restantes. tal aseveración, es confirmada en comunicación de personal de la proveedora dirigida al CSC, según impresión de correo electrónico de fs. 94. Es decir, del relato de los hechos denunciados por parte de las consumidoras, de la comunicación girada por personal de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V.–Sucursal El Salvador– en la fase de medios alternos de solución de conflictos, y de sus intervenciones en el procedimiento, queda evidenciado que la aerolínea proveedora tuvo

conocimiento inmediato de la pérdida del vuelo y de la presunta causa del mismo, es decir, pudo hacer efectivos los segmentos restantes, pues el aviso de las consumidoras de la pérdida del vuelo ocurrió dentro del plazo señalado en la hoja informativa. No obstante, no solo se perdieron los vuelos nacionales o internos en México, sino también se les negó el uso del boleto de retorno a El Salvador, con lo cual, al margen del alegato relativo a la presunta inexistencia de un nexo causal que vincule a su representada con el incumplimiento atribuido, queda evidenciado otro incumplimiento contractual.

Por otra parte, retomando el argumento de defensa enunciado por el apoderado de Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, este se fundó exclusivamente en la circunstancia fáctica relativa al cambio de puerta de embarque, el cual, a su criterio, no fue atendido de forma culposa por las consumidoras, y sobre la cual existe divergencia en las versiones ofrecidas por la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, pues según consta en impresión de correo electrónico de f. 131, remitido por personal de la proveedora en mención, desde la dirección: por el remitente *amlegal*, el vuelo en disputa habría salido de la puerta de embarque 75A, es decir, el lugar originalmente designado para el abordaje, afirmación que contradice la versión ofrecida por el licenciado *amlegal*, cuando afirma en su escrito de fs. 423-429, que “*a través de los parlantes del aeropuerto se informa que -el vuelo- saldrá de una posición remota, cambiándose la puerta de entrada*”. Es decir, tales discordancias, permiten inferir con certeza una actuación negligente de parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, pues desconoce las variaciones de logística que sufrió vuelo en reclamo.

Aunado a lo anterior, el apoderado de la proveedora obvió en sus intervenciones dentro del procedimiento, la falta de previsión de su representada respecto del imprevisto acaecido, pues conforme al texto de la impresión de correo electrónico antes citada (f. 131), ese día la proveedora tuvo conocimiento de problemas técnicos en el aeropuerto con la proyección de vuelos en las pantallas, pese a lo cual no tomó las providencias necesarias para garantizar el cumplimiento del contrato de transporte en todos sus componentes o segmentos, es decir, asegurar el cumplimiento de su obligación de transportar a las consumidoras en los términos pactados inicialmente, como establece el artículo 24 de la LPC, máxime considerando las deficiencias logísticas del aeropuerto.

Respecto a lo anterior, es decir, a la obligación de la proveedora de cumplir con los servicios convenidos con las consumidoras, es pertinente citar el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, que estatuye que existe: “*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*”.

Establecido lo anterior, este Tribunal concluye que en el caso en autos, efectivamente existe un nexo de culpabilidad a título de negligencia, por cuanto la proveedora denunciada Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–, tuvo la posibilidad de actuar diligentemente y cumplir con los contratos de transporte

aéreo pactados con las consumidoras, y así cumplir con sus obligaciones de transporte aéreo en el país destino y de retornar a las consumidoras al país origen; sin embargo, no prestó los servicios de transportes restantes, debido a su actuación *negligente* en la gestión de su negocio, con lo cual se configura el tercer elemento de la infracción atribuida.

En congruencia con lo expuesto, en el caso particular, este Tribunal considera que existe responsabilidad tanto de *Avilés Travel, S.A de C.V.* como de *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–*, por el cometimiento de la infracción que se les imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, resultando procedente imponer la sanción respectiva conforme el artículo 46 de la misma ley.

#### VIII. 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, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la 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 las consumidoras, 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*”.

En el presente caso, únicamente se pudo cuantificar este parámetro económico respecto de la proveedora *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–*, pues fue la única que atendió el requerimiento de información financiera efectuado.

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistentes en copia de formularios de las declaraciones y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios de los meses comprendidos entre septiembre de 2018 hasta enero de 2020 —fs. 257-292—, y las declaraciones del impuesto sobre la renta y contribución especial de los años 2018 y 2019 —fs. 257-258—, junto con los

estados financieros de los años antes mencionados —fs. 293-298—, se advierte que la referida sociedad concretó ventas en el año 2018 —año de cometimiento de la infracción— por la suma de \$216,033.85 dólares, de conformidad a lo declarado en el estado de resultado del año en mención, es decir que sus ingresos corresponden a los de una *pequeña empresa*, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

En cuanto a la sociedad *Avilés Travel, S.A de C.V.* debido a que es imposible encajarla en alguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, no obstante, 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, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal considerará a la sociedad Avilés Travel, S.A de C.V., como una *microempresa*.

En ambos casos, 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.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones 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. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de las proveedoras, pues tratándose de empresas dedicadas al área de servicios —la primera como intermediaria, al ser una agencia de viajes; y la segunda, como transportista aéreo—, conocen plenamente sus obligaciones respecto de los consumidores acerca de los servicios que comercializan, en especial, en lo relativo al estricto cumplimiento del contenido de sus ofertas, tal cual lo preceptúa el 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*”. Sin embargo, en este caso, se acreditó que las proveedoras no brindaron a las consumidoras, los servicios en los términos contratados.

Por lo que, como se ha analizado ampliamente en el apartado **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN**, ambas proveedoras observaron una conducta *negligente* por no haber atendido con la debida diligencia sus respectivas obligaciones contractuales, es decir, con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo así ambas sociedades, con el deber que poseen de atender las obligaciones y prohibiciones

contenidas en la LPC y de cumplir con la prestación de servicios contratados en los términos y condiciones pactados con las consumidoras.

***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 parte de las proveedoras, es directa e individual, pues se acreditó que *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.* no cumplieron con sus obligaciones contractuales pactadas en los contratos de transporte aéreo y de servicios de intermediación turística respecto de las consumidoras.

Así, en el caso de *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–* no otorgó parcialmente la prestación central de los contratos de servicio de transporte aéreo, ni tomó medidas para garantizar el cumplimiento de las mismas o resarcir por el incumplimiento. Igualmente, en el caso de *Avilés Travel, S.A. de C.V.* tampoco cumplió con uno de los servicios que forma parte esencial de los paquetes turísticos que comercializó, como lo es el transporte, ni restituyó el valor de los servicios de transporte, de lo que se puede concluir que ambas proveedoras denunciadas, tuvieron una participación directa en el cometimiento de la conducta que se ha comprobado constituye la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

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

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 las consumidoras, puesto que, en primer término, al no cumplir con lo pactado éstas se vieron afectadas en su patrimonio de una forma significativa, puesto que erogaron el valor de los boletos aéreos dentro del costo de los paquetes de viajes por un servicio que finalmente no pudo utilizarse. Sin embargo, esa afectación se vio acrecentada al verse compelidas a pagar, además, el importe de nuevos boletos para poder movilizarse dentro del tour y de esa forma no perder los alojamientos, que supondrían perder la totalidad de lo invertido en los paquetes. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en las consumidoras sobre la posibilidad de usar el servicio de transporte aéreo bajo condiciones favorables, tales como la posibilidad de utilizar los segmentos restantes, aún si se perdía un tramo, o la disponibilidad de recibir información según se enunciaba en la hoja informativa nominada: “AEROMEXICO – Derechos de los pasajeros”.

En concreto, en el caso en análisis, debido a los precios genéricos detallados en las facturas de compra de los paquetes de turísticos (fs. 11, 44, 82 y 124) no ha sido posible segregar del precio total de la factura, el monto que correspondería a los servicios no prestados. Por otra parte, si se documentó en el procedimiento el costo de los boletos varios (fs. 6, 7, 8, 79, 81 y 128), que las consumidoras sufragaron, por tanto, a partir de estos documentos este Tribunal ha cuantificado que la erogación realizada por cada una de las denunciantes como consecuencia del incumplimiento contractual corresponde a \$190.25 dólares.

***e. 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 disuasorio en las infractoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. – Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de las personas consumidoras, ya que ambas sociedades poseen considerables operaciones económicas en el mercado salvadoreño, circunstancia que indudablemente podría conllevar a la afectación futura de una pluralidad importante de personas consumidoras. Por tanto, resulta indispensable que ambas proveedoras adopten las medidas necesarias para el debido cumplimiento de las obligaciones contractuales con los consumidores.

#### IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.* cometieron la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a las mismas.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, conforme a lo señalado en la letra a. del romano anterior, se estableció que *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–* tiene la capacidad económica de una pequeña empresa; mientras que *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, únicamente para la cuantificación de la multa, será considerada como una microempresa.

Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de las consumidoras (carácter disuasivo de la sanción).

Así en el presente caso, se consideró que el grado de intencionalidad de las infractoras en la conducta cometida, fue de negligencia (ya que no se acreditó el dolo en las infracciones cometidas) y que la afectación ocasionada al patrimonio de las consumidoras afectadas únicamente puede cuantificarse respecto de los gastos que las consumidoras debieron sufragar en concepto de boletos para transportarse, como consecuencia de la cancelación de los segmentos efectuada por las proveedoras denunciadas. En consecuencia, tal afectación puede estimarse en la cantidad de \$190.25 dólares de los Estados Unidos de América *por cada persona*; cantidad que forma parte de la restitución que deberá recibir cada consumidora en concepto de lo pagado por los servicios de transporte en sustitución de los servicios originalmente contratados y no prestados.

Así también, en este punto, es preciso considerar que las proveedoras infractoras, según se ha establecido en este procedimiento, cometieron en realidad **cuatro ilícitos en perjuicio de igual cantidad de consumidores**, las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por cuanto incumplieron los contratos de servicios celebrados con personas distintas, por ello, es procedente

imponer las sanciones que correspondan en el concurso de infracciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 144 de la LPA que en su primer inciso establece: “*Al responsable de dos o más infracciones, se le impondrán todas las sanciones correspondientes a las diversas infracciones*”.

Por tanto, a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, se les imponen cuatro multas conforme al íter siguiente: *a)* Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la señora \_\_\_\_\_, por incumplir los términos de los contratos de servicios celebrados cada una con la referida consumidora, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución; *b)* Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la señora \_\_\_\_\_ por incumplir los términos de los contratos de servicios celebrados cada una con la antes mencionada consumidora, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución; *c)* Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la señora \_\_\_\_\_, por incumplir los términos de los contratos de servicios celebrados cada una con la susodicha consumidora, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución; *d)* Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la señora \_\_\_\_\_, por incumplir los términos de los contratos de servicios celebrados cada una con la susodicha consumidora, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.



Establecido lo anterior, es menester señalar que el monto total de la multa impuesta por el cometimiento de las 4 infracciones, representa únicamente el 10% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de una sola infracción –doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria–, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Las consumidoras

coincidentalmente solicitaron en sus denuncias: *“les devuelvan todo lo que gastó internamente en boletos tanto terrestres como aéreos, internamente en México, también pide le devuelvan lo que pagó por los vuelos internos en México que no utilizó y que se pagaron originalmente en el paquete que compró con AVI TRAVEL, también pide le digan cuanto costaron los vuelos internos dentro del paquete ya que cuando se compró no se lo explicaron, esto en base a los artículos, 24 y 43 e) LPC (sic)”*.

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(…) 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 (...)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, 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, afirma 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 las consumidoras, 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 las consumidoras, 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 c) de la LPC.

C. No obstante lo anterior, como ha quedado establecido ampliamente en el romano VII de la presente resolución, si bien conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, en el presente caso, se ha acreditado que las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.* se obligaron a la prestación de servicios en diferentes términos, en virtud de las contrataciones efectuadas con las consumidoras /

, que en esencia, correspondían a la prestación de servicios de transporte aéreo internacional y transporte en México, comprendidos dentro de un paquete turístico, no obstante, los costos correspondientes a cada servicio, ya sea de alojamiento o cada segmento de los vuelos no constan precisados en las facturas expedidas a cada consumidora (fs. 11, 44, 82 y 124), es decir, no es posible establecer el valor segregado del alojamiento y de cada vuelo comprendido dentro del paquete para cada consumidora, pues solamente en el caso de las señoras /

según correo de fs. 131 de la proveedora *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador*, remitido por el remitente *amlegal* desde la dirección electrónica  $\underline{\hspace{2cm}}$ , los boletos aéreos de ambas personas tuvieron un costo global de \$641.16 dólares, pero tal estimación de costos no se encuentra en los casos de las señoras . Por lo anterior, para la cuantificación del monto a restituir se considerará la afectación económica a cada consumidora, tomando como base la documentación incorporada en cada expediente.

En vista que la información y documentación en cada caso era diversa, pues no todas las consumidoras aportaron la misma documentación que acreditara los gastos en los que incurrieron debido a la cancelación de los segmentos de viaje restantes para completar el viaje previsto, se estimará el costo de reposición de los boletos que asumieron todas las consumidoras denunciantes, en atención a que el paquete turístico corresponde a un viaje común, según lo indicaron en el escrito incorporado a fs. 464-465.

En hilo de lo anterior, tenemos documentados como importes a restituir en concepto de los gastos sobrevenidos del incumplimiento contractual son:

Importe en comprobantes agregados	Costo en pesos mexicanos	Costo equivalente en dólares
Boleto de avión nacional Aeromexico, expedido por Turismo Intersol Travel Agency	\$ 2,299.00	\$ 117.00
Boleto con destino Acapulco, expedido por Estrella de Oro, S.A. de C.V.	\$ 614.00	\$ 31.25
Comprobante de boleto expedido por Tica Bus	\$ 825.30	\$ 42.00
<b>Total</b>	<b>\$ 3,738.30</b>	<b>\$ 190.25</b>

El tipo de cambio tomado del sitio [https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/el-peso-mexicano-en-2018.](https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/el-peso-mexicano-en-2018), en el que se detalla la cantidad de \$19.65 pesos MXN por cada USD \$1.00.

Por otra parte, en cuanto al importe a reponer en concepto de los segmentos del boleto aéreo – inicialmente pactados–, en vista que en el presente expediente no consta el valor individual de los mismos, y considerando además, que no se determinó el costo de los segmentos que no fueron utilizados, las proveedoras deberán restituir el valor pagado que corresponda a los segmentos no utilizados por cada consumidora, de conformidad a sus registros de pago.

Por consiguiente, en virtud de las facultades legales antes relacionadas, este Tribunal se encuentra habilitado para ordenar a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–* y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, la restitución de la cantidad antes especificada de \$190.25 dólares (CIENTO NOVENTA CON 25/100 CENTAVOS) a cada una de las consumidoras afectadas, valor que corresponde a la restitución por los gastos sobrevenidos del incumplimiento contractual, además del valor pagado por cada consumidora y que corresponda a los segmentos de vuelo que se vieron imposibilitadas de utilizar, de conformidad a la información que posean en sus registros de pago.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ordena a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–* y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, que, ya sea separada o conjuntamente, restituyan a cada consumidora denunciante la cantidad de \$190.25 dólares correspondientes al costo de los transportes asumidos por las consumidoras, más el importe que determinen como costo pagado por cada una de las consumidoras, por los segmentos del boleto que se vieron imposibilitadas de utilizar, como restitución por los servicios que no fueron prestados.

#### XI. 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), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito y documentación anexa al mismo, presentado por la proveedora *Avilés Travel, S.A. de C.V.* a través de su apoderada general judicial con facultades especiales, la licenciada \_\_\_\_\_, fs. 466-499.
- b) *Téngase* por recibido el escrito y la documentación anexa al mismo, presentados por la proveedora *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–*, por medio de su apoderado, el licenciado \_\_\_\_\_, fs. 500-502.
- c) *Sanciónese* a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador–* y *Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la *señora* \_\_\_\_\_, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*” conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución. 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.**

- d) Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la **señora** ;  
por *No (...) prestar los servicios en los términos contratados* conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución. 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.**
- e) Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de **la señora** por *No (...) prestar los servicios en los términos contratados* conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución. 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.**
- f) Sanciónese a las proveedoras *Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.*, con la cantidad de UN MIL QUINIENTOS VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,520.85), equivalentes a cinco meses de salario mínimo urbano en el sector de la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa

por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en perjuicio de la **señora** \_\_\_\_\_, por *No (...) prestar los servicios en los términos contratados* conforme al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución. 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.**

g) *Ordénase* a las proveedoras **Aerovías de México, S.A. de C.V. –Sucursal El Salvador– y Avilés Travel, S.A. de C.V.**, restituyan a cada consumidora denunciante la cantidad de \$190.25 dólares correspondientes al costo de los transportes asumidos por las consumidoras, más el importe que determinen corresponde al costo pagado por cada una de las consumidoras por los segmentos del boleto que se vieron imposibilitadas de utilizar, como medida restitutiva de la situación alterada por los servicios que no fueron prestados, de conformidad a lo expuesto en el romano **X** de esta resolución.

h) *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.

José Leoisick Castro  
Presidente

Fabio José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

VR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador