

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/02/2022 Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1-2500-01-17-3921
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En virtud de que en el acta de folio 95, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de fecha 31/08/2021 (folio 92), por no haberse encontrado a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la referida proveedora acudiera al Tribunal para dichos efectos, <i>tiénese</i> por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil, en adelante CPCM.</p> <p>B. En fecha 21/09/2017, la señora _____ interpuso su denuncia (folio 1) en la cual manifestó que en fecha 05/01/2017, compró billetes aéreos y póliza de seguro de viaje con número: IBAES10000149566, el cual tenía salida en San Salvador con arribo en Madrid, España el día 09/05/2017, con fecha de regreso de Madrid con destino a San Salvador el día 28/05/2017, por el monto de \$909.86 dólares, cargados a la tarjeta de crédito visa número _____ de la consumidora, confirmando IBERIA la reserva del asiento, emitiéndole un billete electrónico y un itinerario para viajar el día 02/03/2017.</p> <p>Continúo expresando que, solicitó el cambio de fechas para viajar, para que la salida de San Salvador con destino a Madrid fuera el 30/07/2017 y el regreso de Madrid a San Salvador en fecha 12/08/2017, haciéndole un recargo a su tarjeta de débito número _____ por tarifa aérea y penalización por cambio por el monto de \$395.07 dólares en fecha 05/05/2017 y por \$282.74 dólares en fecha 08/05/2017, enviándole IBERIA en fecha 04/07/2017 el billete electrónico y el nuevo itinerario.</p> <p>Es el caso, que el día 30/07/2017 —fecha de salida—, cuando se encontraba en el aeropuerto para realizar el pre chequeo, le informan que no se encontraba en el listado de pasajeros y que sus billetes fueron anulados por problemas de pago, realizando su reclamo a IBERIA en fecha 01/08/2017, informándole en repuesta la proveedora en fecha 16/08/2017, que no se hace responsable ya que nunca fue efectuado el cobro y que debe ponerse en contacto con el banco, debido a ello presentó su reclamo al banco, entidad que emitió una carta informándole de los montos y fechas en que realizó los pagos a IBERIA, reclamando nuevamente a ésta última en fecha 10/09/2017, quien le indicó que no se hacían responsables.</p> <p>Finalmente, expuso que tuvo que comprar boletos para viajar y que posteriormente la proveedora le comunicó mediante correos electrónicos que podía hacer el pre chequeo y el día 12/08/2017 que regresaba</p>			

de su viaje, al momento de abordar el avión le apareció que tenía reservado su asiento, el mismo que IBERIA le había dicho que fue anulado.

Asimismo, en fecha 21/09/2017, se inició la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (folios 35 y 39); instancia en la que, la proveedora mediante el correo electrónico de fecha 28/09/2017 (folio 44), indicó, en síntesis, que no procedía el reintegro del billete pues dicho importe ya fue devuelto al banco emisor de la tarjeta de crédito al ejecutarse el contracargo, reiterando que su actuar fue conforme a los procedimientos establecidos por las instituciones bancarias y que cualquier aclaración referente al reintegro debía ser hecha a la institución bancaria.

Posteriormente en fecha 24/10/2017 (folio 60), la denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada, a fin que la Defensoría del Consumidor iniciará las diligencias de conciliación. Así, el 06/11/2017 (folio 62) se le notificó a la proveedora audiencia de conciliación programada para el 09/11/2017. No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar que hubo incomparecencia de parte de la proveedora denunciada (folio 72). Por ello, se reprogramó una segunda audiencia conciliatoria para el día 17/11/2017, notificando a la proveedora en fecha 13/11/2017 (folio 74); sin embargo, también hubo incomparecencia injustificada de la proveedora que consta a folio 84.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por incomparecencias reiteradas de la proveedora denunciada, recibándose en este Tribunal en fecha 06/12/2017 (folio 86 vuelto), por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias programadas conforme a lo consignado en las actas de resultado de conciliación de folios 72 y 84.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“Consumidor solicita el reintegro de lo pagado hasta la fecha por los billetes por incumplimiento del proveedor al brindarle el servicio, de conformidad a los artículos 4 e) i), 24 y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor (sic).”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio (folios 87 y 88), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...).”*

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) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: **“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”**, el resaltado es nuestro. La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: **“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”** (el resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** en la prestación de los servicios, según los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., pues en resolución de inicio de folios 87 y 88, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma mediante el acta de fecha 12/07/2021, según consta a folio 89. Asimismo, en fecha 31/08/2021 (folio 92) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado por medio de aviso en fecha 13/09/2021 (folio 95); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, puesto que la misma no compareció a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo dentro del presente procedimiento administrativo sancionador.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

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

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

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

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

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

i) Impresión simple de Factura de billete de transporte de pasaje emitida a nombre de

en fecha 31/07/2017 (folios 7-10), asignado al número de e-ticket 075-236996636 con fecha de emisión del 02/03/2017 y al código de reserva ZIARHI, junto con correo electrónico del 04/07/2017 (folios 11-14) que incluye la información del itinerario de la nueva fecha de viaje de la señora

—fecha de salida San Salvador, El Salvador a Madrid, España del 30/07/2017 —vuelo IB6342— y fecha de regreso Madrid, España a San Salvador, El Salvador del 12/08/2017 —vuelo IB6341—, así como las condiciones del vuelo y la información de pago, esto es el cargo efectuado a la tarjeta VISA asignada al número con terminación en concepto de tarifa aérea —diferencia entre el precio total del primer billete y la tarifa del nuevo billete—, penalización por cambio y gastos de gestión (folio 15).

ii) Impresión simple de Confirmación de la compra/reserva-Iberia asignado al número de e-ticket 075-2369091662 con fecha de emisión del 05/01/2017 y al código de reserva ZIARHI, en el que se detalla la información del primer boleto de viaje de la consumidora denunciante, con fecha de salida San Salvador, El Salvador a Madrid, España del 09/05/2017 —vuelo IB6342— y fecha de regreso Madrid, España a San Salvador, El Salvador del 28/05/2017 —vuelo IB6341—, así como el precio total (folios 17 y 18), junto con la impresión del billete electrónico (folios 19 y 20) y la confirmación de compra (folios 21 y 22).

iii) Impresión de correo electrónico de fecha 16/08/2017 emitido por el Centro de Atención al Cliente *Customer Care Centre*, en fecha 16/08/2017 bajo la referencia C17081-3931404003 (folios 23-25), mediante la cual le informan, en relación al reclamo de la consumidora por la suspensión del billete para el vuelo IB 6342 del 30/07/2017, que *cuando hay un problema con el cobro, Iberia como compañía aérea no puede hacerse responsable de los perjuicios ocasionados ya que desconocen los motivos por los que no fue*

efectuado el cobro, por lo que, el pasajero tiene que entrar en contacto con el banco para verificar que se ha realizado con éxito la compra del billete, respuesta que es reiterada por la proveedora, a través del correo electrónico de fecha 10/09/2017 (folios 26-29), en razón del reclamo de seguimiento presentado por la consumidora.

iv) Fotocopia simple de cartas de respuesta emitida por la Unidad Especializada de Servicio al Cliente del Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. en fechas 24/08/2017, en las que le informan: a) Que de acuerdo a sus registros, las compras realizadas por los montos \$209.97 dólares, \$185.10 dólares con fecha 05/05/2017 y \$282.74 dólares con fecha 08/05/2017 en el comercio IBERIA están cargadas en la tarjeta de débito , confirmando que tales transacciones ya fueron cobradas y pagadas a la proveedora denunciada (folios 30, 32 y 33); y, b) Que de acuerdo a sus registros, las compras realizadas por los montos \$21.25 dólares y \$888.61 dólares con fecha 005/01/2017 en el comercio IBERIA están cargadas en la tarjeta de crédito , confirmando que tales transacciones ya fueron cobradas y pagadas a la proveedora denunciada (folio 31).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. La señora adquirió un boleto de viaje, con fecha de salida de San Salvador, El Salvador del 09/05/2017 —vuelo IB6342— con destino final a la ciudad de Madrid, España, siendo la fecha de retorno a San Salvador, El Salvador el 28/05/2017 —vuelo IB6341—, conforme a lo consignado la documentación agregada de folios 17-22.
2. La señora realizó un cambio de fecha en el boleto inicialmente adquirido, con nueva fecha de salida de San Salvador, El Salvador del 30/07/2017 —vuelo IB6342— con destino final a la ciudad de Madrid, España, siendo la fecha de retorno a San Salvador, El Salvador el 12/08/2017 —vuelo IB6341—, conforme a lo consignado la documentación agregada de folios 7 al 15, el cual reclama fue suspendido por falta de cobro conforme a lo informado al momento de hacer su pre chequeo en aeropuerto.
3. La proveedora denunciada, mediante cartas de fechas 16/08/2017 y 10/09/2017, informó a la consumidora que no es responsable por los perjuicios ocasionados a los consumidores por reclamos vinculados a cobros de boletos, ello en razón de las cartas de reclamo presentadas por la consumidora, tal como se detalla a folios 23-29.

4. El Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. confirmó que las compras efectuadas por la consumidora a favor de la proveedora denunciada fueron cargadas a su tarjeta de débito y crédito, confirmando que tales transacciones fueron efectivamente cobradas y pagadas a la misma, conforme a lo consignado en los documentos de folios 30 al 33.
5. A la fecha de presentación de la denuncia, es decir, el 21/09/2017, la consumidora denunciante no había recibido respuesta alguna a sus reclamos presentados ante la proveedora denunciada, situación con la cual no está de acuerdo.

Ahora bien, la consumidora reclama que la proveedora denunciada no había cumplido con la prestación de servicio, consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España conforme a lo comprometido, acotando que realizó el pago efectivo de un cambio de fecha, no obstante, la proveedora suspendió su viaje por problemas con el cobro del respectivo monto, teniendo que adquirir otros boletos de viaje.

Por ello, dado que el presente caso se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC —los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*— le correspondía a la proveedora denunciada la labor de aportar la documentación útil y pertinente que respaldara los motivos por los cuales no realizó la prestación del servicio consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España, o en su defecto, acreditar que resolvió el reclamo de la consumidora mediante la devolución del monto cobrado por la compra del boleto y su posterior cambio de fecha y así desvirtuar la presunción legal que opera en su contra. Y es que, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse si son aportados necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., no presentó ningún tipo de prueba, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran, alguna causa válida que le impidió realizar la entrega del servicio en los términos contratados por la consumidora, o en su defecto que ya había efectuado la devolución del monto reclamado por la misma, de tal suerte que la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC no ha sido desvanecida en el presente procedimiento.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la nula actividad probatoria de la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., quien no compareció a ejercer su defensa en el presente procedimiento, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo; este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *el incumplimiento en la prestación del servicio contratado*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la misma ley.

B. Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa en los términos esperados por los consumidores, ya no realizó la prestación del servicio, consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España, conforme a los términos contratados por la consumidora, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, 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 los consumidores, 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*".

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Iberia, Lineas Aereas De España, S.A., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 87-88). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la

colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, y las reglas de la sana crítica se realizó una investigación financiera de la infractora, que aunado a que es un hecho público y notorio que la proveedora es una aerolínea con operaciones mundiales, que realiza actividades comerciales en El Salvador (según acta 2369 de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, de fecha 11/10/2011, en la que se autoriza el establecimiento de una sucursal en el país y cuya escritura de constitución se encuentra inscrita el 04/04/2011 en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio de El Salvador), se concluye que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *gran empresa*¹, 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 Tribunal considera este elemento 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal 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.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: "*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*".

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una proveedora dedicada a la prestación de servicios de venta de vuelos aéreos con un compromiso de servicio conforme a las condiciones consignadas en su página web

¹ Informe Financiero Anual 2020 International Consolidated Airlines Group (IAG), consultado el 16/02/2022 en <https://www.cnmv.es/AUDITA/2020/18814.pdf>

https://www.iberia.com/sv/compromiso-servicio/, se espera que cumpla con la entrega de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no realizó la prestación del servicio consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España, —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, conforme a los términos contratados por la señora _____ en la fecha pactada, esto es el **30/07/2017**.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no realizó la prestación del servicio consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España en los términos contratados por la señora _____ en la fecha pactada de forma oportuna y eficiente.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la comisión de la infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó la cantidad de \$1,587.67 dólares por la prestación del servicio consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España cuya fecha de salida estaba programada para el día 30/07/2017, el cual no recibió en los términos contratados, ni fue notificada oportunamente de las razones por las cuales no se prestó el servicio conforme a la expectativa que la consumidora tenía al momento de la compra.

f. 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 disuasivo² en la infractora, Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., quien ha cometido la infracción descrita

² “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento, ya que no realizó la prestación del servicio consistente en un vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España cuya fecha de salida estaba programada para el día 30/07/2017, en los términos contratados por la consumidora.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor, Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistentes en: “*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, es la de una *Gran Empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un *perjuicio económico* con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional al aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora, Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a. del romano **VII**, pues omitió presentar la información financiera solicitada

por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., una multa de **CINCO MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,550.00)**, equivalentes a dieciocho salarios con quince días de salario mínimo mensual urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **9.25%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora realice el reintegro de lo pagado hasta la fecha por los boletos aéreos esto es la cantidad de \$1,587.67 dólares por la no prestación del servicio.

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, 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 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de

consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, 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 los consumidores, 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. Por consiguiente, 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 a la consumidora como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: *la entrega de la cantidad de €1,067.62 euros o su equivalente en la moneda local, por la pérdida de su equipaje.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora, Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., realice el pago de \$1,587.67 dólares a la señora* , por la no prestación de los servicios en los términos pactados, ya que la proveedora suspendió el vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España cuya fecha de salida estaba programada para el día 30/07/2017, por supuesta falta de pago, a pesar que según documentación presentada por el Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. los montos cargados a las tarjetas de débito y crédito de la denunciante por compras efectuadas a Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., fueron cobrados y pagados a la misma.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por efectuada la notificación mediante aviso de la resolución de folio 95 a la proveedora denunciada, Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.
- b) *Sanciónese* a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., con la cantidad de **CINCO MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,550.00)**, equivalentes a *dieciocho salarios con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N° 2 del 16/diciembre/2016, publicado en el D.O. N°236, T413 19/diciembre/2016— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.**

- c) *Ordénese* a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., realizar el pago de \$1,587.67 dólares a la señora [redacted] por la no prestación de los servicios en los términos pactados, ya que la proveedora suspendió el vuelo aéreo de ida y regreso con destino a Madrid, España cuya fecha de salida estaba programada para el día 30/07/2017, por un aparente problema de pago, que no fue notificado oportunamente a la consumidora.
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora, para los efectos legales que estime convenientes.
- e) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración

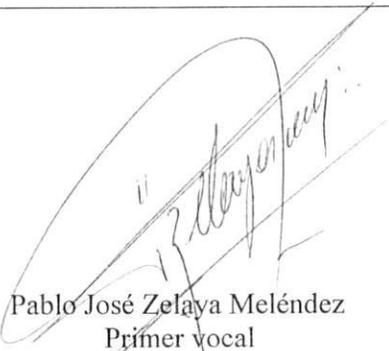
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



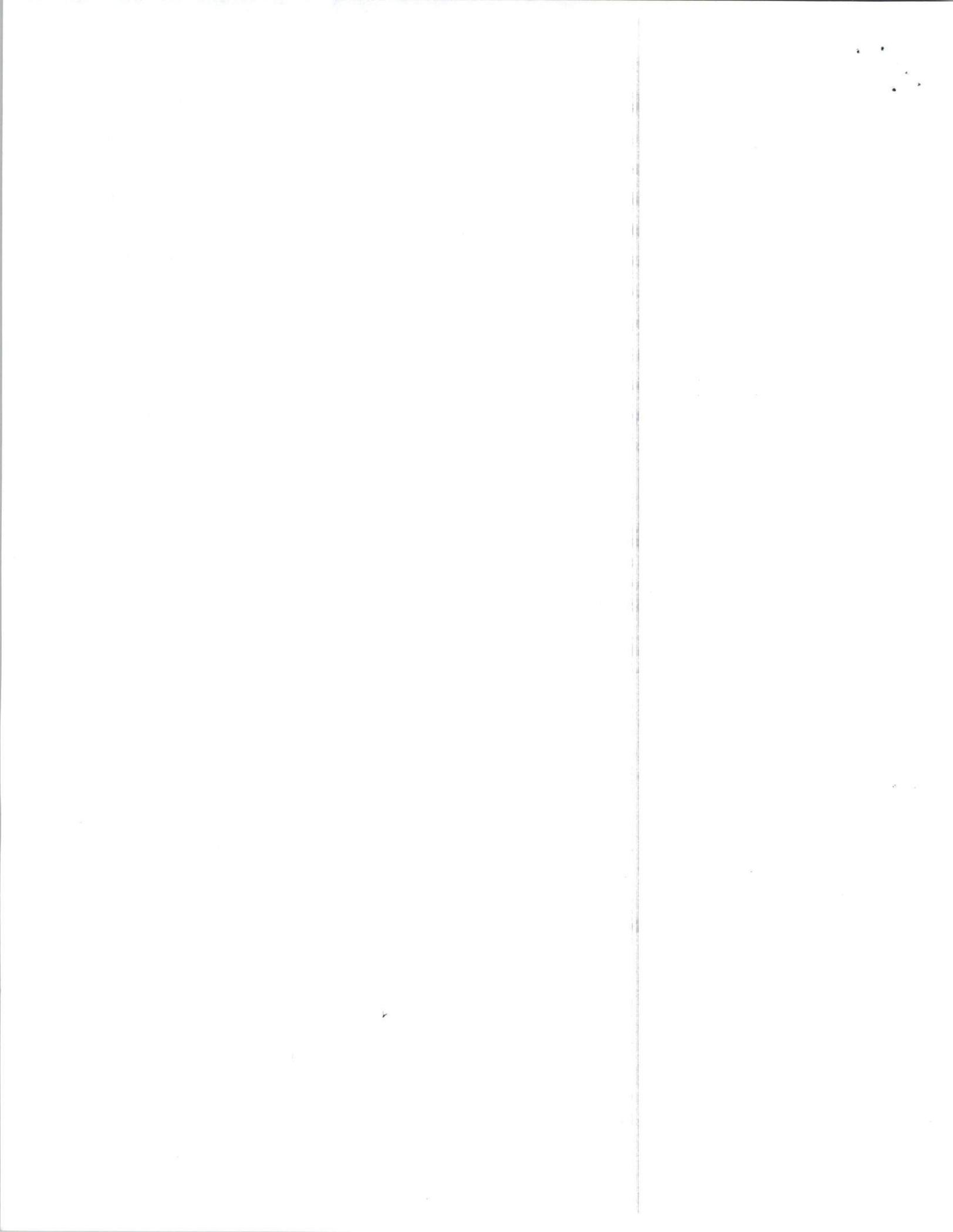
Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

CM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador



1-0200-01-17-3921

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: San Salvador a las doce horas con siete minutos del día dos de mayo de dos mil veintidós.

I. Advierte este Tribunal que en resolución final de fecha 25/02/2021—folios 96-103—por error se consignó en el número de referencia literalmente lo siguiente: **Referencia: 1-2500-01-17-3921.**

Ahora bien, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero y segundo del artículo 148 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— el cual establece: “*Artículo 148. Aclaraciones y correcciones. El Tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones. Las aclaraciones y correcciones podrán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución, o en su caso, a petición del interesado, presentada dentro del plazo improrrogables de tres días siguientes al de la notificación (...)*”, el resaltado es nuestro.

Por su parte, el artículo 122 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—: “*Artículo 122. Rectificación de Errores Materiales. En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto.*”, el resaltado es nuestro.

En ese orden, la resolución final emitida en el presente procedimiento, fue notificada a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. el día 25/04/2022; en consecuencia, siendo que, este Tribunal se encuentra **dentro de los cinco días hábiles** posteriores a la fecha en que se les notificó la resolución a las partes que poseen interés legítimo del acto que pretende corregir, considera procedente, rectificar la referencia de la resolución final de folios 96-103 de la siguiente manera: **Referencia: 1-0200-01-17-3921.**

II. En razón de lo anterior y sobre la base de lo establecido en el artículo 148 de la LPC y 122 de la LPA, se **RESUELVE:**

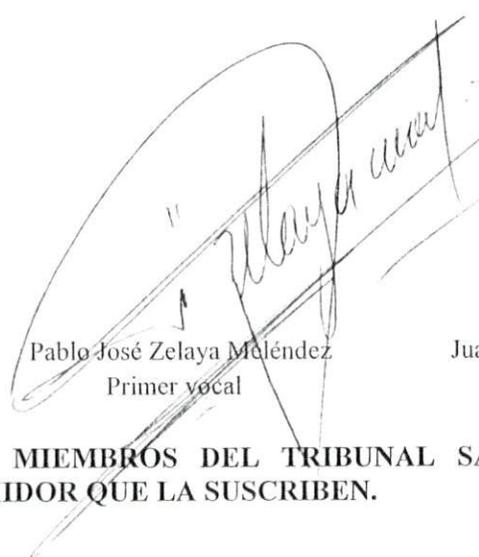
- a) *Téngase por rectificado* el error aritmético realizado por este Tribunal en el apartado del número de Referencia en la resolución final de fecha 25/02/2022 que consta agregada de folios 96-103; en el sentido que el número de referencia que corresponde al expediente administrativo es el 1-0200-01-17-3921.

b) Notifíquese.



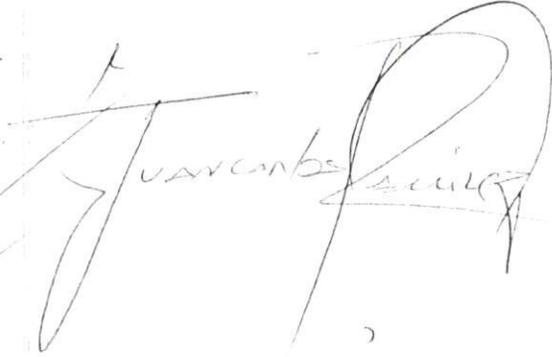
Handwritten signature of José Leoisick Castro, with the name 'JOSE LOISICK' written in capital letters across the signature.

José Leoisick Castro
Presidente



Handwritten signature of Pablo José Zelaya Meléndez, with the name 'Zelaya Meléndez' written in capital letters across the signature.

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Handwritten signature of Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, with the name 'RAMIREZ CIENFUEGOS' written in capital letters across the signature.

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

CM/MP



Handwritten signature of the Secretary of the Tribunal Sancionador.

Secretario del Tribunal Sancionador