

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/05/2022 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1697-2019
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. Aerovías de México, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 18/06/2019, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“compró dos boletos en Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V., pagando la cantidad de USD\$650.00 dólares, el día 14/08/2018, vía San Salvador-México, México-San Francisco, para viajar el día 30/08/2018, uno para ella y el otro para su hija [redacted], menor de edad, que estuvo desde las 9:33 a.m. en el Aeropuerto Internacional El Salvador Monseñor Oscar Armulfo Romero y Galdámez, que la vendedora en ningún momento le dijo a la consumidora que tenía que llevar un permiso del padre de su hija, que su hija siempre ha dependido de ella, y ha viajado siempre con ella y es la primera vez que le piden una autorización de su padre; además, manifiesta la consumidora que la vendedora pudo haber verificado los apellidos en los pasaportes y en la partida de nacimiento que tiene el apellido de ella. Cuando iban pasando en Migración le solicitan el permiso de salida de su hija, y la retienen por más de una hora, el Jefe de Migración habló con personeros de la Aerolínea AEROMEXICO, cuando ya las habían dejado pasar aproximadamente a las 12:15 p.m. ya estaban cerrando la puerta que da al tobogán del avión, y ya no la dejaron pasar, que corrieron y aun así fue infructuoso que hayan corrido, por lo que la consumidora considera que la vendedora en ningún momento le informó que necesitaba dicho documento, por lo que viene a desistir de la compra de los tiquetes ante esta Defensoría del Consumidor”.</i></p> <p>El día 18/06/2019 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a las denunciadas, mediante correo electrónico, que se les 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, a lo cual, en fechas 18/06/2019, 25/06/2019 y 11/07/2019 —fs. 18, 19 y 24—, las denunciadas mediante correos electrónicos señalaron que: <i>“Al pasajero se le explicó cuando adquirió su boleto que tenía que llevar permiso notariado bajo la ley LEPINA para poder sacar al menor de edad del país; asimismo, que se le informó acerca de las restricciones migratorias,</i></p>			

información de equipaje y penalidades que la línea aérea tiene para cada tarifa, solicitando al pasajero que firmara en señal que ha entendido y que se le ha explicado toda la información. Finalmente, manifestaron que este era un tema migratorio, por lo que Aeroméxico no tenía ningún tipo de responsabilidad”, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 28).

El 31/07/2019, se les notificó a las proveedoras la audiencia de conciliación programada para el 13/08/2019 —fs. 26—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V., no obstante haber comparecido la proveedora Agencia de Viajes Lemán’s, S.A. de C.V. —fs. 39—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 27/08/2019, notificando a las proveedoras en fechas 13/08/2019 y 23/08/2019 —fs. 42 y 43—.

Finalmente, en fecha 27/08/2019, se trató de llevar a cabo nuevamente la audiencia de conciliación; sin embargo, la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V., tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 44.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme a los artículos 112 inc. 2º y 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 04/10/2019.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó: *“que, por medio de esta Defensoría del Consumidor, los proveedores le brinden el desistimiento de la compra de los boletos aéreos, por lo que solicita el reintegro por la cantidad de USD\$650.00 dólares a la mayor brevedad posible. Todo de conformidad a los artículos 13-D literal b), 44 k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 55 al 57), se les imputa 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 entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de las proveedoras* al no entregar el bien o los servicios en 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.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

I. 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, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En el caso de la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V., en resolución de fs. 55-57, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 13/09/2021 —fs. 72—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 07/03/2022 —fs. 73— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 25/04/2022 —fs. 83—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

(ii) Por otra parte, en fechas 02/09/2021 y 01/04/2022 —fs. 62 y 78— se recibieron escritos firmados por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial con facultades especiales de la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa y hace uso del término probatorio conferido en el auto de apertura a pruebas, manifestando en el primero de sus escritos que *su representada en ningún momento ha cometido la infracción denunciada por la consumidora, ya que ésta adquirió los boletos aéreos y estuvo de acuerdo con los itinerarios, fechas, vuelos, horarios y demás condiciones, habiendo firmado de enterada de tales situaciones. Que, por medio de las pruebas presentadas, se comprueba las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora, entre las cuales se encuentra: estar 3 horas antes de cada salida en los aeropuertos, si hay menores viajando sin sus padres, llevar permiso notarial bajo la ley Lepina, de lo cual la consumidora firmó de estar comprendida. Asimismo, señaló que, en cuanto al requisito del permiso del padre de la menor, como la menor únicamente tiene el apellido de la madre, no aplicaba que tuviera que llevar permiso de salida del padre por ser inexistente legalmente; sin embargo, quedó constancia de habersele explicado.*

Por otra parte, agregó que *su representada si prestó el servicio contratado, que consiste en la venta de boletos aéreos, lo que se comprueba con las facturas emitidas agregadas al expediente. Que en el presente caso lo que ocurrió es que con la misma denuncia presentada por la consumidora, se demuestra que el personal de la Dirección General de Migración que se encuentra en el Aeropuerto mencionado anteriormente, son los que le exigían el permiso del padre de la menor, quienes hasta después de más de una hora aproximadamente, "la dejaron pasar" porque se dieron cuenta que estaban cometiendo una ilegalidad, y frente a esa irresponsabilidad su representada no es responsable, además de no dedicarse al transporte aéreo de pasajeros, como para que se le sancione por una infracción que no ha cometido. Esa irresponsabilidad del agente de la Dirección General de Migración, ocasionó que la consumidora perdiera el vuelo, por tanto, su representada está exenta de toda responsabilidad al respecto.*

Finalmente, acota que *de lo anterior se puede concluir que nunca se le negó el cumplimiento de la garantía a la consumidora y nunca se cumplieron los supuestos establecidos en el artículo 34 de la LPC, para que fuera procedente la devolución de lo pagado. Ninguno de los ingresos cumple efectivamente el supuesto regulado por el artículo 34 de la LPC en el cual establece que para reclamar el "cambio de producto" o la "devolución de lo pagado o cancelación de su obligación contractual", se debe de haber intentado la reparación hasta dos veces por la misma causa, situación que no ha sucedido en el caso específico, ya que no hemos tenido dos ingresos por la misma razón, comprobando además que en todo momento se le cumplió con la garantía haciendo las visitas de la parte técnica para revisar el producto y realizando la reparación que dejó funcionando el bien y que la consumidora recibe en ese mismo día.*

Finalmente, en el segundo de sus escritos reiteró los argumentos expuestos en la contestación de la audiencia conferida, agregando que ocurrió un exceso en el personal de la Dirección General de Migración y Extranjería en el aeropuerto, el día que la consumidora realizaría el viaje, de lo cual su representada es totalmente ajena y no tiene responsabilidad alguna. Que el servicio contratado por la consumidora con su representada, fue el de la venta y emisión de dos boletos aéreos, por lo tanto, el servicio se prestó por parte de su representada, no habiendo sido contratada para transportar a la consumidora a su lugar de destino. Asimismo, señaló que se encuentra agregada como prueba el comprobante de habersele hecho la transferencia de la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora

a la cuenta bancaria número f del Banco Promérica, con lo cual se demuestra que le ha sido devuelta la cantidad de \$600.00 que la consumidora había pagado por los dos boletos aéreos que había comprado, y que han sido motivo de este procedimiento sancionatorio.

(iii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 62 a 64 y 78 a 80, la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Partida de nacimiento de la menor _____ que se encuentra a folios 4 del expediente administrativo, por medio de la cual pretende probar que, en cuanto al requisito del permiso del padre de la menor, como la menor únicamente tiene el apellido de la madre, no aplicaba que tuviera que llevar permiso de salida del padre por ser inexistente legalmente.

b) Facturas de consumidor final número 1547 y 1548 agregadas a folios 7. Con dicha prueba pretende probar la compra de los boletos aéreos por parte de la consumidora.

c) Impresión de correo electrónico enviado de la cuenta _____ a la cuenta _____ a las 2:54 p.m. del día 18/06/2019, que se encuentra a folios 19 y 20 del expediente administrativo. Por medio de dicha prueba, pretende probar que en dicho correo se agregaron dos itinerarios de vuelo a nombre de la señora _____ y _____ constando en el folio 20 vuelto, las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora, entre las cuales se encuentra: estar 3 horas antes de cada salida en los aeropuertos, si hay menores viajando sin sus padres, llevar permiso notarial bajo la ley Lepina, de lo cual la consumidora firmó de estar comprendida.

d) Impresión de correo electrónico de fecha 30/03/2022, enviado de la cuenta _____ a la cuenta _____, que se encuentra a folios 81 del expediente administrativo. Con dicha prueba pretende probar que se le hizo llegar al representante legal de su mandante, el comprobante de habersele hecho la transferencia de la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora _____ a la cuenta bancaria número _____ del Banco Promérica, con lo cual se demuestra que le ha sido devuelta la cantidad de \$600.00 que la consumidora había pagado por los dos boletos aéreos que había comprado, y que han sido motivo de este procedimiento sancionatorio.

e) Impresión de reporte de pagos de fecha 23/03/2022, agregada a folios 82, mediante la cual pretende comprobar la realización del pago por la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V., a la señora _____ a la cuenta bancaria número _____ del Banco Promérica.

(iv) Por otra parte, y para dar sustento a sus alegatos, la proveedora ofreció la siguiente prueba:

a) Declaración de propia parte del señor _____ en su calidad de Administrador Único Propietario y por tanto Representante Legal de la sociedad Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. Con dicho elemento probatorio pretende comprobar que su representada se

dedica a la venta de boletos aéreos y no al transporte de pasajeros, que a la consumidora se le hicieron saber los requisitos para el viaje de menores de edad al extranjero, que firmó de estar enterada de los requisitos, y que fue ante las autoridades de la Dirección General de Migración y Extranjería que ella tuvo sus inconvenientes para abordar su vuelo, quienes después de algún tiempo le permitieron el ingreso al interior del aeropuerto; sin embargo, el vuelo ya había partido del mismo. Asimismo, se establecerá que la sociedad Aerovías de México, S.A. de C.V. le canceló a la consumidora la cantidad de \$600.00 el día 23/03/2022.

b) Declaración de parte contraria de la señora Con dicho
elemento probatorio pretende establecer que su mandante cumplió con el servicio de venta de boletos aéreos que le vendió, que le fue explicado por personal de su representada los requisitos para el viaje de menores de edad, que el día que realizaría su vuelo el personal de la Dirección General de Migración y Extranjería era quien no le permitía el ingreso por la falta de permiso del padre de su hija menor de edad y que finalmente le permitieron el ingreso, pero el vuelo ya había partido del aeropuerto, motivo por el cual su representada no ha tenido ninguna responsabilidad en dicha circunstancia. Asimismo, se establecerá que a esta fecha le ha sido reintegrada la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V.

2. Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

i. En lo que concierne a la declaración de propia parte y a la declaración de parte contraria, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbíbida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con las declaraciones ofrecidas, la proveedora pretende probar que su representada se dedica a la venta de boletos aéreos y no al transporte de pasajeros, que a la consumidora se le hicieron saber los requisitos para el viaje de menores de edad al extranjero, que firmó de estar enterada de los requisitos, y que fue ante las autoridades de la Dirección General de Migración y Extranjería que ella tuvo sus inconvenientes para abordar su vuelo, quienes después de algún tiempo le permitieron el ingreso al interior del aeropuerto; sin embargo, el vuelo ya había partido del mismo.

Asimismo, pretende establecer que su mandante cumplió con el servicio de venta de boletos aéreos que le vendió, que le fue explicado por personal de su representada los requisitos para el viaje de menores de edad, que el día que realizaría su vuelo el personal de la Dirección General de Migración y Extranjería era quien no le permitía el ingreso por la falta de permiso del padre de su hija menor de edad y que finalmente le permitieron el ingreso, pero el vuelo ya había partido del aeropuerto, motivo por el cual su representada no ha tenido ninguna responsabilidad en dicha circunstancia. Finalmente, pretende comprobar que a esta fecha le ha sido reintegrada la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que se pretenden probar con las declaraciones ofertadas, se advierte que los mismos pueden acreditarse fehacientemente mediante la prueba documental que ya se encuentra agregada al expediente, así como también de los hechos denunciados expuestos en la denuncia presentada por la consumidora a fs. 1.

En consecuencia, la declaración de propia parte del señor _____ y la declaración de parte contraria de la señora _____, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, deben declararse inadmisibles.

3. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (ii) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil 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.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia confrontada de partida de nacimiento de la menor

que se encuentra a folios 4 del expediente administrativo, por medio de la cual se comprueba que

la menor únicamente tiene el apellido de la madre, razón por la cual no aplicaba que tuviera que llevar permiso de salida del padre por ser inexistente legalmente.

b) Fotocopias confrontadas de facturas de consumidor final número 1547 y 1548 agregadas a folios 7, con las cuales se comprueba la compra de los boletos aéreos por parte de la consumidora, así como la relación contractual preexistente entre la consumidora y la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V.

c) Fotocopias confrontadas de impresiones de itinerarios de vuelos, recomendaciones generales y boletos aéreos a nombre de la señora _____ y la menor _____, agregadas de fs. 8 a 10 del expediente, mediante las cuales se comprueba el itinerario de vuelo de la consumidora y su hija, las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora previo a la fecha del viaje, así como la emisión de los boletos aéreos a nombre de las referidas personas, por parte de las proveedoras denunciadas.

d) Impresión de correo electrónico enviado de la cuenta _____ a la cuenta _____ a las 2:54 p.m. del día 18/06/2019, que se encuentra a folios 19 y 20 del expediente administrativo, mediante el cual se acredita que en dicho correo se agregaron dos itinerarios de vuelo a nombre de la señora _____ y _____, constando en el folio 20 vuelto, las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora, entre las cuales se encuentra: estar 3 horas antes de cada salida en los aeropuertos, si hay menores viajando sin sus padres, llevar permiso notarial bajo la ley Lepina, de lo cual la consumidora firmó de estar comprendida.

e) Impresión de correo electrónico de fecha 30/03/2022, enviado de la cuenta _____ a la cuenta _____ que se encuentra a folios 81 del expediente administrativo, con la cual se establece que se le hizo llegar al representante legal de la sociedad Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V., el comprobante de habersele hecho la transferencia de la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora _____, a la cuenta bancaria número _____ del Banco Promérica, con lo cual se demuestra que le ha sido devuelta la cantidad de \$600.00 que la consumidora había pagado por los dos boletos aéreos que había comprado, y que han sido motivo de este procedimiento sancionatorio.

f) Impresión de reporte de pagos de fecha 23/03/2022, agregada a folios 82, mediante la cual se comprueba la realización del pago por la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora _____, a la cuenta bancaria número _____ del Banco Promérica.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y las proveedoras Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. y Aerovías de México, S.A. de C.V., por medio de las fotocopias confrontadas de facturas de consumidor final número 1547 y 1548, de fecha 14/08/2018, por un monto total de \$650.00 en concepto de compra de dos boletos aéreos vía San Salvador-México, México-San Francisco (fs. 7), y de los boletos aéreos a nombre de la señora

y la menor (fs. 9 y 10), documentos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de los mismos.

ii) El hecho que la menor únicamente tiene el apellido de la madre, razón por la cual no aplicaba que tuviera que llevar permiso de salida del padre por ser inexistente legalmente, por medio de la fotocopia confrontada de partida de nacimiento de la menor.

que se encuentra a folios 4 del expediente administrativo.

iii) Los itinerarios de vuelo a nombre de la señora y.

la emisión de los boletos aéreos a nombre las referidas personas, y las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora, entre las cuales se encuentra: estar 3 horas antes de cada salida en los aeropuertos, si hay menores viajando sin sus padres, llevar permiso notarial bajo la ley Lepina, de lo cual la consumidora firmó de estar comprendida, por medio de las fotocopias confrontadas de impresiones de itinerarios de vuelos, recomendaciones generales y boletos aéreos a nombre de la señora y la menor.

agregadas de fs. 8 a 10 del expediente, así como de la impresión de correo electrónico enviado de la cuenta a la cuenta a las 2:54 p.m. del día 18/06/2019, que se encuentra a folios 19 y 20 del expediente administrativo.

iv) La realización del pago por la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora a la cuenta bancaria número del Banco Promérica, por medio de la impresión de correo electrónico de fecha 30/03/2022, enviado de la cuenta a la cuenta que se encuentra a folios 81 del expediente administrativo, así como de la impresión de reporte de pagos de fecha 23/03/2022, agregada a folios 82.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

i) Los únicos documentos contractuales que obran en el expediente administrativo son las facturas de fs. 7 y los boletos aéreos de fs. 9 y 10.

ii) De lo manifestado por la consumidora y el apoderado de la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. durante sus intervenciones y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora compró dos boletos en Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V., pagando la cantidad de USD\$650.00 dólares, el día 14/08/2018, vía San Salvador-México, México-San Francisco, para viajar el día 30/08/2018, uno para ella y el otro para su hija . . . menor de edad. Que cuando iban pasando en Migración le solicitaron el permiso de salida de su hija, y la retuvieron por más de una hora, siendo que el Jefe de Migración habló con personeros de la Aerolínea AEROMEXICO, pero cuando ya las habían dejado pasar aproximadamente a las 12:15 p.m. ya estaban cerrando la puerta que da al tobogán del avión, y ya no la dejaron pasar, señalando que corrieron y aun así fue infructuoso que hayan corrido.

Por otra parte, se tienen como hechos comprobados que la consumidora adquirió los boletos aéreos y estuvo de acuerdo con los itinerarios, fechas, vuelos, horarios y demás condiciones, habiendo firmado de enterada de tales situaciones. Las recomendaciones generales que se le hicieron a la consumidora por parte de la Agencia de Viajes, entre las cuales se encuentra: estar 3 horas antes de cada salida en los aeropuertos, si hay menores viajando sin sus padres, llevar permiso notarial bajo la ley Lepina, de lo cual la consumidora firmó de estar comprendida. Asimismo, el hecho de que como la menor únicamente tiene el apellido de la madre, no aplicaba que tuviera que llevar permiso de salida del padre por ser inexistente legalmente; sin embargo, quedó constancia de habersele explicado dicha situación por parte de la proveedora. Finalmente, se ha comprobado la realización del pago por la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora . . .

En ese sentido, mediante el análisis de la prueba documental que obra en el expediente y de lo manifestado tanto por la consumidora como por el apoderado de la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V., puede afirmarse que la pérdida del vuelo por parte de la consumidora . . . y su hija, fue consecuencia de los inconvenientes que tuvieron ante las autoridades de la Dirección General de Migración y Extranjería, quienes no les permitían el ingreso al interior del aeropuerto, debido a que le solicitaron a la consumidora el permiso notarial otorgado por el padre de su hija menor de edad, documento que se ha comprobado que no era exigible, en virtud de que la menor únicamente tiene el apellido de la madre, habiendo ocurrido un

exceso o error por parte del personal de la citada Dirección en el aeropuerto, situación que ocasionó un retraso para que la consumidora y su hija pudieran abordar su vuelo.

En consecuencia, no puede atribuirse responsabilidad alguna a las proveedoras en relación a tal hecho, ya que, en el presente caso, fue el agente de la Dirección General de Migración y Extranjería, quien dilató el proceso de abordaje y el que ocasionó que la consumidora y su hija perdieran el vuelo, por lo que dicha circunstancia se encuentra fuera de toda responsabilidad de las proveedoras denunciadas. Por otra parte, debe señalarse que las proveedoras efectivamente cumplieron con los servicios ofrecidos a la señora _____, ya que los boletos aéreos fueron vendidos y emitidos por las proveedoras, y estuvieron disponibles para uso de la consumidora y su hija.

Aunado a lo anterior, a pesar de no existir responsabilidad alguna de parte de las proveedoras en los hechos denunciados por la consumidora, se ha comprobado la realización del pago por la cantidad de \$600.00 por parte de Aerovías de México, S.A. de C.V. a la señora _____.

Desde esa perspectiva, en el presente caso, y sobre la base de la aplicación del sistema de valoración de la prueba, racional o de libre convicción, ha quedado plenamente establecida la ausencia de responsabilidad de las proveedoras denunciadas, respecto del supuesto incumplimiento contractual.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por lo tanto, no puede establecerse que las sociedades Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. y Aerovías de México, S.A. de C.V. hayan incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar las conductas de las proveedoras denunciadas en dicha infracción. En ese orden de ideas, al no existir responsabilidad por parte de las proveedoras denunciadas en la conducta atribuida, es procedente absolver a las presuntas infractoras.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. y Aerovías de México, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual,

además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

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

a) *Téngase* por recibido el escrito y la documentación presentados por la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. a través de su apoderado licenciado y que consta de fs. 78-82.

b) *Absuélvase* a la proveedora Agencia de Viajes Leman's, S.A. de C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora .

c) *Absuélvase* a la proveedora Aerovías de México, S.A. de C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

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

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

Resolución
José Leoisick Castro
Presidente

Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP

[Signature]
Secretario del Tribunal Sancionador

