	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/08/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1150-2020 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:			
Proveedor denunciado: Marcos Eliezer Alvarado Cortez			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>Los consumidores interpusieron sus denuncias de fecha 07/01/2020 (fs. 1 y 61) que: <i>"el día 5 de diciembre de 2019 adquirieron al contado cada uno, un boleto aéreo ida y vuelta de El Salvador a Barcelona para el día 11 de diciembre de 2019, y una reservación de hotel, por el total de \$1,595.00 dólares. Acotaron que el mismo día del viaje (11 de diciembre de 2019), el proveedor les manifestó que por un error no se había efectuado la compra de los boletos aéreos, por lo que no sería posible realizar el viaje, por lo que les darían una respuesta sobre el reintegro de su dinero en cinco días, sin embargo, a la fecha de interposición de la denuncia, el proveedor no les había reintegrado el monto pagado. Finalmente, ambos indicaron que al consultar con la aerolínea les informaron que la reservación si se realizó pero que los boletos no fueron cancelados"</i>.</p> <p>En fecha 13/10/2020, las audiencias de conciliación programadas para el día 19/10/2020 —folio 52 y 112—, a las cuales, conforme a las actas de resultado de conciliación, se hace constar que las mismas fueron suspendidas por incumplimiento de acuerdo del proveedor denunciado —folios 56 y 116 —.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, al no lograr solucionar el conflicto sometido ante esa instancia por incumplimiento de acuerdo en las audiencias conciliatorias, remitió los expedientes desde la referida dependencia, recibiendo en este Tribunal en fecha 04/11/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicita que: <i>"se le realice el reintegro del dinero pagado, por no haber recibido el servicio contratado. Con base a los artículos 13-D literal b), 44 literal k) y 143 inciso final de La Ley de Protección al Consumidor, y artículos: 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i> .			
El consumidor solicita que: <i>"1. Su caso sea tramitado por Medios Alternos de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor y 2. Que el proveedor realice la devolución de los \$1,595.00 que canceló por el boleto de ida y regreso a Barcelona, ya que el proveedor incumplió con la compra del mismo. Todo lo anterior en virtud de los artículos 4 literal e), 24, 43 literal</i>			

e), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 122-124—, se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción 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*” (resaltado es propio). 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*” (resaltados son propios), 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 y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si los supuestos infractores, proporcionaron 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 las proveedoras* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor **Marcos Eliezer Alvarado Cortez**, pues en resolución de inicio de folios 122-124, 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 al mismo en fecha 29/11/2022, según consta a folios 135 al 144. Asimismo, en fecha 16/06/2023 —folio 145— se

ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado en fecha 26/06/2023 —folio 149—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte del proveedor, en ninguna de las referidas etapas, pese a que se le notificó efectivamente.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada al denunciado con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no intervino a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

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 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”* (resaltados son propios).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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”* (resaltados son propios).

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

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

- i. Fotocopias de facturas comercial No. 0403 y 402, emitidas por el proveedor en fecha 05/12/2019, cada una por la cantidad de \$1,595.00 dólares —fs. 2 y 64 —, las cuales acreditan la relación de consumo entre los consumidores con el proveedor denunciado. Además, se acredita el servicio contratado referente a la compra de boletos aéreos de El Salvador- Barcelona- El Salvador, para viajar en fecha 11/12/2019 en la aerolínea Iberia, en clase económica y el hospedaje en hotel.
- ii. Fotocopia de reserva confirmada No. 102-10737119 a nombre de los consumidore de fecha 05/12/2019 de alojamiento en hotel desde el 12/12/2019 al 18/12/2019, para dos adultos (fs. 3 y 70).
- iii. Fotocopias de reservas de boletos electrónicos a nombre de los consumidores en el que se refleja los datos del boleto aéreo, código de reservación, en aerolínea Iberia, correspondiente al servicio que sería prestado (fs. 4, 5, 65 y 66).
- ii. Fotocopias de facturas de crédito fiscal No 0362 y 0363, emitidas por el proveedor en fecha 05/12/2019 respectivamente, por las cantidades de \$1,201.23 dólares, en concepto de boletos aéreos, impuestos int y cargos administrativos a favor de los consumidores . fs. 36 y 99).
- iii. Fotocopias de recibos No.0982 y 0982, emitidas por el proveedor en fecha 05/12/2019 respectivamente, por las cantidades de \$393.77 dólares, en concepto de Hotel y Seguro, a favor de los consumidores (fs. 36 y 99).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores

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 precitados documentos que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La vinculación entre los consumidores y el denunciado, en virtud de la compra de boletos aéreos y reservas de alojamiento en hotel, por las cantidades de \$1595.00 dólares, que pagó cada consumidor, sumas entregadas al proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez, por el servicio de compra de boletos de transporte aéreo que sería brindado por IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A. conforme a lo consignado en los documentos de folios 2, 4, 5, 64, 65 y 66.

2. Que el servicio de compra de boletos para transporte aéreo –viaje desde San Salvador hacia Barcelona y retorno–, no fue prestado en los términos pactados, debido al incumplimiento del proveedor denunciado -agencia de viajes Special & Travel-, al realizar únicamente la reserva del boleto aéreo y no su compra.
3. Que al 07/01/2020 –fecha de interposición de la denuncia, f.1 y 61–, el proveedor no había accedido a la devolución del monto pagado por los consumidores, por el servicio de compra de boletos aéreos que no fue prestado, pues no consta prueba de ello en el presente expediente.

En virtud de lo anterior este Tribunal advierte que al tenor de los comprobantes de pago y de impresión de reserva de boleto aéreo, agregados como prueba en este expediente, emitidos por el proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez por el servicio de venta de boletos aéreo que serían utilizados en la aerolíneas IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A., los consumidores erogaron una cantidad de dinero por un servicio que no fue prestado, por las razones ya expuestas, pero que no consta que el proveedor, haya efectuado la devolución del dinero a los denunciados.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber atendido a la pretensión de los consumidores, que era la devolución del dinero que habían pagado por la compra de boletos aéreos y reservas de hotel, para realizar un viaje a Barcelona, España que no se pudieron efectuar. Por el contrario, existen indicios, que en la etapa de medios alternos de solución de conflictos tramitada por el CSC (fs. 12), el proveedor se comprometió a realizar el reembolso del dinero pagado por ambos denunciados, incumpliendo dicho acuerdo.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, el artículo 1 de la LPC, delimita que *“El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores”* (el resaltado es propio), y en concordancia con ello, este Tribunal ya ha sostenido en pronunciamientos previos que: *“si algo caracteriza especialmente al derecho de consumo es precisamente su finalidad protectora a un ámbito concreto de personas: los consumidores y usuarios. Así, la doctrina es unánime en reconocer el carácter tuitivo del referido derecho, estableciendo que, dicho carácter, es la razón que justifica su existencia, comparando la relación consumidor-proveedor con la de trabajador-empleador”*¹. Es decir, el Derecho de Consumo, es un derecho social cuya finalidad es precisamente la efectiva tutela de los derechos de los sujetos identificados como consumidores, buscando el equilibrio de la relación jurídica con los proveedores ante la asimetría natural de dicha vinculación, que se asemeja al Derecho Laboral, que también busca poner en un plano de equilibrio la relación entre trabajador y empleador.

Es así, que en el presente caso, en el que se ha acreditado que el servicio de compra de boletos aéreos contratado no fue prestado, este Tribunal no puede obviar el hecho que la devolución del dinero a los

¹ Resolución Final del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, expediente 192-2013 ACUM.

consumidores, es un derecho que les asiste por mandato de ley, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 letra b. de la LPC: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) b. **Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados**” (los resaltados son propios), y que no es posible permitir que el proveedor obtuviera un beneficio oneroso, en virtud del dinero que los consumidores entregaron esperando como contraprestación un servicio que no se dio.

Por tanto, a juicio de este Tribunal, ante la imposibilidad de la prestación del servicio de la compra de boletos aéreos contratado, **correspondía al proveedor efectuar la devolución del dinero pagado por los consumidores**, para que ellos pudiesen disponer libremente del mismo como parte de su patrimonio, que en el caso de mérito no fue acreditado. En conclusión, de la valoración de la prueba que consta en el presente expediente y sobre el fundamento de la jurisprudencia y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador, tiene por acreditada la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente **sancionar al proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez** conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por las denuncias interpuestas por los consumidores

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, este Tribunal 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, 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez 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 (fs. 122 al 124). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental 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.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar al proveedor según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el ius puniendi; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que el denunciado es una persona natural. Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación pro administrado, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*, 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. 2° 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. 3° 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 del proveedor, pues al ser entidades comerciales dedicadas a la venta de boletos y servicios de hospedaje, entre otros, se espera que cumplan con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, o ante la imposibilidad de ello, la efectiva devolución de lo

pagado por los consumidores, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento— que haya atendido la pretensión de los consumidores ante la no prestación del servicio de compra de boletos aéreos contratado por los consumidores

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez 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 del proveedor es directa, pues se acreditó que el proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por los consumidores

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 infracción administrativa relativa a “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de los consumidores, puesto que erogaron ciertas cantidades de dinero (\$1,595.00.00 dólares, cada consumidor) por la contratación de compra de boletos aéreos y reservaciones en hoteles, que no le fueron prestados en la forma pactada y tampoco les fue devuelto las cantidades erogadas por los consumidores.

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 disuasivo² en el infractor Marcos Eliezer Alvarado Cortez quien ha cometido la infracción descrita 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.

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.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora 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. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor Marcos Eliezer Alvarado Cortez pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente 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 el proveedor es persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por las proveedoras denunciadas, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionaron un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del 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.

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 al proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez una multa de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON VEINTIÚN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,954.21)**, 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 6.5% 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 consumidora solicitó: *“se le realice el reintegro del dinero pagado, por no haber recibido el servicio contratado (...)”*.

El consumidor solicitó: *“(...) Que el proveedor realice la devolución de los \$1,595.00 que canceló por el boleto de ida y regreso a Barcelona, ya que el proveedor incumplió con la compra del mismo”*.

Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

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 los consumidores 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 de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y con base a las Facturas Comercial No. 0402 y 0403, este Tribunal considera procedente ordenar al proveedor Marcos Eliezer Alvarado Cortez *devolver* a los consumidores la cantidad de \$1,595.00 y

la cantidad de \$1,595.00, en concepto de los servicios de compra de boletos aéreos y reservas en hotel, 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 2° de la Constitución de la República; 4 letras b, 24, 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) **Sanciónese** al proveedor **Marcos Eliezer Alvarado Cortez** con la cantidad de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON VEINTIÚN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,954.21)**, equivalentes a trece meses de salario mínimo mensual urbano en 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, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en el romano VII de 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.**
- b) **Ordénese** al proveedor **Marcos Eliezer Alvarado Cortez**, *devolver* a los consumidores
la cantidad de \$1,595.00 y la cantidad de \$1,595.00, según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.
- c) **Extiéndase** en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a los consumidores, para los efectos que estimen convenientes.
- d) **Hágase del conocimiento de los intervinientes** que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la

Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

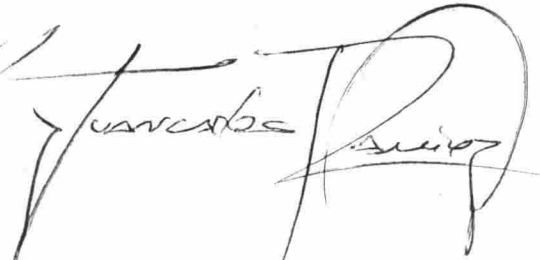
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador