

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/11/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 47-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable. Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 20/09/2021, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“el día 10/02/2020, adquirió un boleto aéreo con destino a Madrid, España por el precio de \$837.48 con número de reserva TIDMH5, saliendo de El Salvador con destino a España el día 25/03/2020 y regresando el día 22/06/2020, pero por motivos de la pandemia no pudo realizar el viaje, ya que las fronteras del país de destino se encontraban cerradas por dicha situación, y por ello solicitó al proveedor intermediario que le realizaran la devolución del monto pagado, a lo cual le informaron que no era posible”.</i></p> <p>El día 20/09/2021 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 fecha 21/09/2021 —fs. 9 y 10—, la denunciada Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, mediante correo electrónico señaló que: <i>“Dando seguimiento al caso del cobro por servicio otorgado a la señora [redacted] informamos: No omito manifestar que se le informó a la srita. [redacted] que la aerolínea le daba la oportunidad de a ver el trámite para no perder su boleto totalmente, pero declinó esta posibilidad, adjunto screenshot de la conversación por whatsapp. De igual manera le fue solicitada una dirección de correo electrónico que le solicité por whatsapp el cual me brindó, pidiéndole encarecidamente me correspondiera el correo al ser enviado del cual nunca obtuve respuesta, ya que quería ver cómo le ayudaba (Adjunto imagen de solicitud de correo y envío del mismo por gmail). Buenas noches Señorita [redacted], por este medio le ratifico lo que hemos conversado en whatsapp en cuanto a los boletos pendientes de la señorita [redacted] y de su persona, tomar en cuenta que la línea aérea nos ha autorizado la reemisión de sus boletos que están por cumplir un año de emisión por lo que de no ser emitidos con nuevas fechas tendrán pérdida total de ambos boletos, la última fecha de emisión es antes del 14 de Septiembre, por lo que es urgente que nos brinde sus nuevas fechas de viaje para cotización de diferencia a cancelar. Toda esta información es en base a los lineamientos de la línea aérea Iberia. Quedo atenta a su respuesta. Saludos. Con esto demostramos que a la srita. [redacted] se le brindó opciones pero no</i></p>			

podemos obligar al pasajero a realizar los procesos. Adjunto el boleto aéreo con el # de boleto en pdf. Al momento de la compra se le generan las condiciones bajo las cuales se están emitiendo los boletos aéreos donde se le especifica que el boleto que está adquiriendo NO ES REEMBOLSABLE. Lo único que como agencia hemos hecho es tratar de ayudar a nuestro pasajero, la agencia de viajes no posee el dinero que la señora exige en devolución los \$837.48. Ya se le informó de esto a la señorita [REDACTED]”, por lo cual, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 11).

El 29/11/2021, se les notificó a las proveedoras la audiencia de conciliación programada para el 02/12/2021 —fs. 12 vuelto y 14—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar que la misma fue suspendida por solicitud de las partes —fs. 23—; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciéndose la sesión para el 15/12/2021, notificando a las proveedoras en fecha 10/12/2021 —fs. 24 vuelto y 26—.

Finalmente, en fecha 15/12/2021, se trató de llevar a cabo nuevamente la audiencia de conciliación; sin embargo, las partes no lograron llegar a un acuerdo, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 29.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 14/01/2022.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó “que le reintegren el monto de \$837.48, ya que no se le prestó el servicio. Base legal 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”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 32 al 34), 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 fechas 24/09/2023 y 07/11/2023 —fs. 38 y 84— se recibieron escritos firmados por la licenciada _____, en su calidad de apoderada general judicial con facultades especiales de la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, 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 sus escritos que *no se configura la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, pues su representada cumplió con la calidad de Agente Representante o Distribuidora al vender el boleto, entregarlo junto con el itinerario y al realizar la gestión de solicitud de reembolso, conforme a los requerimientos de ley, por lo que si la aerolínea no dio respuesta favorable a pesar de las gestiones realizadas, su representada no tiene ningún tipo de injerencia en tales decisiones, ya que actúa como un Agente Distribuidor, y no como proveedora en ese contrato.*

Asimismo, manifiesta que desde la notificación de fecha 20/09/2021, en la que el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor daba a conocer el reclamo hecho por la consumidora, se hace una errónea identificación en el nombre de su representada ya que establecen el nombre de la misma como Corporación de Turismo y Rent A Car, S.A. de C.V., siendo lo correcto Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, siendo esta notificación el inicio de una serie de errores que conllevan a solicitar la improponibilidad de la demanda por error en el nombre o denominación, constituyendo de tal manera un defecto en el proceso que vulnera el principio de legalidad y seguridad jurídica sobre la misma.

(ii) Por otra parte, en fechas 08/03/2023 y 13/03/2023 —fs. 50 y 64— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio y ejerce su derecho de defensa, manifestando en sus escritos que *la notificación de este Tribunal no fue realizada por el notificador del mismo conforme a derecho, ya que no fue realizada en el lugar señalado por su representada como fue solicitado en el escrito de fecha 24/01/2023, recibido el día uno de febrero del presente año. Señala que dicho notificador tiró la notificación en el mostrador asignado a su representada por las autoridades de CEPA en el Aeropuerto Internacional de El Salvador San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, y esta fue encontrada en el piso*

por un colaborador de la aerolínea, vulnerando sus derechos procesales y constitucionales de defensa en este proceso.

Por otra parte, agregó que a la consumidora [REDACTED] se le ofrecieron en varias ocasiones cambios en su itinerario de manera gratuita, los cuales fueron solicitados por la Agencia de Viajes All American Travel, y posteriormente esta Agencia de Viajes canceló plazas de la reserva el día 09/02/2021 y luego no realizó ninguna acción. Que en vista de lo anteriormente señalado, el billete aéreo se encuentra en estado de UNAVAILABLE debido al tiempo de su última reprogramación, pudiendo solicitar el reembolso del importe mediante ACM cash a la Agencia de Viajes All American Travel, por el valor de \$772.48, en vista de que la pasajera pagó en efectivo según el reporte de su área de atención al cliente, y que es de hacer notar que la pasajera presentó documentación de la sociedad Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, pero la compra en Iberia fue realizada por la Agencia de Viajes All American Travel por un monto de \$772.48.

(iii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 50 y 51 y 84 a 87, las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable ofrecieron la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Impresiones de correos electrónicos de fechas 02/03/2023 y 03/03/2023, el primero enviado por el señor [REDACTED], solicitando información sobre el caso de la pasajera [REDACTED], y el segundo respondiendo dicho correo y remitiendo la información requerida sobre dicha cliente (fs. 52 y 53).

b) Reporte del Centro de Atención al Cliente de Iberia, de fecha 03/03/2023, sobre el caso de la pasajera [REDACTED] (fs. 54 a 57).

c) Impresión de itinerario de viaje de la pasajera [REDACTED], con fecha de emisión 10/02/2020 (fs. 5 y 88).

d) Impresión de pantalla de conversación de Whatsapp, mediante la cual se comprueba el consentimiento brindado por la consumidora para la emisión del segundo boleto (fs. 89).

e) Impresión de boleto con fecha de emisión 16/09/2020, en el que consta el itinerario de vuelo de la pasajera [REDACTED] (fs. 90).

f) Diligencias de traducción de la solicitud de reembolso enviada a la aerolínea, por parte de la sociedad Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable en nombre de la consumidora, en la que consta el rechazo a la devolución solicitada (fs. 91 a 98).

3. Con relación a los argumentos vertidos en los literales (i) y (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, a excepción del argumento de improponibilidad alegado por la apoderada de la sociedad Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, en virtud de que el mismo ya fue resuelto mediante auto de fecha 20/10/2023.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° 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 Constitucionalidad en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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

Además, el artículo 341 del 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 factura número 0113 de fecha 10/02/2020 (fs. 4), a nombre de la señora [REDACTED], en concepto de compra de boleto aéreo, por la cantidad de \$837.48.
- b) Impresiones de correos electrónicos de fechas 14/10/2021, 08/09/2021, 02/03/2023 y 03/03/2023, el primero y el segundo brindando respuesta en avenimiento al caso de la consumidora, el tercero enviado por el señor [REDACTED], solicitando información sobre el caso de la pasajera [REDACTED], y el cuarto respondiendo dicho correo y remitiendo la información requerida sobre dicha cliente (fs. 9 y 10, 52 y 53).
- c) Reporte del Centro de Atención al Cliente de Iberia, de fecha 03/03/2023, sobre el caso de la pasajera [REDACTED] (fs. 54 a 57).
- d) Impresión de itinerario de viaje de la pasajera [REDACTED], con fecha de emisión 10/02/2020 (fs. 5 y 88).
- e) Impresiones de pantallas de conversaciones de Whatsapp, mediante las cuales se comprueba la solicitud de devolución del dinero, así como el consentimiento brindado por la consumidora para la emisión del segundo boleto (fs. 9 vuelto y 89).
- f) Impresión de boleto con fecha de emisión 16/09/2020, en el que consta el itinerario de vuelo de la pasajera [REDACTED] (fs. 90).
- g) Diligencias de traducción de la solicitud de reembolso enviada a la aerolínea, por parte de la sociedad Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable en nombre de la consumidora, en la que consta el rechazo a la devolución solicitada (fs. 91 a 98).

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 Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, por medio de la fotocopia confrontada de factura número 0113 de fecha 10/02/2020 (fs. 4), a nombre de la señora [REDACTED], en concepto de compra de boleto aéreo, por la cantidad de \$837.48, e impresiones de itinerario de viaje de la pasajera [REDACTED], con fechas de emisión 10/02/2020 y 16/09/2020 (fs. 5, 88 y 90).

ii) Que el servicio de transporte aéreo –viaje desde San Salvador hacia Madrid, España y retorno- no fue prestado en los términos pactados, porque es un hecho público y notorio que, a la fecha programada para el viaje, existían restricciones portuarias internacionales por la pandemia de Covid-19.

iii) Que al 20/09/2021 –fecha de interposición de la denuncia, fs. 1–, las proveedoras no habían accedido a la reprogramación del vuelo manteniendo la tarifa, o en su defecto devolución del monto pagado por la consumidora, por el servicio de transporte aéreo 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 la factura de pago y el boleto aéreo, agregados como prueba en este expediente, emitido por la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, por el servicio de transporte aéreo que sería brindado por la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, la consumidora erogó una cantidad de dinero por un servicio que no fue prestado, por las razones ya expuestas, pero que no consta que las proveedoras, hayan efectuado la devolución del dinero a la denunciante.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por las proveedoras denunciadas, ya que no aportaron ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber atendido a la pretensión de la consumidora, que era el reintegro del dinero que había pagado ya que no se le prestó el servicio. Por el contrario, existen indicios, que en la etapa de medios alternos de solución de conflictos tramitada por el CSC (fs. 8-10), una de las proveedoras ofrece únicamente autorizar la reemisión de los boletos que están por cumplir un año de emisión, por lo que de no ser emitidos con nuevas fechas tendrán pérdida total de ambos boletos, por lo que solicita a la consumidora les brinde sus nuevas fechas de viaje para cotización de diferencia a cancelar -lo cual puede observarse que varía con relación al boleto comprado originalmente–, es decir que a pesar de no haberse prestado el servicio, la alternativa de solución propuesta no abarcaba la devolución del dinero.

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”. 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 transporte aéreo contratado no fue prestado, y aunque la causa por la que no se realizó no es imputable a la consumidor y tampoco a las proveedoras, este Tribunal no puede obviar el hecho que la devolución del dinero a la consumidora, es un derecho que le 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 las proveedoras obtuvieran un beneficio oneroso, en virtud del dinero que la consumidora entregó 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 transporte aéreo contratado, correspondía a las proveedoras efectuar la devolución del dinero pagado por la consumidora, para que ella pudiese 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 a las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora.

B. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, 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 las proveedoras denunciadas, este Tribunal considera necesario analizar si han 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 la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de las proveedoras, pues éstas no atendieron con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializan, en los términos esperados 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, 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 a la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, 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 32-34).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora 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), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de las sanciones pecuniarias y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Ahora bien, a partir de la documentación presentada por la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, consistente en: balance general al 31 de diciembre de 2020 -Fs. 65 y 66-; estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 -Fs. 67 y 68-; estado de cambios en el patrimonio

del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 -Fs. 69-; balance general al 31 de diciembre de 2021 -Fs. 70 y 71-; estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 -Fs. 72 y 73-; estado de cambios en el patrimonio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 -Fs. 74- copias de formularios de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondiente al ejercicio fiscal de los años 2020 y 2021 —fs. 75 a 78—; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2020 fueron de \$2,943,679.06 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 9,678 salarios mínimos mensuales en la industria. Asimismo, es importante destacar que tales ingresos corresponden al año en que ocurrieron los hechos denunciados.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que no es posible encajar a Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, por lo que, tal aspecto será considerado para la cuantificación de la multa, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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).

Finalmente, cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como mediano contribuyente, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

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 las proveedoras, pues al ser entidades comerciales dedicadas a la venta de boletos y prestación de servicios de *transporte aéreo*, 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, que haya atendido la pretensión de la consumidora ante la no prestación del servicio de transporte aéreo contratado por la consumidora [REDACTED]

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, 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 las proveedoras es directa y conjunta, pues se acreditó que cada una de las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplieron con la prestación del servicio contratado por la consumidora [REDACTED] de forma oportuna y eficiente; específicamente la agencia de viajes por no ser un canal entre la aerolínea y los denunciantes al momento de presentarse la reclamación (pese a que fue quien recibió el dinero directamente), pues su responsabilidad no se limita únicamente a la venta del boleto aéreo, sino al acompañamiento del consumidor hasta la verificación del efectivo cumplimiento de lo ofrecido a su cliente, y la aerolínea que ante la no prestación del servicio, no atendió la solicitud de devolución.

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 la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero

(\$837.48 dólares) por la contratación de servicios de transporte aéreo, que no le fueron prestados en la forma pactada y tampoco le fue devuelto.

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 disuasivo en las infractoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopten 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.

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 para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a las infractoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, 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 la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de una *microempresa*, y la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es -de conformidad a la documentación financiera presentada e información del Ministerio de Hacienda- la de un *mediano contribuyente*; 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.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, 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 **VIII**, 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 de uno de los agentes infractores 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: **i**) Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, una multa de UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10), equivalente a seis meses con quince días de salario mínimo mensual urbano 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 3.25% 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; y **ii**) a Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora una multa de CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06), equivalente a dieciocho meses de salario mínimo mensual urbano 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% 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 en su denuncia que le reintegren el monto de \$837.48, ya que no se le prestó el servicio. 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 en la factura número 0113, este Tribunal considera procedente ordenar a las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable,

devolver a la consumidora [REDACTED] el monto cancelado por la cantidad de **OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$837.48)**, en concepto de los servicios de transporte aéreo 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; 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 Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable a través de su apoderada licenciada [REDACTED], y que consta de fs. 84-98.

b) *Sanciónese* a la proveedora Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable con la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,977.10)**, equivalentes a seis meses con quince días 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.

c) *Sanciónese* a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora con la cantidad de **CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES CON SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,475.06)**, equivalentes a dieciocho 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.

Dichas multas, deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

d) *Ordénese* a las proveedoras Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora y Corporación de Turismo y Renta Car, Sociedad Anónima de Capital Variable, devolver a la consumidora [REDACTED]

: la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR (\$837.48), según lo expuesto en el romano X de la presente resolución.

e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora [redacted] para las acciones legales que estime convenientes.

f) *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.

g) *Notifíquese*.



Handwritten signatures of the Tribunal members: José Leóisick Castro, Pablo José Zelaya Meléndez, and Juan Carlos Ramírez Cienfuegos.

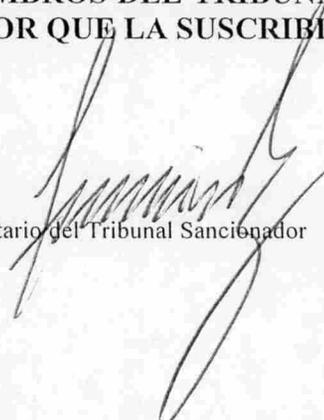
José Leóisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador