

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 20/12/2023. Hora: 09:45 a.m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1730-2021.</p>
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 17/11/2020, la señora _____ interpuso su denuncia (fs. 1), en la cual manifestó que, "(...) en el mes de diciembre de 2019 compró boleto de avión con destino a Alemania, (RESERVA: TOVT6W/J2P1N y del cual adjunta boleto emitido) siendo el viaje comprado saliendo el 3 de marzo 2020 y volviendo el 17 de mayo 2020. Efectuó su viaje de ida hacia Alemania exitosamente, sin embargo por motivos de la pandemia que vivió, su viaje de regreso (17 de mayo 2020) fue cancelado. Recibió correo de cancelación en donde se le indicaba que la mejor manera de proteger su viaje era tomando un voucher que se emitiría por la empresa y que sería proporcional al vuelo de vuelta que faltaba completar. Así lo hizo y el día 4 de mayo recibió su voucher con código: 2389076045J2PINHE. Como salvadoreña dio aviso al Consulado de El Salvador en Frankfurt Alemania que se encontraba en situación incierta sobre su regreso. En el mes de julio del Consulado le notifican que había un vuelo de repatriación el cual no pudo tomar pues el mismo salía de Berlín y no de Frankfurt, ciudad en la cual se encontraba, aviso al Consulado que no podía trasladarse hasta Berlín y que utilizaría su voucher para regresar a su país. Contactó a IBERIA para notificar que no viajaría en dicho vuelo y para su sorpresa le dijeron que el vuelo emitido había sido utilizado su voucher (que he relacionado anteriormente) y que la responsabilidad era del Consulado de El Salvador pues habían emitido los pasajes. Explico que esa situación era imposible pues el Consulado no emite pasajes, sin embargo llamo nuevamente al Consulado (atendida por asistente CAROLINA CASTILLO) quien le indicó que efectivamente el Consulado no emite boletos y que del Consulado se había emitido formalmente información a IBERIA de las personas que viajarían. Realizó nuevamente gestiones para recuperar su voucher (utilizado sin su consentimiento) y pasados cerca de 2 meses le notifican que su voucher había sido ANULADO y que no podían hacer nada más" (SIC).</p>			
<p>Este Tribunal calificó los hechos descritos en la denuncia como posiblemente constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –LPC-: "Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", relacionado al derecho consignado en el artículo 4 letra e) 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: e) Adquirir los bienes (...) en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente". Así, de comprobarse la efectiva comisión de la infracción atribuida, conllevaría la imposición</p>			

1730

de la sanción determinada en el artículo 46 de la LPC, consistente en multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. El día 10/12/2020 dio inicio la fase de medios alternos de solución de conflictos, con el desarrollo del avenimiento entre las partes mediante comunicación vía correo electrónico a la proveedora de la denuncia en su contra presentada por la consumidora, en la cual se le concedió inicialmente el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la notificación para que pudiese ofrecer alternativas de solución (fs. 8-9). Posteriormente, la consumidora ratificó su denuncia en fecha 07/07/2021 y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 10).

Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 25). En ese orden, se verificó un segundo llamamiento a las partes con el objetivo de realizar la segunda sesión conciliatoria según reglamenta la LPC, la cual también se suspendió por incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora, según el acta correspondiente (fs. 32).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por la consumidora, dándose por recibido en esta sede en fecha 02/12/2021 (fs. 34).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó textualmente en el CSC, que la proveedora “(...) *restituya el voucher en el estado original que se encontraba y se me emita devolución de dinero por el vuelo que tuve que comprar para retornar a su país el cual estaba excesivamente caro. El costo de dicho ticket fue de 1016.03 euros. (adjunto emisión de boleto con el cual logré viajar a El Salvador el día 17 de octubre 2020 (...))*” (SIC).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 35-36), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “**No (...) prestar los servicios en los términos contratados**”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*”.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “**no (...) prestar los servicios en los términos contratados**”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, **la existencia del**

incumplimiento por parte de la proveedora al no prestar 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, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA.

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 la proveedora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 35-36), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución le fue comunicada mediante notificación directa en una de sus sucursales verificada el día 21/03/2023 (fs. 38).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con treinta y un minutos del día 21/11/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 67-69), lo cual se le comunicó a la proveedora iniciada por medio del correo electrónico que señaló para tal propósito, en fecha 29/11/2023 (fs. 70).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

En ese orden, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora intervino, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

- Posterior a la audiencia conferida en el auto de inicio de este procedimiento, los días 11/04/2023 y 12/04/2023 se recibieron escritos con documentos anexos suscrito por el licenciado [REDACTED], en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA (fs. 39-51 y 52-66).

En el primero de dichos escritos, en ejercicio del traslado conferido a su representada, el licenciado [REDACTED] principalmente alegó la existencia de un vicio de notificación en la resolución pronunciada a las nueve horas con cuarenta y tres minutos del día 07/03/2023 que habría conculcado su derecho de defensa y ofreció un acuerdo conciliatorio al consumidor (fs. 39-51).

Vale aclarar que tal alegación fue oportunamente respondida por medio de la resolución que abrió a pruebas el procedimiento -citada en párrafos precedentes, fs. 67-69, en la cual se aclaró *grosso modo* a la proveedora, la convalidación tácita de cualquier defecto de notificación alegado, como consecuencia de la intervención de la proveedora, a tenor de lo reglamentado en el artículo 102 de la LPA. De esa forma, los extremos opuestos por la proveedora quedaron desvirtuados y desestimados oportunamente, y consecuentemente se declararon sin lugar en aquella oportunidad Asimismo, la solicitud de un acuerdo

conciliatorio fue atendida, y este Tribunal corrió traslado a la consumidora en la resolución que antecede, sin que ésta se pronunciara al respecto.

Por otra parte, en el segundo de los escritos relacionados el apoderado de la denunciada, no efectuó nuevas alegaciones de defensa, ni propuso la práctica de prueba y únicamente incorporó la documentación financiera que le fue requerida a su representada en el auto de inicio del procedimiento (fs. 52-66).

Es así, que en el estado actual del procedimiento, debido a la preclusión del plazo para la intervención de la proveedora en este procedimiento sancionatorio concluyó sin que esta haya aportado medios probatorios, o planteado nuevas alegaciones, este Tribunal pronunciará la resolución final del mismo en este momento.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inciso 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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

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

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

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: ***Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad.***

El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

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

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

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

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

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

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

C. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, conforme el orden y detalle siguiente:

1. Copia confrontada de itinerario y billete electrónico número 075-2389076045, correspondiente a la reserva número TOVT6W, (fs. 3). Mediante el documento citado, se comprueba la relación contractual existente entre la proveedora y la denunciante, cuyo objeto era la prestación del servicio de transporte aéreo en modalidad diferida a la compra, así como el pago anticipado y total previo a la prestación del servicio.

2. Copia confrontada de itinerario y billete electrónico número 075-2392659180, correspondiente a las reserva número RYP7VW (fs. 4). Mediante el documento citado, se acredita la compra del nuevo boleto adquirido por la consumidora por medio del cual retornó a El Salvador. Además, se establece que la consumidora no pudo emplear el segundo tramo del boleto aéreo objeto de controversia, específicamente en cuanto al itinerario de retorno al país.

3. Copia simple de los estados de cuenta emitidos por Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A. respecto de la cuenta con terminación con fechas de pago 23/11/2020, que refleja un cargo en concepto de

IBERIA 07555691116942 MADRID, por la suma de \$1,326.04 dólares (fs. 21-23). Con el citado documento se comprueba la compra del boleto electrónico 075-2392659180 *supra* citado. Adicionalmente, se comprueba el gasto adicional en el que incurrió la consumidora, porque no se pudo reprogramar el boleto aéreo inicialmente adquirido.

4. Reporte de centro de atención al cliente con fecha de emisión 30/03/2023 (fs. 41-45), en el que se refleja, entre otra, la información relevante siguiente: "(...) Nombre y apellidos: [REDACTED]

[REDACTED] Billete: 0752389076045, modificado por 0752391828964 y 0752391992530. Reserva: TOVT6W/32PIN cambia a OATYZT y a S3ARZ6.

RUTA COMPLETA/TRAYECTO:

VUELO	FECHA	ORIGEN	DESTINO	HORA PR	HORA PR
				SALIDA	LLEGADA
188713	17/05/2020	FRANFURT	MADRID	06:30 H	09:15 H
186341	17/05/2020	MADRID	SAN SALVADOR	12:30 H	18:40 H

TRAMO AFECTADO:

VUELO	FECHA	ORIGEN	DESTINO	HORA REAL	HORA REAL
				SALIDA	LLEGADA
188713	17/05/2020	FRANFURT	MADRID	CANCELADO	
186341	17/05/2020	MADRID	SAN SALVADOR	CANCELADO	

(...)

INFORME:

La cliente adquiere el pasaje con fecha del 25/12/2019 a través de la web de Iberia.

Y realiza los trayectos de ida sin incidencia.

Con fecha del 21 y 22 de abril de 2020, se cancelan (UN) los trayectos de regreso por la alerta sanitaria.

Debido a la cancelación de los vuelos, con fecha del 02/05/2020, la cliente solicita la emisión del bono del trayecto de regreso.

Y este se emite el 04/05/2020 con un 10% adicional.

Con fecha 10/07/2020 se reprocessa el pasaje TOVT6W cambia a OATYZT para ello se anula el bono emitido.

Un día después se cancela (XS) la plaza, según consta a petición de la embajada.

Con fecha del 23/07/2020 se vuelve a reprocessar (OATYZT cambia a S3ARZ6).

Con fecha 26/07/2020, se cancela (XS) la plaza, según consta a petición de la embajada.

Con fecha 12/08/2020 la cliente contacta. DESEA APLICAR BONO. PAP LLAMA PORQUE SU BILLETE EN U FUE ABIERTO PARA DARLE VUELO DE REPATRIACIÓN. PAP INDICA QUE NUNCA SOLICITÓ SER INCLUIDA EN ESE VUELO MAD-SAL 29 JUL

HECHO POR MEDIO DEL LISTADO CON EMBAJADA. BONO ANULADO PARA USAR COMO VALIDACIÓN DE BILLETE REPATRIACIÓN.

Con fecha 19/08/2020 vuelve a contactar para saber el estado de su solicitud.

Tras varias llamadas realizadas solicitando información sobre la emisión del bono, con fecha del 28/09/2020 se deniega". Con los documentos citados, la proveedora pretendía probar que puso a disposición de la denunciante un bono para reprogramar su fecha de vuelo en una fecha posterior, el cual aseguró puso a disposición en varias ocasiones. Sin embargo, las impresiones de sistema relacionadas no ofrecen evidencia concluyente sobre la afirmación de la proveedora relativa a que el bono fue solicitado por la consumidora en diversas ocasiones, por el contrario, confirman que si bien se emitió un bono, el mismo no pudo ser canjeado por la consumidora, tal como se consigna en el espacio concerniente a la descripción del motivo de consulta de la consumidora. Asimismo, confirman que nunca se efectuó la devolución del dinero pagado por el boleto, pese que la consumidora efectuó diversos llamados al área de atención al cliente de la proveedora.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Conciérne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, se corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción atribuida.

A. Elementos de la infracción.

Como se mencionó previamente, la infracción que se le imputa a la proveedora denunciada es la descrita y regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito por "**no (...) prestar los servicios en los términos contratados**".

Por lo anterior, es menester determinar si en el caso particular en estudio, se han configurado plenamente los elementos principales de la infracción: (i) la existencia de una relación contractual; (ii) las condiciones del servicio contratado o qué se ofreció como contenido del servicio adquirido, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y (iii) la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora, al no prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora.

En concordancia con lo antes establecido, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba directa, o bien, indiciaria o indirecta:

1. La relación contractual existente entre la consumidora denunciante, señora [REDACTED] y la proveedora indiciada, la sociedad IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, Copia simple de itinerario y billete electrónico -fs. 4 y 5-.
2. El pago total anticipado del contrato de servicios *ut supra*, efectuado por la consumidora denunciante, a la proveedora denunciada IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL

EL SALVADOR, quedó acreditado mediante la emisión de los tiquetes electrónicos antes relacionados, como por reconocimiento expreso de las intervinientes –fs. 1, 39-51-.

3. El incumplimiento de la proveedora en la prestación de los servicios en la modalidad convenida, es decir, en cuanto a tiempo y forma, se estableció en la denuncia interpuesta -fs. 1-, en la que se consignó que: *“(...) en el mes de diciembre de 2019 compró boleto de avión con destino a Alemania, (RESERVA: TOVT6W/J2PIN y del cual adjunta boleto emitido) siendo el viaje comprado saliendo el 3 de marzo 2020 y volviendo el 17 de mayo 2020. Efectuó su viaje de ida hacia Alemania exitosamente, sin embargo por motivos de la pandemia que vivió, su viaje de regreso (17 de mayo 2020) fue cancelado. Recibió correo de cancelación en donde se le indicaba que la mejor manera de proteger su viaje era tomando un voucher que se emitiría por la empresa y que sería proporcional al vuelo de vuelta que faltaba completar. Así lo hizo y el día 4 de mayo recibió su voucher con código: 2389076045J2PINHE. Como salvadoreña dio aviso al Consulado de El Salvador en Frankfurt Alemania que se encontraba en situación incierta sobre su regreso. En el mes de julio del Consulado le notifican que había un vuelo de repatriación el cual no pudo tomar pues el mismo salía de Berlín y no de Frankfurt, ciudad en la cual se encontraba, aviso al Consulado que no podía trasladarse hasta Berlín y que utilizaría su voucher para regresar a su país. Contactó a IBERIA para notificar que no viajaría en dicho vuelo y para su sorpresa le dijeron que el vuelo emitido había sido utilizado su voucher (que he relacionado anteriormente) y que la responsabilidad era del Consulado de El Salvador pues habían emitido los pasajes” (SIC).*

En ese orden de ideas, se acreditó en este procedimiento la existencia de una relación contractual pre-existente a la denuncia, cuyo objeto era la prestación del servicio de transporte, previamente pagados por la consumidora. Partiendo de lo anterior, el Código Civil (CC) define el contrato como *“una convención en virtud de la cual una o más personas se obligan para con otra u otras, o recíprocamente, a dar, hacer o no hacer alguna cosa”* (artículo 1309 CC), consignando que éstos son bilaterales: *“cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente”* (artículo 1310 CC) y que son principales: *“cuando subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención”* (artículo 1313 CC); además, define a las obligaciones civiles como: *“aquellas que dan derecho para exigir su cumplimiento”* (artículo 1341 CC).

Así, para en el presente caso se concluye que, siendo un contrato bilateral, a la obligación principal de la consumidora de pagar el precio total del servicio de transporte, correspondía la ejecución de la obligación principal de la proveedora consistente en la ejecución satisfactoria los servicios contratados, en el tiempo y forma acordados, ello, conforme a lo establecido en el (artículo 1416 CC): *“Todo contrato legalmente celebrado es obligatorio para los contratantes y sólo cesan sus efectos entre las partes por el consentimiento mutuo de éstas o por causas legales”*.

Sin embargo, en el caso que hoy se analiza, únicamente se acreditó el pago del precio por parte de la consumidora, pero la proveedora no acreditó la satisfactoria y correcta prestación diferida de los servicios, con motivo del acaecimiento de la emergencia sanitaria por COVID 19. Adicionalmente, es preciso considerar que este procedimiento inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2º de la LPC,

los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia se presumen ciertos; por tanto, correspondía a la proveedora denunciada la obligación de comprobar la falsedad de los hechos atribuidos en la denuncia.

B. Sin embargo, resulta pertinente citar lo dispuesto en el artículo 146 del Código Procesal Civil y Mercantil: *“Al impedido por justa causa no le corre plazo desde el momento en que se configura el impedimento y hasta su cese. Se considera justa causa la que provenga de fuerza mayor o de caso fortuito, que coloque a la parte en la imposibilidad de realizar el acto por sí”*- el resaltado es propio-. De tal disposición se concluye que, de comprobarse efectivamente la conformación del justo impedimento, el plazo para el cumplimiento de una obligación sería suspendido, con lo cual deudor no enfrentaría las consecuencias de la mora.

En relación a la norma previamente citada, el artículo 43 del Código Civil indica que: *“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc”*.

Asimismo, es evidente que el confinamiento por la pandemia es un hecho público y notorio, por lo tanto no requiere ser probado. Aunado a lo anterior, en fecha 14/03/2020 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 593 que decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19 (en adelante, Decreto de Emergencia), el cual establece en su artículo 2 letra b), 3 y 9 inciso 1° lo siguiente: *“Art. 2.- Se establecen como medidas inmediatas para la atención de la emergencia, las siguientes: b) Toda persona, cualquiera que sea su medio de transporte, deberá limitar su circulación en lugares afectados o que se encuentren en riesgo epidémico, a partir de los cordones sanitarios visiblemente fijados”; “Art. 3.- La Comisión Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres por medio del titular competente, tendrá la facultad con base al artículo 66 de la Constitución, de limitar o restringir la circulación de personas que puedan ser portadoras del COVID-19, en su ingreso al país y dentro del territorio nacional, a efecto de que reciban obligatoriamente el tratamiento correspondiente”; “Art. 9.- Suspéndanse por el plazo de treinta días, contados a partir de la vigencia de este decreto, los términos y plazos legales concedidos a los particulares y a los entes de la Administración Pública en los procedimientos administrativos y judiciales en que participan, cualquiera que sea su materia y la instancia en la que se encuentren, respecto a las personas naturales y jurídicas que sean afectadas por las medidas en el marco del presente decreto. No incurrirán en incumplimientos de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles, todas aquellas personas que se vean imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en cumplimiento de este decreto”*.

A propósito de lo anterior, la revista Iuris Dictios apuntó que: *“La principal consecuencia de la pandemia del COVID-19 dentro del mundo del Derecho será, indiscutiblemente, el incumplimiento de las obligaciones pactadas por las partes en los contratos. La enfermedad en sí misma o los actos de autoridad, como el estado de excepción, no permitirán que las partes cumplan en la fecha prevista sus obligaciones contractuales. Este incumplimiento, producto de una situación excepcional, seguramente llevará a los deudores a argumentar*

la existencia de figuras jurídicas como el caso fortuito y la fuerza mayor, la imprevisión contractual o la frustración del fin del contrato para poder exonerarse del cumplimiento de sus obligaciones”¹.

Por otra parte, en España se aprobó una normativa especial, en la que resulta especialmente relevante: “en estos tres primeros párrafos del artículo 36 del R-Dley 11/2020 y que delimita el alcance de las normas que contienen.

Relaciones de consumo. En primer lugar, en estas normas se contemplan exclusivamente contratos que puedan ser calificados como relaciones de consumo en los que, por tanto, interviene un profesional, comerciante o empresario y un consumidor conforme a las definiciones que procuran los artículos 2, 3 y 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGDCU). Quedan excluidos, por tanto, contratos entre particulares y contratos mercantiles.

Compraventa y servicios. En segundo lugar, el precepto se refiere en exclusiva a contratos de compraventa de bienes y contratos de servicios, incluyendo en este último caso los de tracto sucesivo, de modo que el precepto sólo es aplicable a estos tipos contractuales”².

En ese sentido, al margen de la calificación de caso fortuito o fuerza mayor que pueda hacerse de la situación de emergencia sanitaria mundial, que se tradujo en términos efectivos en la restricción de la circulación y la mayoría de actividades cotidianas y económicas para la mayor parte de la ciudadanía, claramente la ocurrencia de la rápida expansión del COVID-19, y ulteriormente, del decreto *ut supra* relacionado, *imposibilitó fácticamente tanto a la consumidora, como a la proveedora, el goce de los servicios objeto de la contratación en controversia, si constituyen una eximente para un incumplimiento temporal de las obligaciones.* Es decir, superado el justo impedimento, la proveedora no puede sustraerse unilateralmente del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

A propósito de lo anterior, el 1360 inciso 1º CC contiene el principio “*rebus sic stantibus*” en los términos siguientes: “*En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios en uno u otro caso*” —el resaltado es propio—, que debe aplicarse armónicamente con el principio “*pacta sunt servanda*”, recogido en el artículo 1416 CC antes citado, disposiciones que sustentan la exigibilidad del cumplimiento de las obligaciones contractuales o la rescisión del contrato, una vez concluye el *justo impedimento*.

De ahí que la proveedora resulta obligada legalmente a atender la petición de resolución del contrato formulada por la consumidora para no incurrir en la infracción atribuida.

Sin embargo, en el caso en autos, se estableció que la proveedora *no efectuó la devolución de lo pagado en concepto del segundo tramo del boleto aéreo, pese a que la consumidora solicitó utilizar el servicio de*

¹ <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/jurisdictio/article/view/1830/2261>

² <https://indret.com/wp-content/uploads/2022/12/Coronavirus-y-Derecho-Privado.pdf>

transporte aéreo, según consta en denuncia e informe de atención al cliente ofrecido por la proveedora -fs. 1 y 2, 41 al 45-, y de esa forma queda efectivamente demostrada la concurrencia del tercer elemento de la infracción, en el caso particular, por inobservancia de la proveedora de las obligaciones impuestas en la ley aplicable al caso *subjudice*.

En concordancia con el razonamiento previamente esbozado y en virtud de la insuficiente actividad probatoria de la proveedora denunciada, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la sociedad IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, el cometimiento de la infracción que se le imputa, pues se acreditaron fehacientemente en este procedimiento la concurrencia de los elementos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por **“no (...) prestar los servicios en los términos contratados”**—relacionados en el romano IV. de la presente resolución, ergo, se configura plenamente la citada infracción y por lo tanto, resulta procedente imponer la sanción conforme el artículo 46 de la ley antes citada.

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 Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019). En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas, en armonía con las disposiciones 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 la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de 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 documentación presentada por la proveedora, consistentes en copia de formularios de las declaraciones y pago del impuesto sobre la renta y contribución especial de los años 2020 y 2021 —fs. 58 y 65—, juntamente con los informes de Estados Financieros del mismo periodo, se advierte que la referida sociedad no obtuvo utilidades al cierre del ejercicio de conformidad a lo declarado en el estado de resultado del período en mención.

No obstante lo anterior, según lo consignado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, en la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164, vigente desde 03/11/2020, la sociedad IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR posee la condición de “*mediano contribuyente*”, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

Es oportuno mencionar, además, 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 (art. 17 numeral 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

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 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, como ya se ha mencionado, la proveedora no esgrimió alguna eximente válida para el incumplimiento del contrato.

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 la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la sociedad IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, no prestó los servicios en los términos pactados ni realizó la devolución de lo pagado en virtud de los mismos, y de esa forma, ocasionó una afectación directa en la esfera patrimonial de la consumidora.

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*”. Así, en el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por parte de la proveedora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL

SALVADOR, se ocasionó una afectación directa a la esfera jurídica de los derechos de la consumidora, pues ésta no pudo acceder a los servicios en los términos pactados ni a la devolución de la suma que erogó en concepto tales servicios.

De lo anterior se desprende además, que la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, en razón de que su patrimonio se vio mermado —como mínimo— por la suma de \$1,326.04 dólares.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio de la consumidora pues el servicio no fue prestado en los términos pactados.

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 disuasivo³ en la infractora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, 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.

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 que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de servicios transporte aéreo, se encuentra en la obligación de cumplir las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de su actividad económica principal, o en defecto de lo anterior, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento, situación que no ocurrió en el presente procedimiento.

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

Conforme a lo expuesto en el romano VII de la presente resolución, la proveedora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por tanto, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Además, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una mediana empresa.

³ “[...] 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.

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 Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por otra parte, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción). Además, se debe tomar en cuenta que el grado de intencionalidad de la conducta cometida fue negligencia (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida) y que la afectación ocasionada al patrimonio de la consumidora consiste—como mínimo— en la cantidad de \$1,326.04 dólares, por lo que este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la afectación económica ocasionada a la consumidora, cantidad de \$1,326.04 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor.

Consecuentemente, y en atención a los criterios para la determinación de la multa ampliamente desarrollados en el apartado **VIII.** de esta resolución, este Tribunal impone a la sociedad **IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR**, por la comisión de la infracción **grave** regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, una multa de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,583.36)**, equivalentes a 8 meses con 15 días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; sanción que representa el **4.25%** en el 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 que la proveedora “(...) *restituya el voucher en el estado original que se encontraba y se me emita devolución de dinero por el vuelo que tuve que comprar para retornar a su país el cual estaba excesivamente caro. El costo de dicho ticket fue de 1016.03 euros.(adjunto emisión de boleto con el cual logré viajar a El Salvador el día 17 de octubre 2020) (...)*” (SIC).

En virtud de lo anterior, es importante mencionar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) *c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de 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. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la habilitación de un boleto electrónico que comprenda el tramo que no pudo utilizarse durante la pandemia, así como la restitución del valor del billete electrónico pagado por la consumidora en sustitución del que no pudo utilizarse, gasto que comprobó por medio del nuevo billete electrónico y su itinerario, como por estado de cuenta en el que se refleja el cargo a favor de *IBERIA 07555691116942 MADRID* por el importe de \$1,326.04 dólares o *1016.03 euros*, a tenor de su pretensión: “*(...) restituya el voucher en el estado original que se encontraba y se me emita devolución de dinero por el vuelo que tuve que comprar para retornar a su país el cual estaba excesivamente caro. El costo de dicho ticket fue de 1016.03 euros. (adjunto emisión de boleto con el cual logré viajar a El Salvador el día 17 de octubre 2020 (...))*” (SIC).

Sin embargo, debido a que no es posible cuantificar con exactitud del costo del segundo tramo del boleto electrónico y que la consumidora solicitó la emisión de un voucher equivalente, la proveedora deberá emitir un voucher por el valor actual para un tramo de esas características, más el costo del boleto electrónico que tuvo que adquirir la consumidora por el incumplimiento contractual comprobado por la suma de \$1,326.04 dólares.

En virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR**, que restablezca la situación alterada mediante la restitución económica a la señora [REDACTED] del costo del boleto electrónico que tuvo que adquirir la consumidora, el cual asciende al valor de UN MIL TRESCIENTOS VEINTISÉIS DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,326.04), más la emisión de un nuevo billete electrónico por un valor equivalente al tramo afectado por el incumplimiento contractual según admitió la proveedora, desde Frankfurt a Madrid, y de Madrid a San Salvador (fs. 41).

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; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sanciónese* a la proveedora **IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR** con la cantidad de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,583.36)**, equivalentes a 8 meses con 15 días de salarios mínimos mensuales urbanos 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, 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.

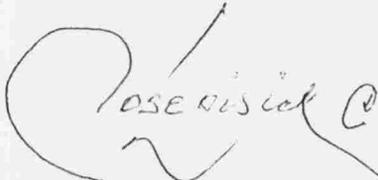
b) *Ordénese* a la proveedora **IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR**, que restituya económicamente a la señora [REDACTED] el valor de **UN MIL TRESCIENTOS VEINTISÉIS DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,326.04)**; más la emisión de un nuevo billete electrónico por un valor equivalente al tramo afectado por el incumplimiento contractual según admitió la proveedora desde Frankfurt a Madrid, y de Madrid a San Salvador, de conformidad a lo expuesto en el romano **X.** de la presente resolución.

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

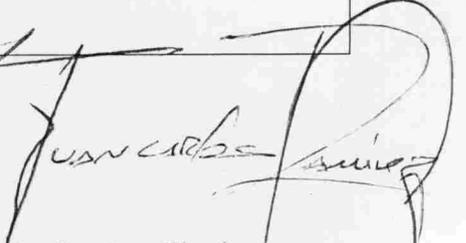
e) Notifíquese.



José Leoisick Castro
Presidente



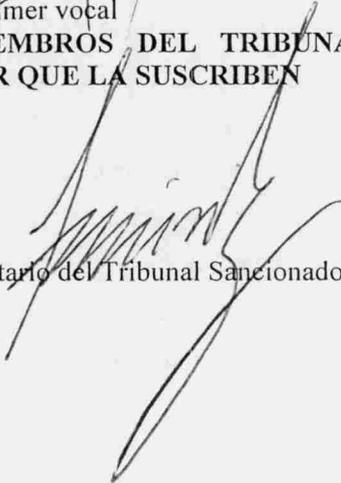
Pablo José Zélaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador