


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 17/12/2023. Hora: 09:47 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1178- 2021.
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. En fecha 22/04/2021, el señor _____ interpuso su denuncia (fs. 1), en la cual manifestó que, "(...) en fecha 11 de febrero de 2020, compra al proveedor un boleto para viajar de El Salvador a Francia cancelando un monto de \$ 820.18, con número de billete 075-2390359028, que la salida estaba programada para el día 10 de marzo de 2020, que por motivo de Covid. No pudo salir llamando por teléfono al proveedor solicitando cambio de fecha programando para abril del año pasado —2020—. Que llama nuevamente a proveedor para pedir cambio de fecha informando que no podía realizar cambio de fecha. Solicitando devolución de lo pagado ingresando gestión número WR07T4, que le notifican posteriormente que no procede reembolso" (SIC).</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos constituyen una vulneración a su derecho de solicitar la reversión de pagos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13-D letra b) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC): "Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: b) el producto adquirido no haya sido recibido o el servicio contratado no haya sido prestado (...)"; y consiguientemente, tal conducta podría configurar la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra k) de la LPC consistente en: "Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos".</p> <p>B. El día 23/04/2021 dio inicio la fase de medios alternos de solución de conflictos, con el desarrollo del avenimiento entre las partes mediante comunicación enviada vía correo electrónico a la proveedora de la denuncia en su contra presentada por el consumidor, 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. 9-13). Posteriormente, el consumidor ratificó su denuncia en fecha 15/07/2021 y solicitó la programación de audiencias conciliatorias (fs. 14).</p> <p>Sin embargo, se dejó constancia en el acta respectiva de la suspensión de la primera sesión de conciliación por incomparecencia de la proveedora (fs. 19). 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</p>			

también se suspendió por incomparecencia reiterada e injustificada de la proveedora, según el acta correspondiente (fs. 24).

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —CSC—, remitió el expediente según lo señalado en el artículo 112 inciso 2° de la LPC; es decir, bajo la presunción de veracidad de los hechos vertidos en la denuncia por el consumidor, dándose por recibido en esta sede en fecha 20/08/2021 (fs. 26).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó textualmente en el CSC, que la proveedora “(...) revierta el monto de \$ 820.18, que cancelo por la compra de un boleto, ya que el servicio contratado no se utilizó. Lo anterior con fundamento en los Artículos 13-D- literal b), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativo” (SIC).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Infracción atribuida.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 27-28), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*”, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13-D letra b) de la citada ley: “*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: (...) b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado*”

Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación a la reversión de pagos, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13-D de la LPC, el cual regula expresamente el derecho de reversión de pagos en relación con el comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación.

La Asamblea General, en su resolución 70/18, 22/12/2015, consideró que el comercio electrónico “*ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo y que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos conectados que promueven el bienestar de los consumidores*”. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fueron revisadas en 2015, tienen una sección específica sobre el comercio electrónico y establecen que los Estados Miembros “*deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio*”

En nuestra legislación, la reversión del pago se desarrolla principalmente –pero no exclusivamente– en el contexto de las relaciones de consumo efectuadas en el comercio electrónico (e-commerce). El comercio electrónico “*se refiere a todas las transacciones comerciales realizadas o basadas en sistemas electrónicos*

*de procesamiento y transmisión de información*¹ incluido el intercambio de información digitalizada entre organizaciones, individuos o ambos para establecer una transacción comercial, lo que implica el intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago, dicho comercio abre el mercado a un contexto sin fronteras y sin barreras claras, al que el consumidor puede acceder desde cualquier lugar del globo y realizar transacciones sobre productos ubicados en otro lugar del planeta. A la vez le coloca en una situación de indefensión frente a las proveedoras, por lo cual es necesario regular a efectos de evitar abusos en la relación de consumo.

El ejercicio del derecho a reversión de pagos, supone la devolución total del dinero en determinadas circunstancias, obligación que recae en todos los participantes del proceso de pago, cuando el consumidor lo solicite. Según la mencionada Ley, existen situaciones generales en las cuales el consumidor podrá reversar la operación, circunstancias, establecidas en el artículo 13-D de la LPC, el cual señala: "*Art. 13-D.- Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:*

- a) Ejerza su derecho de retracto;*
- b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;*
- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso; y*
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.*

El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo (...)".

La reversión de pagos, así regulada en el artículo 13-D letra b) de la LPC, se encuentra delimitada a ciertas condiciones:

1º) La existencia de un intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago entre partes presentes. Dicha transacción se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación; dicha aceptación puede realizarse también mediante mensajes de datos telemáticamente, constituyendo el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

¹ REMOLINA ANGARITA, Nelson. *Desmaterialización, documento electrónico y centrales de riesgo*. En: Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones. Bogotá: Legis. Universidad de los Andes, Grupo de Estudios en Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones e Informática (gecti), 2002, p. 4-45.

2º) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva. Las partes de común acuerdo, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

Es importante resaltar que los contratos celebrados por medios electrónicos tienen una ventaja significativa, en el entendido que al hacer uso de la red, se obtiene una reducción en los costos empresariales; sin embargo, al tratarse de transacciones no presenciales, resulta lógico que deba existir un nivel de protección equivalente al que rige en las transacciones tradicionales, en donde consumidor y proveedor se encuentran físicamente presentes.

Entonces, en el contexto de la LPC, la reversión de pagos es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto la transacción, porque así lo reconoce la ley, para que los consumidores actúen en caso que el producto o servicio adquirido por medios electrónicos o cualquier otra modalidad de contratación, no sea recibido; que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso; o en caso que el proveedor realice cobros no solicitados o engañosos debido a fallos en las pasarelas de pagos o fraude realizado por terceros; poniendo a su disposición, medios jurídicos que le permitan filtrar el contenido de los sistemas de comunicación o acudir a la Defensoría del Consumidor. Regulación sumamente importante no solo para consumidores, sino también para proveedores, que pretenden comercializar a través de la web.

Finalmente, el consumidor deberá documentar su reclamo de reversión de pagos dirigido al proveedor, quien cuenta con un plazo de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo, para aplicar la reversión del pago. En caso de negativa o silencio por parte del proveedor, el consumidor podrá dirigirse directamente a la Defensoría del Consumidor, a interponer su denuncia, anexando el comprobante de presentación de su reclamo de reversión de pago, como un requisito de procesabilidad de su denuncia.

3º) Dado que la reversión, como mecanismo para la devolución del dinero bajo los presupuestos de la letra b) del artículo 13-D, se traduce en un derecho a favor del consumidor, resulta importante señalar que este derecho aplica tanto para bienes no entregados como para servicios no prestados y la devolución del dinero tiene determinadas prerrogativas: a) Debe ser íntegra, es decir, debe corresponder al precio de venta del bien y debe ser libre de gravámenes, de modo que el proveedor o el productor no podrán a su arbitrio descontar costos operativos u otros aduciendo el ejercicio del derecho; y b) Debe ser independiente de los costos o gastos conexos.

Sobre este punto el derecho de desistimiento y retracto establece que, cuando el consumidor decida hacer uso de este mecanismo para resolver el contrato y solicitar reintegrar el dinero, será este quien asuma un porcentaje –cuyo cálculo no puede ser superior al interés mercantil vigente– debido a los costos y gastos administrativos propios de la contratación, situación que resulta lógica en el entendido que es el consumidor quien a pesar de haber otorgado su consentimiento se arrepiente, y este arrepentimiento no puede ser

soportado por el productor o proveedor, cuando este último ha incurrido en gastos -comprobables-, estrictamente vinculados a la contratación de la que el consumidor está desistiendo o se está retractando. Sin embargo, en la figura de la reversión, por ministerio de ley, esta carga corresponde al proveedor de forma absoluta en todos los casos en que procede la devolución.

En ese orden, el artículo 44 k) de la LPC consigna como una infracción muy grave “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*”.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha decidido no continuar con la contratación con el proveedor, y en el supuesto particular previsto en el artículo el artículo 13-D letra b) de la LPC, el producto adquirido no haya sido recibido, y tratándose de servicios, que estos no se hayan prestado efectivamente; en segundo lugar, que el consumidor ha erogado una cantidad de dinero en virtud de dicha contratación; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero pagada. Dicha negativa puede darse: *a)* de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a reversión de pagos, que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, rehúse a devolver el dinero que corresponda, ofrezca productos o servicios diferentes o adicionales como medio de pago; o, *b)* de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a reversión de pagos, no admita su existencia, esquivе o no conceda la devolución correspondiente.

Así pues, de comprobarse la efectiva comisión de tal infracción, su consecuencia jurídica es la estipulada en el artículo 47 de la LPC, consistente en una multa pecuniaria de multa hasta de quinientos salarios mínimos 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. 27-28), 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 el día 21/03/2023 (fs. 30).

Más adelante, mediante la resolución de las nueve horas con treinta minutos del día 16/11/2023, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 59-61), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada por medio del correo electrónico que señaló para tal propósito, en fecha 29/11/2023 (fs. 62).

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 recibió escrito 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, S.A. OPERADORA, fs. 31-43 y 44-58.

En ejercicio del traslado conferido a su representada, el licenciado [REDACTED] principalmente alegó la existencia de un vicio de notificación en la resolución que se le confirió audiencia y ofreció un acuerdo conciliatorio al consumidor.

Vale aclarar que tal alegación fue oportunamente respondida por medio de la resolución que abrió a pruebas el procedimiento -citada en párrafos precedentes, fs. 59 al 61-, 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, y en consecuencia fueron declarados sin lugar previamente.

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 ésta 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 44 letra k) de la LPC, 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 2° 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. Impresión de correo electrónico de fecha 07/05/2020, remitido por la dirección: "IBERIA" = [REDACTED], hacia la dirección: [REDACTED], con el texto: "Subject: WR07T4 Estado de su solicitud – Status of your request. Estimado cliente: Después de analizar su solicitud de bono para la reserva WR07T4, sentimos comunicarle que no podemos procesar su solicitud de bono debido a que ya se ha producido previamente alguna de las siguientes circunstancias:

-Usted ya ha optado previamente por solicitar un cambio de fechas en su vuelo y dicho cambio a ha sido aprobado.

-Iberia ya ha reembolsado el importe de su reserva.

Usted ha utilizado los vuelos correspondientes a su reserva", –fs. 5–. Con la comunicación en mención, se acredita la negativa de la proveedora a efectuar el reembolso de efectivo solicitado por el consumidor.

2. Copia simple de itinerario y billete electrónico número 075-2390359028 correspondiente a la reserva número WRO7T4, –fs. 7-. Mediante el documento citado, se comprueba la relación contractual existente entre la proveedora y el 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.

3. Impresiones de tres capturas de pantalla de sistema de la proveedora relativas a informe del estado del ticket electrónico en disputa, atención del reclamo del consumidor, remisión de oferta de bono por correo electrónico y del sistema interno de la proveedora en las que se refleja, entre otra, la información relevante siguiente: (a) "Detalle de Caso. Tipo de registro del caso: Solicitud Gestión (cambiar). Tipo CC: Gestión de Reservas. Subtipo CC: Cancelación de reembolso. Estado: Reprocesado. Datos del cliente: Nombre: [REDACTED]

Apellidos: [REDACTED]. Email de contacto: [REDACTED]. Teléfono de contacto: [REDACTED]

Descripción: Excluido por cambio de fecha. Reembolsado o vuelo volado.. Asunto: Caso Cancelación /Reembolso [REDACTED] " -fs. 35-; (b) "Detalle de Caso. Nombre del cliente: CLIENTE ANÓNIMO

SERVIBERIA ARCHIVED. Canal de entrada: Llamada. Tipo: Sin información. Estado: Cerrado.

Descripción: pap solicito bono desde el mes de marzo y aun no le ha llegado nada, el billete se encuentra en estado U752390745199 " –fs. 36-; (c) "Detalle de Caso. Nombre del cliente: CLIENTE ANÓNIMO

SERVIBERIA ARCHIVED. Email de contacto: [REDACTED] Información de vuelo: WRO7T4.

Descripción. Asunto: Caso Debe aplicar bono normativa especial back office CLIENTE ANÓNIMO SERVIBERIA ARCHIVED Descripción: pap solicito bono desde el mes de marzo y aun no le ha llegado

nada, el billete se encuentra en estado U752390745199. Fecha de cierre 22/09/2020 " –fs. 36-;

"Información de tu bono. Identificador de tu bono: WR07T4. Saldo restante: 820.18. Fecha de caducidad: 31/01/2023. Compañías disponibles: Level, British Airways,Iberia Regional Air Nostrum, Iberia, Iberia

Express, Vueling. Conexiones permitidas con otras operadores. Fecha límite para volar (Regreso):

31/07/2023" –fs. 37- los resaltados son propios-. Con los documentos citados, la proveedora pretendía probar que puso a disposición del 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 el consumidor en diversas ocasiones, por el contrario, confirman que si bien se emitió un *bono*, el mismo no pudo ser canjeado por el consumidor, tal como se consigna en el espacio concerniente a la descripción del motivo de consulta del consumidor. Asimismo, confirman que nunca se efectuó la devolución del dinero pagado por el boleto, pese que el consumidor efectuó diversos llamados al área de atención al cliente de la proveedora.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Al respecto, este Tribunal Sancionador analizará en el presente caso: en primer lugar, la existencia de un contrato y el efectivo ejercicio del derecho de reversión de pagos por parte del consumidor. En segundo lugar, que el consumidor haya erogado el precio total o parcial del contrato. Y por último, la negativa de la proveedora –sea de forma expresa o tácita– a efectuar la devolución de la suma pagada por el consumidor en concepto del precio de contrato.

4. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI. de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación contractual existente entre el consumidor denunciante, señor [REDACTED] y la proveedora indiciada, la sociedad IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, mediante copia simple de itinerario y billete electrónico número 075-2390359028 correspondiente a la reserva número WRO7T4, –fs. 7-.

2. El pago total anticipado del contrato de servicios *ut supra*, efectuado por el consumidor denunciante, a la proveedora denunciada IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, quedó acreditado mediante la emisión del tiquete electrónico antes relacionado, así como por reconocimiento expreso de la proveedora, del pago de contado realizado por medio de tarjeta de crédito del consumidor (fs.31-32).

3. El efectivo ejercicio del derecho de reversión de pago por parte del señor [REDACTED], se estableció por medio de la denuncia que goza de la presunción legal del artículo 112 de la LPC, así como de forma indiciaria mediante la impresión de correo electrónico en el que se notifica al consumidor que su petición de bonificación es denegada –fs. 5-. Refuerza lo anterior, las pantallas del sistema de atención al cliente ofrecidas por la proveedora, en las que se evidenció que el consumidor efectuó contacto telefónico con la proveedora para solicitar el reembolso del valor del boleto, porque el bono no fue dispensado –fs. 34-36-, previo a la interposición de la denuncia.

4. Es menester también puntualizar que cuando el consumidor ejerció su derecho de solicitar la reversión de pagos bajo la causal estipulada en el artículo 13-D letra b) de la LPC: *“Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio*

contratado no haya sido prestado”; el contrato de servicios respecto al cual recae el derecho presuntamente conculcado según la denuncia no había iniciado, pues el boleto aéreo se adquirió para viajar en las fechas comprendidas entre 10/03/2020 y 10/04/2020, en las cuales no fue posible viajar por el confinamiento originado por la expansión de la pandemia de COVID-19, como se estableció en 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*” y sus posteriores prórrogas.

Aunado a lo anterior, la proveedora expresamente reconoció en su primera intervención que el servicio de transporte no se brindó (fs. 31-32). De ahí que, en el caso particular, la prueba de cargo incorporada en el expediente resulta *suficiente* para demostrar que **no hizo uso de los servicios contratados con la proveedora**.

5. Así pues, este Tribunal colige válidamente que, en el caso en análisis, el consumidor sí estaba facultado para el ejercicio de su derecho de reversión de pago cuando lo comunicó a la proveedora, tal como expuso en la denuncia interpuesta (fs. 1), pero no se documentó por la proveedora que la devolución del dinero se hizo efectiva. En otras palabras, **los hechos vertidos en la denuncia encajan dentro de lo regulado por el artículo 13-D letra b) de la LPC** que dispone: “*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: (...) b) (...) el servicio contratado no haya sido prestado*”.

6. En virtud de lo anterior, **la proveedora estaba en la obligación de devolverle la cantidad de dinero que pagó por servicios que no fueron prestados**. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con prueba alguna, de haber hecho efectiva devolución del dinero al consumidor dentro de los quince días posteriores a que éste manifestó su derecho de reversión de pagos, por el contrario quedó plenamente documentado el incumplimiento de dicha obligación. En su defecto, la proveedora debió demostrar en este

procedimiento que no poseía la obligación de devolver las cantidades pagadas en virtud del ejercicio del derecho de reversión de pagos del consumidor; sin embargo, no aportó ningún medio de prueba suficiente de la existencia de eximentes de la obligación de devolver el precio pagado por el consumidor, en virtud del desistimiento del consumidor, sino únicamente reiteró su propuesta de un acuerdo conciliatorio, y manifestó sin probar suficientemente su afirmación, que emitió un bono por el importe del precio del vuelo, el cual a la fecha está vencido –fs. 31-43-.

7. En consecuencia, este Tribunal determinó la existencia de responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción imputada: *“Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos”* y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 44 letra k) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

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 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 muy grave contenida en el artículo 44 letra k) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 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, consistente en copia de formularios de las declaraciones y pago del impuesto sobre la renta y contribución especial de los años 2020 y 2021 —fs. 50 y

57—, juntamente con los informes de Estados Financieros del mismo periodo —fs. 45-49 y 52-56—, se advierte que la referida sociedad concretó ingresos en el año 2020 —año de cometimiento de la infracción— por la suma de \$2,946,285.21 dólares, sin embargo, no obtuvo utilidades al cierre del ejercicio de conformidad a lo declarado en el estado de resultado del año en mención.

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

En el caso de mérito, la LPC insta la obligación de la proveedora de efectuar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido su derecho de reversión de pagos en el artículo 13-D letra b): “*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: (...) b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado*”; no obstante, como ya se ha mencionado, la proveedora no atendió dicho mandamiento legal, ni esgrimió alguna eximente válida.

Además, la sociedad infractora es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa, sin embargo, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR actuó con *negligencia grave*, pues teniendo conocimiento de que el consumidor ejerció su derecho de reversión de pagos, no atendió dicha solicitud, ni efectuó la devolución del dinero, y de esa forma, incumplió su deber de atender 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 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, se negó a hacer la devolución del dinero, a pesar del ejercicio del derecho de reversión de pago efectuado por el denunciante, y de esa forma, ocasionó una afectación directa en la esfera patrimonial del consumidor.

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 44 letra k) de la LPC por parte de la proveedora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, consistente en negarse a devolver las cantidades de dinero pese a que el consumidor ejerció su derecho de reversión de pagos conforme a lo dispuesto en el artículo 13-D letra b) de la LPC, y con su omisión, ocasionó una afectación directa a la esfera jurídica de los derechos del consumidor, pues éste no pudo acceder a la devolución de la suma que erogó en concepto del precio del contrato de servicios.

De lo anterior se desprende, además, que la conducta infractora de la proveedora, ocasionó un perjuicio económico al consumidor, en razón de que su patrimonio se vio mermado hasta por la suma de \$820.18 dólares, que correspondían al valor de contrato del que solicitó la reversión y que bien pudo utilizar para otros propósitos, y de esa forma, también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

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 del consumidor pues el servicio no fue prestado.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo² en la infractora IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra k) 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.

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

Y es que, como proveedora que se dedica a la comercialización de servicios transporte aéreo, como la gestión de reservación y alojamiento del presente caso, 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 y en caso verificar la devolución de lo pagado, 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 44 letra k) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando el consumidor ejerció el derecho de reversión de pagos; 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 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 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.

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 total ocasionada al patrimonio del consumidor consiste en la cantidad de \$820.18 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 al consumidor, cantidad de \$820.18 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 *muy grave* regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado al consumidor cuando ejerció su derecho de reversión de pagos, una multa de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,585.44)**, equivalentes a 8 meses con 15 días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria; sanción que representa el **1.7%** en el margen máximo

estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 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.

El consumidor solicitó en el CSC que la proveedora, “(...) revierta el monto de \$ 820.18, que cancelo por la compra de un boleto, ya que el servicio contratado no se utilizó. Lo anterior con fundamento en los Artículos 13-D- literal b), 44 literal k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativo” (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 del consumidor, la cual consiste en la devolución del monto pagado, en virtud del ejercicio de derecho de reversión de pagos que esta efectuó, que la proveedora: “(...) revierta el monto de \$ 820.18, que cancelo por la compra de un boleto, ya que el servicio contratado no se utilizó (...)”.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora **IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA SUCURSAL EL SALVADOR**, efectúe la devolución de lo pagado por el señor _____ – consumidor denunciante–, en concepto de un boleto aéreo que no fue utilizado, respecto del cual el consumidor ejerció su derecho de reversión de pago, conforme a lo estipulado en el artículo 13-D letra b) de la LPC, que asciende a la suma de **OCHOCIENTOS VEINTE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$820.18)**.

XI. DECISIÓN.

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inc. 2º, 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 CINCO DÓLARES CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,585.44)**, 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 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado al consumidor, pese a haber ejercido su derecho de reversión de lo pagado, conforme al análisis expuesto en el romano **VII.** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

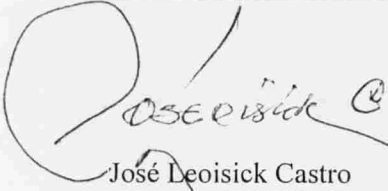
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este 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**, devolver al señor _____, el dinero cancelado por los servicios de transporte aéreo no prestados, que asciende a la cantidad de **OCHOCIENTOS VEINTE DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 820.18)**, de conformidad a lo expuesto en el romano **X.** de la presente resolución.

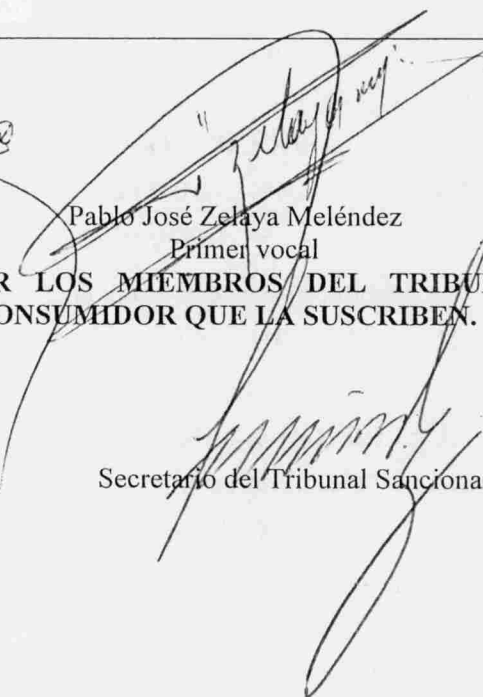
c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al señor _____ para las acciones legales que estime convenientes.

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.

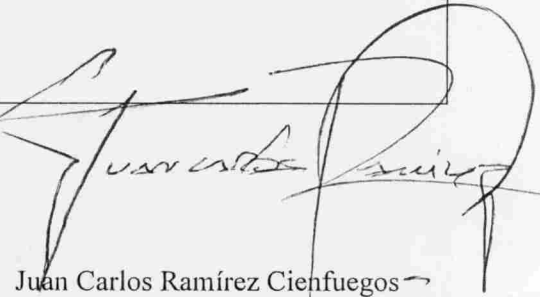
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



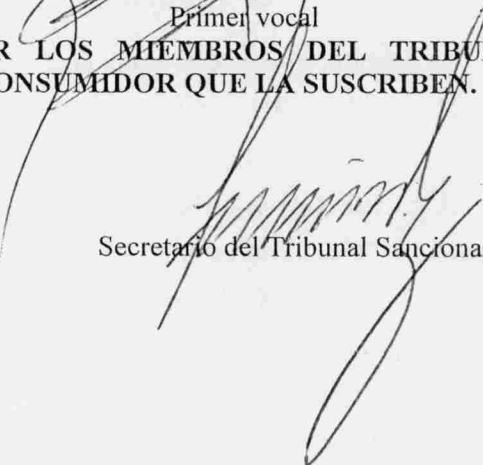
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador