

"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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 20/02/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 260-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 12/01/2021, el consumidor interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“reclama las limitaciones que el proveedor impone, al impedir la terminación de su contrato de servicios y consecuentemente la devolución de su dinero. Es el caso que el día 14/03/2020, el consumidor suscribió un contrato de servicios con el proveedor por la cantidad de \$2,520.00, los cuales fueron cargados a su tarjeta de crédito; sin embargo, a la fecha el consumidor no ha hecho uso de ninguno de los servicios que la empresa le ofrece, por lo que decidió presentarse a las oficinas en las que contrató el día 10/12/2020, pero en el lugar actualmente funciona otro comercio, quienes no dan razón de la sociedad INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V., por lo cual el consumidor se presenta a estas oficinas para ejercer sus derechos que como consumidor le asisten y presenta el reclamo correspondiente”</i>.</p> <p>En fecha 12/01/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 8 a 11—. Posteriormente, en fecha 02/02/2021 —fs. 12—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 09/02/2021 (fs. 18) de la audiencia de conciliación programada para el día 24/02/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 19), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora; posteriormente, en fecha 24/02/2021 -fs. 20-, el consumidor desistió de los medios alternos de solución de controversias contra la proveedora INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V., solicitando que el caso fuera directamente remitido al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, para el inicio del proceso sancionatorio correspondiente.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 25/03/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			

El consumidor solicitó “*que se proceda con la terminación del contrato y la reversión del pago realizado por la cantidad de \$2,520.00. En base a lo dispuesto en los artículos 4 literal b), 13-D literal b) y 43 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor*”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 26 a 28), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 26-28, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 26/07/2023 —fs. 31—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 18/01/2024 —fs. 33— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 23/01/2024 —fs. 35—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

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

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

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

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

a) Fotocopia de factura número , a nombre del señor , de fecha 14/03/2020, por la cantidad de \$2520.00, en concepto de pago total portafolio de servicios turísticos (fs. 5). Con dicha prueba se acredita la relación contractual existente entre la proveedora INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V. y el consumidor .

b) Fotocopia de tarjeta de miembro de International Travel, del señor .
(fs. 6 y 7).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia de la factura número [REDACTED], a nombre del señor [REDACTED], de fecha 14/03/2020, por la cantidad de \$2520.00, en concepto de pago total portafolio de servicios turísticos, que se encuentra a folio 5 del expediente administrativo.

B. Ahora bien, según lo regulado en el artículo 43 letra e) de la LPC, constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; por lo que es preciso determinar en el caso particular, en primer lugar, **las condiciones en que se ofreció el bien o servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

Sin embargo, en el caso de mérito, no se estableció en este procedimiento cual fue la naturaleza del servicio contratado que se infiere celebraron las partes, pues no consta acreditado documentalmente el contrato celebrado (servicio contratado), por lo que no hay prueba de la existencia de una obligación que haya sido incumplida; asimismo, si bien es cierto consta un pago efectuado por la cantidad de \$2,520.00, en la factura solamente se establece que es en concepto de pago total portafolio de servicios turísticos, sin establecer las obligaciones de las partes ni las condiciones de prestación de dichos servicios.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los alegatos planteados, particularmente en qué consistía el bien o servicio contratado, y el incumplimiento de las condiciones ofrecidas para la entrega de dicho bien o la prestación de dicho servicio, ya que de la prueba que consta agregada al expediente administrativo no se pueden determinar dichos extremos, así como tampoco la comisión de la infracción relativa a “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, ya que no ha quedado acreditado el incumplimiento a la obligación de entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, pues no consta dentro del expediente administrativo un contrato de servicios turísticos firmado por las partes.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional –v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003– se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

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

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a la sociedad INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras e) e i), 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

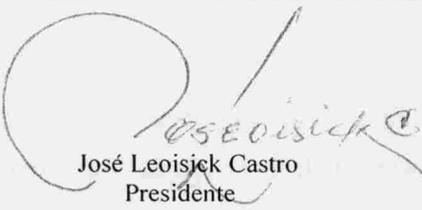
a) *Téngase* por agregado el escrito firmado y presentado por el señor [REDACTED] en fecha 25/01/2024.

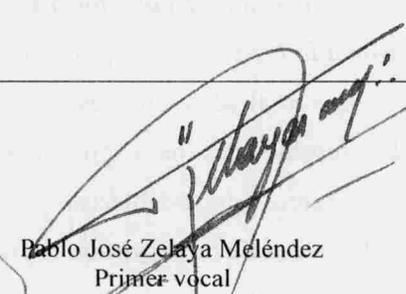
b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor [REDACTED].

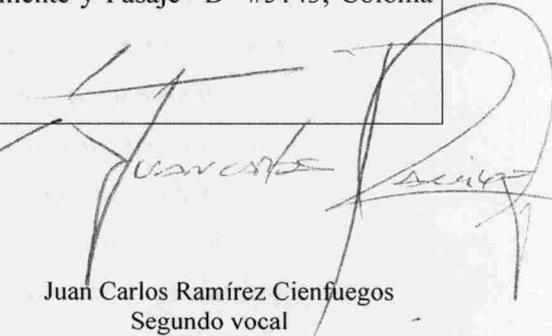
c) *Absuélvase* a la proveedora INTERNATIONAL TRAVEL, S.A. de C.V., por: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor [REDACTED], conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas. Extiéndase en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al consumidor [REDACTED] para los efectos 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 Leoisjck Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador