 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/02/2024 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 900-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 17/02/2021, la consumidora interpuso su denuncia —folio 1— en la cual manifestó <i>“que compró dos boletos en fecha 19-02-2020, para ser utilizados en fecha 18-08-2020, debido a la pandemia no fue posible viajar. Consumidora ha solicitado la devolución de lo pagado \$806.20, sugiere que se utilice el “Voucher Electrónico” por el mismo monto del pasaje con 6 meses de vencimiento, sin embargo, debido a la situación no tenemos pensado viajar ni utilizar ese Boucher por lo insisto en la devolución del dinero”</i> (sic).</p> <p>Asimismo, en fecha 17/02/2021, se inició 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 —folios 7 al 20—; instancia en la que la proveedora propuso alternativa de solución consistente en, la emisión de vóucher electrónico por el valor de los boletos, con vigencia de canje por un año a partir de la fecha de emisión del mismo.</p> <p>Posteriormente en fecha 07/04/2021 (f. 21), la denunciante ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del Consumidor iniciara las diligencias de conciliación, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el Acta de Resultado de Conciliación de folio 42.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente a este Tribunal en fecha 07/07/2021, iniciándose el presente procedimiento mediante resolución del día 23/06/2023 (fs. 45 al 47).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>“(…) que el proveedor le devuelva el dinero pagado por el servicio que no ha utilizado y que no tiene intención de utilizar. Artículo 13-D, literal b), 44 literal k) 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y Artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”</i> (sic).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 45 al 47—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i>.</p>			

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente prescribe que constituye una infracción grave: “**No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados**” (resaltado es propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda*” (resaltados son propios), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si los supuestos infractores, proporcionaron de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, **la existencia del incumplimiento por parte de las proveedoras** en la prestación de los servicios, según los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE 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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 28/07/2023 la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado, licenciado [REDACTED] (fs. 50 y 51), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio, agregando prueba documental y poder otorgado en su favor con el que acreditó la personería con que actúa (fs. 52 al 70). En el referido escrito, el apoderado argumentó que no ha existido incumplimiento de contrato, pues no ha sido vulnerado el derecho del consumidor a adquirir el servicio en las condiciones o términos del boleto contratado, sin embargo, en atención a la fuerza mayor generada por el Covid-19 —del cual no es responsable ninguna de las partes— su representada de igual manera realizó un reembolso, según el vóucher emitido en fecha 07/09/2020 por la totalidad del valor de los boletos adquiridos y que podía ser utilizado por la consumidora en la adquisición de boletos aéreos para cualquier destino de la aerolínea, con vigencia de un año a partir de su fecha de emisión. Seguidamente resaltó que, en fecha 16/07/2021 la consumidora hizo uso

del vóucher, a través del call center de su representada, emitiéndose boletos a nombre de [redacted] y [redacted] usando la totalidad de monto devuelto y el resto con tarjeta de crédito. En virtud de todo lo anterior, el apoderado de la proveedora denunciada estima que se ha desvirtuado la intención sancionatoria del presente procedimiento, pues la consumidora optó por hacer uso del reembolso electrónico que se le realizó y, por otra parte, su mandante prestó el servicio de transporte aéreo en cada tramo del itinerario. Finalmente, señaló lugar y medio técnico para recibir notificaciones, asimismo comisionó personas para tales efectos.

B. En segundo término, el referido profesional expuso que tal como se manifestó en su escrito inicial, no ha existido incumplimiento de parte de su mandante ya que se ha demostrado que la denunciante hizo uso del vóucher que le fue ofrecido, acreditando la compra de dos boletos de San Salvador – Paris en fecha 16/07/2021, a los que se les asignó la clave de reserva “*AMPAW*”. Asimismo, el licenciado [redacted] de conformidad al artículo 146 inciso tercero de la LPC, propuso como prueba testimonial a la señora [redacted] para que se pronuncie sobre el uso del reembolso electrónico que se realizó y de la adquisición de los boletos aéreos, aspecto sobre el que se abordará con mayor detalle en el romano VI. VALORACION DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS. Finalmente, señaló lugar y medio técnico para recibir notificaciones, asimismo comisionó personas para tales efectos.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

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

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

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

- i. Fotocopia confrontada de comprobante de reservación con código *FNOEYO* —fs. 3—, a nombre de *[REDACTED]*, emitido por la proveedora AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., el cual se refleja los datos del boleto aéreo, con lo que se acredita la vinculación con la proveedora denunciada.
- ii. Fotocopia simple de recibo de boleto electrónico —fs. 4-5 y 18-19 — a nombre de *[REDACTED]* emitido por la proveedora AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., con fecha de emisión 19/02/2020 donde se especifica el pago de \$806.20 dólares, acreditándose con esto la relación de consumo entre el consumidor y la proveedora, así como el pago de los boletos aéreos.
- iii. Copia simple de hoja denominada “*Reservation FNOEYO*” —fs. 13 vuelto y 52—. Con dicho documento, queda evidenciado que la denunciada en fecha 07/09/2020, emitió vóucher electrónico a nombre de *[REDACTED]*, por el valor de \$806.20 dólares, y que el mencionado vóucher fue utilizado en su totalidad para la compra de nuevos boletos el día 16/07/2021, con destino a París ida y retorno.

C. En lo que concierne a la prueba testimonial ofrecida por el apoderado de la proveedora denunciada, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el CPCM, por remisión del artículo 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el artículo 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbibida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos

generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida por la denunciada, la proveedora pretende probar que, su mandante si prestó el servicio de transporte aéreo.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de la prueba ofertada debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto del hecho que la proveedora denunciada pretende probar con la deposición del testigo ofertado, se advierte que la declaración de la referida denunciante brindaría elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona.

En consecuencia, el testimonio de la señora [REDACTED] no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los artículos 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisibile.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la consumidora, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los precitados documentos que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La vinculación entre la consumidora y la proveedora denunciada, en virtud de la compra de dos boletos aéreos por la cantidad de \$806.20 dólares, suma entregada a la proveedora AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. de C.V., conforme a lo consignado en los documentos de folios 3, 4-5 y 18-19.
2. Que el servicio de transporte aéreo –viaje desde San Salvador hacia Paris y retorno–, fue prestado en los términos contratados en cada tramo, pues la consumidora utilizó la totalidad del monto devuelto –\$806.20 dólares– en el vóucher emitido en fecha 07/09/2020, comprando nuevos boletos para viajar desde el 06/09/2021 hasta el 21/09/2021, conforme al detalle siguiente:

Fecha	Destino	Hora
06/09/2021	El Salvador – México	12:15
06/09/2021	México - Paris	22:35
20/09/2021	Paris – México	23:00
21/09/2021	México – El Salvador	09:55

B. En tal sentido, se ha advertido que la denunciante interpuso reclamo ante la proveedora al no haberle prestado los servicios de transporte aéreo en los términos contratados; pero ha quedado evidenciado que la

proveedora ha prestado dicho servicio, ya que la consumidora hizo uso del referido servicio, por medio del vóucher electrónico emitido por la proveedora denunciada, cuyo monto ascendía a \$806.20 dólares, adquiriendo con dicha suma boletos para viajar en el periodo comprendido entre el 06/09/2021 al 21/09/2021.

En conclusión y con fundamento en toda la prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador tiene por acreditado, que el servicio de transporte aéreo de pasajeros, fue prestado a la consumidora desde el día 06/09/2021 hasta el 21/09/2021, conforme a las características contratadas, y que dicha documentación tampoco fue controvertida por la denunciante; de tal modo, que no nos encontramos en ningún tipo de incumplimiento de parte de la proveedora denunciada en perjuicio de los servicios contratados por la consumidora.

En concordancia con lo anterior, no es posible atribuirle a la proveedora denunciada una conducta de incumplimiento en la prestación de los servicios contratados, por lo que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma ley.

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.*

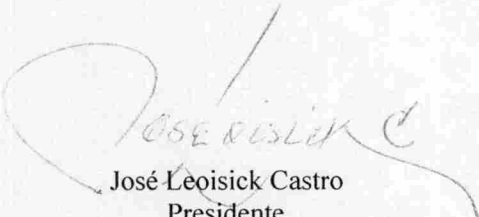
Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: ***“La presunción de inocencia 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”*** (resaltados son propios).

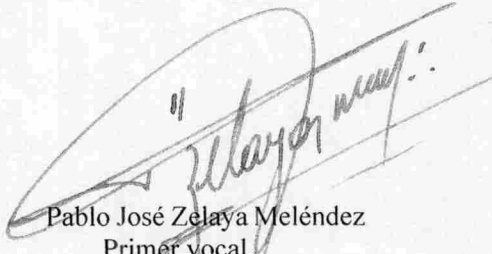
Es menester señalar que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED], razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

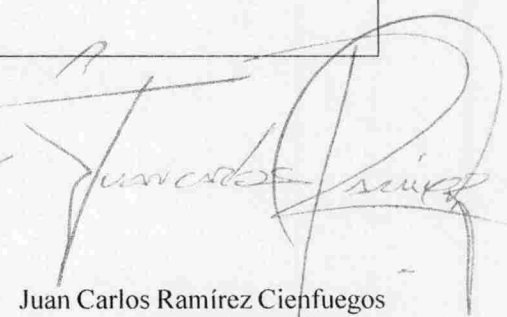
VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letras b., e i., 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado de la sociedad AEROVÍAS DE MÉXICO, S.A. DE C.V., (fs. 74 y 75); y *por contestada la audiencia* conferida en los términos antes relacionados.
- 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 la señora [redacted]
- c) *Absuélvase* a la proveedora AEROVÍAS DE MÉXICO, 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 la señora [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 a la consumidora [redacted] para los efectos que estime convenientes.
- d) *Notifíquese.*

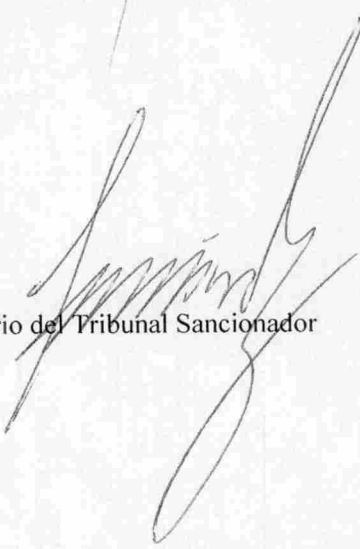

José Leóisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OO/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador