	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/02/2024 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 5-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	TICA BUS, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 15/01/20, el consumidor interpuso su denuncia —folios 1—, en la cual expuso que pagó un boleto para viajar con la proveedora por la cantidad de \$240.00 dólares, pero manifiesta que, cuando llegó a la estación de San Salvador, al querer descargar su maleta ésta ya no estaba, por lo que reclamó a la proveedora, manifestándole que no le pueden responder por la pérdida de la maleta y que únicamente le podían dar la cantidad de \$10.00 dólares, con lo que el denunciante no está conforme.</p> <p>Según el denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que prescribe: “<i>No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>”, relacionado al artículo 24 de la citada ley: “<i>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</i>”.</p> <p>Se siguió con la tramitación de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folios 16, y posteriormente consta la renuncia expresa del consumidor, mediante escrito de folio 17, a la tramitación de los medios alternos en aquella sede.</p> <p>En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra a) de la LPC, remitió el expediente a este Tribunal, iniciándose el presente procedimiento mediante resolución de las doce horas con cinco minutos del día 09/06/2023 (fs. 20 y 21).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>“Consumidor solicita que: 1. Que la proveedora le responda por la pérdida de su maleta; 2. Que la proveedora le responda con la cantidad de \$450 dólares, por incumplimiento de contrato, ya que el consumidor viaja a ese transporte por la confianza que tiene en el servicio que la proveedora presta, ya que en esa maleta llevaba todas sus pertenencias que traía, todo lo anterior con base a los artículos 4</p>			

literal e) y 43 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, así como también de los artículos 24, 143 inciso final de la LPC, y arts. 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 20 y 21), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Al respecto, se tiene que, la LPC prevé 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”** (resaltado es propio), 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.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **las condiciones en que se ofreció el 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 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 los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Tica Bus, S.A., pues en resolución de folios 20 y 21, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 21/06/2023 (f. 22).

Posteriormente se dictó la resolución de apertura a pruebas (fs. 24), mediante dicha resolución se le concedió a la proveedora el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la notificación, para la presentación de pruebas. La denunciada ejerció su derecho de defensa, referente al presente

procedimiento sancionatorio, siendo así que en fecha 26/07/23 se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] actuando en representación de la denunciada Tica Bus, S.A., en el mismo realiza un relato de los antecedentes de los hechos denunciados, y argumenta que en aquellos casos en que el equipaje sea dejado en una de sus estaciones de Centro América, el personal se encargara de notificar sobre el mismo, se resguarda y posteriormente se remite a su destino. Agrega además que la conducta imputada a la proveedora, referente al artículo 43 literal e) de la LPC, implica dos posibles escenarios: por un lado, no haber prestado el servicio de transporte, o por el otro que no se hubiesen prestado los servicios de acuerdo a lo contratado, pero que a su juicio no aplica al presente caso porque el pasajero (consumidor denunciante) sí llegó a su destino (San Salvador). Menciona que la proveedora se encuentra interesada en brindar un servicio de calidad, tomando en cuenta que dentro de los procesos pueden existir situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, por lo que mencionan que están abiertos a responder al usuario, siempre y cuando el presente la documentación referente a la cuantía de los bienes sujetos a afectación, y en virtud que el cliente no presente la documentación que ampare el monto del dinero reclamado, ofrecieron en calidad de compensación, dos boletos redondos con destino al país de Centro América que él señale (fs. 27 al 33). Sobre este último punto se corrió traslado al consumidor para que se pronunciara respecto a su voluntad de llegar a un acuerdo con la proveedora (f. 34), pero no se obtuvo respuesta por parte del denunciante.

Finalmente, en fecha 16/10/2023 se recibió escrito firmado por el licenciado [redacted] manifestando que en escrito de fecha 26/07/2023, solicitó que le sea otorgada copia simple o digital del expediente 5-21 junto con todos sus anexos y notificaciones, para poder ejercer un adecuado ejercicio del derecho de defensa. Sobre este punto es importante aclarar que en el referido escrito no se advierte la solicitud de la copia del expediente, sin embargo, es oportuno citar lo dispuesto en el artículo 16 numeral 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—: *“Sin perjuicio de los derechos reconocidos en la Constitución de la República y las Leyes, las personas, en sus relaciones con la Administración Pública, son titulares de los siguientes derechos: (...)3. Al acceso a la información pública, archivos y registros, así como al expediente administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública y el ordenamiento jurídico aplicable”* (el resaltado es propio); es decir que el representante de la denunciada, acreditada su legítima intervención en el procedimiento, podía en cualquier etapa del mismo, consultar el expediente administrativo. No obstante, para cumplir con la petición del representante de la denunciada, este Tribunal tiene a bien extender certificación del expediente completo a su costa.

Respecto de los demás argumentos expuestos por la proveedora a través de su representante, al estar directamente vinculados con la prueba incorporada al presente expediente administrativo, serán

ampliamente desarrollados conjuntamente con la valoración de la documentación agregada como prueba, según se expondrá en los apartados siguientes de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 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”*** (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”***. (Los resaltados son nuestros).

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.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental, únicamente por parte del consumidor:

- a) Fotocopia confrontada de documento denominado "*CONDICIONES DEL CONTRATO*", emitido por la proveedora (f.3).
- b) Fotocopia confrontada de "*Comprobante de Reservación*", emitido por la proveedora TICA BUS, S.A., en donde se detalla el itinerario de viaje terrestre (f. 4).
- c) Fotocopias confrontadas de "*Comprobante de Reservación*" de transporte terrestre (f.6).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, 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 elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. En principio, que el consumidor, contrató con la proveedora la compra de un boleto de transporte terrestre de pasajeros, y que por dicho servicio erogó la cantidad de \$240.00 dólares con ruta ida y vuelta desde San Salvador hasta Panamá (f. 6).
2. El consumidor denuncia que al regreso de Panamá a El Salvador, la proveedora le extravió una maleta donde tenía todas sus pertenencias, y que la proveedora no se hizo responsable por el costo de la misma. Al respecto, en las condiciones del contrato, se observa una cláusula que pretende desvincular a la proveedora, con respecto al cuidado de las pertenencias de los consumidores al momento de este hacer uso de sus servicios, la cual determina "*La empresa no se responsabiliza por pérdidas de equipaje transportado gratuitamente, el cual queda bajo la entera responsabilidad, cuidado y vigilancia del cliente, aunque tenga contraseña identificadora de su equipaje, por lo tanto los pasajeros aguardaran cerca del automotor la colocación y descarga del mismo para evitar confusiones*"(f. 3).
3. Además, se ha determinado con una fotocopia de ticket, agregado a este expediente, que menciona: "*La responsabilidad de la Compañía por pérdida o deterioro del equipaje está limitada a \$10.00 por pasajero*", con este documento se comprueba que la proveedora, otorga al consumidor un monto de dinero bajo, en relación al extravío del equipaje, en el servicio brindado por la proveedora TICA BUS, S.A., sin tomar en consideración la cuantía que un consumidor pueda probar, de los artículos contenidos en el equipaje extraviado (f. 5).
4. En escrito de fecha 26/07/2023, la proveedora, solicitó al consumidor que proporcionara la cuantía de los bienes sujetos a su afectación, y ofrece al señor _____, en

caso que no presente la documentación solicitada, dos boletos redondos con destino al país de Centro América que él señale, es decir que la proveedora ha mostrado un grado de interés en querer conciliar con el consumidor (fs. 27 y 28), no obstante el consumidor no se pronunció a tal propuesta.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que al tenor de los comprobantes emitidos por la proveedora agregados como prueba en este expediente, en donde ésta se comprometió a prestar un servicio de transporte internacional terrestre, que brindaría con el debido cuidado, luego de haber realizado la contratación de los mismos, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales el consumidor entregó una cantidad de dinero a la denunciada.

2. Que existen indicios que el consumidor llevaba una maleta consigo en el viaje, en razón que le fue emitido un ticket de equipaje, pero no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora hubiera hecho entrega de su maleta perdida, ni que la proveedora se haya responsabilizado por haber perdido su maleta en donde el consumidor llevaba todas sus pertenencias.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber brindado en óptimas condiciones el servicio para el cual fue contratada y por el cual el consumidor pagó, esto incluía no solo la obligación de llevar al pasajero hasta su destino, sino también las pertenencias que le acompañaban, y que por la naturaleza del equipaje no podía llevar consigo en la cabina y fue entregado a la proveedora para su resguardo. Según lo manifestado por el denunciante, respecto de la conducta por parte de la denunciada de no brindar los servicios en los términos pactados, específicamente por haber extraviado su equipaje y no responsabilizarse por ello; a juicio de este Tribunal, tomando en consideración la valoración de la prueba incorporada al expediente, las disposiciones legales precitadas y ante la nula aportación de pruebas de la denunciada, que en el presente caso se ha configurado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, puesto que la denunciada no desvirtuó los hechos atribuidos, siendo procedente sancionar a la proveedora TICA BUS, S.A., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su

defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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 las conductas sancionables.

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 de prestar el servicio de cuidado en el manejo de la maleta del consumidor, y además agregar cláusulas que van en contra de los derechos de los consumidores, en razón a desvincularse a un posible hecho como el manifestado por el consumidor, con respecto a responder por un servicio de cuidado, con una suma de resarcimiento de \$10.00 dólares, y no establecer a través de sus contratos de afiliación, un mecanismo conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar 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 lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora TICA BUS, S.A., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 20 y 21).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, lo anterior, cabe mencionar, que este Tribunal ha verificado el listado de medianos y grandes contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, vigentes a partir del 08/06/2021, en los que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como *Mediana Contribuyente*, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

7 En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en "*e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados*" la denunciada estaba obligada a cumplir con lo establecido en el referido artículo. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación *negligente* por parte de la proveedora, al no haber dado cumplimiento a su obligación contractual, o en todo caso demostrar fehacientemente la causa que la exime del cumplimiento de la misma.

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 proveedora TICA BUS, S.A., no cumplió con las obligaciones contractuales adquiridas. Y es que, tal como se ha advertido, en ningún momento se acreditó que existiese una causa que la exima de su responsabilidad de prestar el servicio a que se comprometió contractualmente, que consistía en el transporte no solo del pasajero, sino del equipaje que llevaba consigo también.

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*”. Conforme a ello, en el presente procedimiento se logró evidenciar que el consumidor **ROSA ROSALES PÉREZ** pagó la cantidad de \$240.00 dólares por la compra de un boleto de transporte terrestre, servicio que no fue brindado en los términos contratados, por parte de la proveedora, ya que ésta no se responsabilizó en la entrega de una maleta perdida del consumidor, cuando llegó a la estación de San Salvador, y al querer descargar su maleta esta ya no estaba; en ese sentido, ocasionó un impacto negativo en el patrimonio del consumidor afectado en el presente procedimiento, pues éste erogó una cantidad de dinero a cambio del servicio de transporte terrestre que no recibió de acuerdo a lo contratado, y debido al incumplimiento de la denunciada, tuvo el consumidor que perder sus pertenencias las cuales llevaba en su maleta según lo manifestó en su denuncia.

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 disuasivo¹ en la infractora proveedora, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC. Y es que, como proveedora que se dedica a la venta de boletos de transporte terrestre, se encuentra en la obligación de cumplir con las obligaciones contractuales que adquiere en virtud de la actividad desarrollada; y en caso contrario, acreditar en legal forma la causa que justifica el incumplimiento de lo pactado, situación que no ha ocurrido así 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 TICA BUS, S.A., cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC; por tanto, en uso de la sana crítica

¹ “(...) 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.

—artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procede a realizar el cálculo de la multa a imponer a la misma.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *Mediana Contribuyente*.

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). En ese orden, en el presente caso, 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 \$120.00 dólares (consistentes en la mitad del total pagado por el boleto de ida y vuelta, pues el extravío de la maleta, que es la afectación directa al consumidor y constituye el incumplimiento de la proveedora, fue en el trayecto de regreso).

Por todo lo anterior, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, además de cumplir con el propósito de la finalidad perseguida por el legislador con la misma, este Tribunal considera que el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener es la cantidad de \$120.00 dólares, ya que no es posible sancionar a la proveedora por una suma menor que la cantidad a la que asciende la afectación económica ocasionada al consumidor.

7 Por consiguiente, en aplicación del principio de proporcionalidad y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto negativo en el derecho del consumidor, el perjuicio patrimonial ocasionado al mismo, es decir la cantidad de \$120.00 dólares, y el grado de intencionalidad con el que procedió la infractora —parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución—, este Tribunal impone a **Tica Bus, S.A.**, por el cometimiento de la infracción estipulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, una multa de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,064.59)**, equivalentes a tres meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.75% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector

industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia que la proveedora le responda por la pérdida de su maleta, con la cantidad de \$450.00 dólares, por incumplimiento de contrato, 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 al artículo 4 letra b) de la LPC, la titularidad del derecho a ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de acuerdo a la pretensión del consumidor, la cual consiste en: que la proveedora le haga la reversión del pago por un monto de \$450.00 dólares, por el extravío de una maleta al llegar a la estación de San Salvador. No obstante, al no tener documentación que ampare el valor de los artículos que se encontraban dentro del equipaje del consumidor, y además tomando en cuenta que la pérdida de la maleta sucedió en el trayecto de regreso (hacia San Salvador), la cantidad que se ha determinado que la proveedora devuelva al consumidor es de \$120.00 dólares, equivalentes a la mitad del precio total que el consumidor pagó en por el boleto ida y vuelta.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora TICA BUS, S.A., que restablezca la situación alterada, devolviéndole al consumidor [REDACTED] la cantidad de \$120.00 dólares, cancelados por la compra de un boleto de transporte terrestre con retorno hacia El Salvador.

XI. DECISIÓN

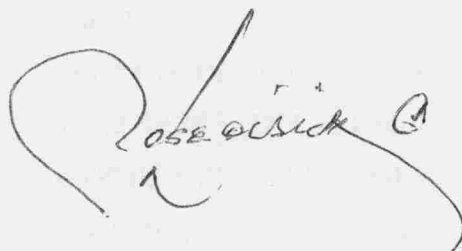
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 112 inc. 2°, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora TICA BUS, S.A., con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,064.59)**, equivalentes a *tres meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, de conformidad al análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Ordénese* a la proveedora **TICA BUS, S.A.**, devolver al consumidor [REDACTED] la cantidad de **CIENTO VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$120.00 dólares)**, cancelados por el consumidor por la compra de un boleto de transporte terrestre, y por la pérdida de una maleta, conforme al análisis expuesto en el romano **X** de la presente resolución.

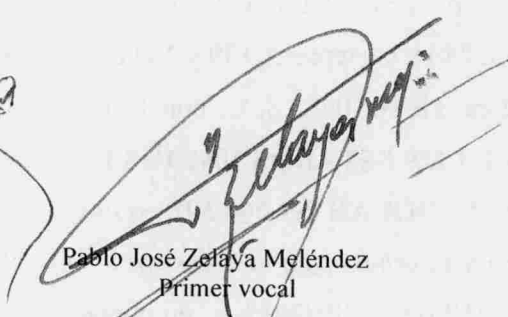
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo

indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

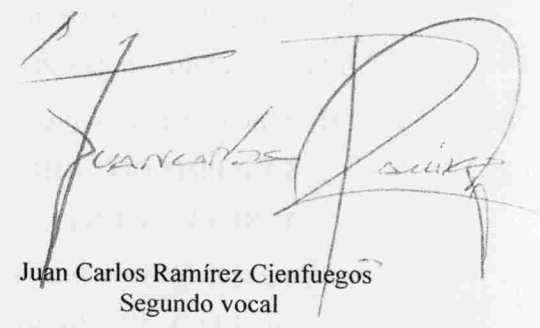
- c) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución al consumidor [redacted] para las acciones legales que estime convenientes.
- d) *Extiéndase* certificación del presente expediente administrativo, al licenciado [redacted] a su costa.
- e) *Hágase del conocimiento de 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
- f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



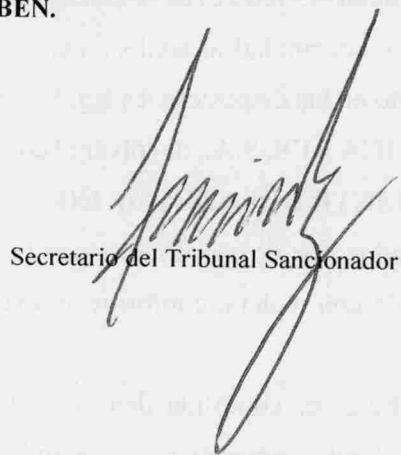
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador