

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: 08/04/2024 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 993-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	PROMOTOURS, S.A. de C.V. TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 16/03/2022, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“hizo la compra de seis boletos con la agencia de viajes PROMOTOURS para viajar con la aerolínea AVIANCA, para viajar a Londres con escala en Bogotá, y por motivos de medidas de bioseguridad no había ingreso de Bogotá a Londres. Es el caso que la consumidora solicita el reintegro cancelado por esos boletos, bajo la reserva NBVQBH”</i>.</p> <p>En fecha 16/03/2022, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a las denunciadas, mediante correo electrónico, que se les 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. 7 a 14—. Posteriormente, en fecha 20/04/2022 —fs. 15—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a las proveedoras en fecha 29/04/2022 (fs. 20 y 24) de la audiencia de conciliación programada para el día 09/05/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 25), se hizo constar la falta de acuerdo entre las partes; asimismo, se dejó constancia del desistimiento de medios alternos por parte de la consumidora, con la proveedora PROMOTOURS, S.A. de C.V., solicitando que su caso fuera directamente remitido al Tribunal Sancionador.</p> <p>En ese sentido, la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor—en adelante GAD—, 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 15/07/2022.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
La consumidora solicitó <i>“la devolución de la cantidad de \$3,337.00 por seis boletos comprados bajo la reserva NBVQBH, por no haberse recibido el servicio contratado. De conformidad con los Artículos 4 literal b), 13-D literal b) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”</i> .			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 28 al 30), se les imputa a las proveedoras denunciadas 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 de las proveedoras* al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

I. 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 las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

(i) En fechas 25/07/2023 y 27/11/2023 —fs. 35 y 65— se recibieron escritos firmados por la licenciada _____, en su calidad de apoderada general judicial y administrativa de la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerce su derecho de defensa y hace uso del término probatorio conferido en el auto de apertura a pruebas, manifestando en sus escritos que como es un hecho notorio internacional, la pandemia causada por Covid-19 impactó gravemente a la industria aérea, generando cuantiosas pérdidas económicas, debido al cierre de aeropuertos ordenado por las autoridades gubernamentales de los diferentes países, impidiendo así el transporte aéreo de los miles de pasajeros. Que durante todo este período, los países adoptaron diversas políticas para contrarrestar los efectos frente a nuevas cepas del coronavirus, y frenar nuevos brotes. Es el caso que, en diciembre de 2020, el Gobierno Colombiano decidió restringir los vuelos desde Colombia hacia el Reino Unido y los de esa nación hacia Colombia, según resolución número 2452 del 21/12/2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social del Gobierno Colombiano.

Señaló que ante dicho evento, la aerolínea tuvo que suspender los vuelos programados, la ruta Bogotá-Londres-Bogotá, en tanto se recibían todas las directrices gubernamentales; asimismo, cerró las ventas de tiquetes en esta ruta durante dicho período, y se dispuso de un plan de protección para los viajeros impactados con tiquetes confirmados en vuelos desde o hacia Londres. Que todo el panorama

anterior se complicó aún más, cuando el Reino Unido el 14/01/2021, también impuso restricciones de entrada a los países suramericanos, incluido Colombia, por variante de Coronavirus detectada en Brasil y por sus estrechos vínculos con los demás países. Posteriormente y debido a los efectos de la pandemia y las constantes restricciones en cuanto a limitación de entrada de turistas, la operación hacia Londres tuvo que ser cancelada. Que en el presente caso, la pasajera adquirió los boletos con la Agencia de Viajes Promotours, según comprobante de pago que corre agregado al expediente, el día 25/11/2020, es decir, cuando los vuelos aún estaban operando normalmente y para viajar el 21 de enero, ruta El Salvador-Bogotá-Londres, regreso 17/02/2021, Londres-Bogotá-El Salvador; razón por la cual, es evidente que la restricción emitida por el Gobierno Colombiano, fue posterior a su compra, y que el periodo durante el cual se iba a llevar a cabo el viaje de la consumidora, iba a estar afectado por la restricción de viaje impuesta por el Gobierno Colombiano, por lo que impedía a la aerolínea cumplir con el contrato en los términos contratados.

Por otra parte, manifiesta que como una excepción al riguroso principio de la obligatoriedad de los contratos legales celebrados, se admiten situaciones en que el incumplimiento de una obligación no puede ser imputable al deudor (proveedor) dado que el mismo se ve impedido para ello, por un acontecimiento fuera de su voluntad que no ha podido prever o que aun previéndolo no ha podido evitar. A dichos acontecimientos se les conoce de manera general como supuestos de "*caso fortuito o fuerza mayor*", lo cual se encuentra regulado en nuestra legislación en el artículo 43 del Código Civil. Que en este sentido, en el caso que nos ocupa, había un hecho extraño a la voluntad de su mandante, es decir, una resolución del gobierno colombiano que restringió los vuelos para y desde el Reino Unido, y posteriormente también Reino Unido vetó los vuelos desde los países suramericanos, lo cual fue de carácter imprevisible e irresistible, ya que su mandante estaba obligada legalmente a su cumplimiento y por tanto insuperable, mientras el Gobierno no levantara dichas restricciones. Por ende, no es razonable que se le exigiera a su mandante cumplir con la prestación del servicio de transporte en los términos contratados, cuando existían claras y patentes causas externas y determinantes que imposibilitaron el desarrollo normal del cumplimiento de la obligación, pues es importante recordar que "Al imposible nadie está obligado".

Asimismo, acota que en este caso, ante la eminente imposibilidad de realizar el viaje, y al haber adquirido el boleto directamente con agencia de viaje, debía contactar a la agencia de viaje responsable por la emisión del tiquete, para que le informara sobre las alternativas para el uso de los boletos comprados, o en todo caso solicitar el reembolso de los boletos sin utilizar, debido a la irregularidad existente de imposible superación; sin embargo, en el presente caso, no consta en ninguna parte que se hayan realizado las gestiones por parte de la agencia de viajes, ni directamente por parte de la consumidora, de la solicitud de reembolso de los boletos, y es hasta la notificación de la denuncia

presentada ante la Defensoría del Consumidor, en el mes de marzo de 2022, que se conoce la situación planteada por la consumidora, siendo que lamentablemente, habiendo transcurrido más de 12 meses desde la fecha de emisión de los boletos, los mismos ya se encontraban caducados.

Finalmente, agrega que durante dicho período de validez, los pasajeros pueden disponer de su boleto, de acuerdo con las condiciones de la tarifa contratada, pudiendo reprogramar, cancelar, solicitar reembolso, etc., pasado dicho plazo, el boleto contable y contractualmente caduca y por ende las obligaciones resultantes del mismo. Que en este caso, la emisión de los boletos fue realizada el 25/11/2020, por lo que los pasajeros disponían hasta el 25/11/2021, para realizar cualquier cambio o reembolso, siendo que en este caso ante la cancelación de la ruta, el paso siguiente era la solicitud del reembolso. Por lo que al haber sido adquirido el boleto a través de agencia de viaje Promotours, debió haber sido solicitado directamente por ellos; o en todo caso, y ante la falta de comunicación por parte de la agencia, directamente en el portal web de Avianca.

(ii) En ese orden, mediante los escritos de fs. 35 a 37 y 65 a 67, la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Fotocopia de resolución número 0002452, de fecha 21/12/2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia, mediante la cual se suspende el ingreso al territorio colombiano de vuelos procedentes del Reino Unido directos y por conexión (fs. 38 a 40).

b) Impresiones de páginas de internet donde constan las noticias sobre el cierre de vuelos y la imposibilidad de la prestación del servicio (fs. 68 a 70).

3. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. PRESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO EN RELACIÓN A LA PROVEEDORA PROMOTOURS, S.A. DE C.V.

De la lectura del expediente, se ha verificado que el día 29/06/2023 se emitió resolución de inicio para el presente procedimiento administrativo sancionador; sin embargo, no pudo ser debidamente notificada a la proveedora PROMOTOURS, S.A. DE C.V.

I. Acorde a lo establecido en el artículo 148 de la Ley de Procedimientos Administrativos (en adelante LPA, de efectiva aplicación en este estado del procedimiento) este Tribunal emitirá la resolución que conforme a derecho corresponde siguiendo el *iter* lógico siguiente: 1. La potestad sancionadora de la administración pública y los principios de la misma; 2. La prescripción como limitación de la potestad sancionadora de la administración pública; 3. La prescripción de la infracción

administrativa; 4. Tipo de interés o derecho tutelado en el presente procedimiento; y 5. Aplicación de la prescripción al presente caso.

1. La potestad sancionadora de la administración pública y los principios de la misma.

La potestad sancionadora de la administración pública surge de la atribución conferida por el artículo 14 de la Constitución de la República, así se ha afirmado por la Sala de lo Constitucional en su sentencia de Inconstitucionalidad 8-97 de las doce horas del veintiséis de marzo del dos mil uno.

Es así que se ha establecido que tanto el procedimiento sancionatorio como el proceso penal, devienen del mismo *ius puniendi* del Estado que, al ser uno, deben aplicarse los principios del derecho penal al proceso administrativo sancionador; muestra de esta afirmación es la aplicación del principio de legalidad, entendiéndose por este como el principio fundamental del derecho público conforme al cual todo el ejercicio del poder público debería de estar sometido a la voluntad de la ley y no a la voluntad y el arbitrio de sus integrantes, es decir, asegura a los destinatarios de la ley que sus conductas no pueden ser sancionadas sino en virtud de la misma.

Acotando lo anterior; es preciso relacionar la aplicación del principio de seguridad jurídica tal como lo establece la Sala de lo Contencioso Administrativo en resolución con referencia 27-2010 de fecha veintitrés de junio del dos mil diecinueve determinó que *“el principio de seguridad jurídica regula la no perpetuidad de la persecución administrativa, siendo una limitante al ejercicio del ius puniendi del Estado, debiendo así, cumplir con los plazos previamente establecidos en la ley”*.

En relación a lo anterior, se afirma que ambos principios constituyen una limitante a la temporalidad porque las actuaciones de la administración no pueden ser indiferentes en el tiempo, por tanto, se busca una prontitud para poder evitar incurrir en costos por la displicencia de la Administración al no otorgar una respuesta al administrado, además de posicionar al mismo en incertidumbre jurídica al no pronunciarse respecto a su petición; y de esta forma se protege la garantía constitucional del debido proceso.

2. La prescripción como limitación de la potestad sancionadora de la Administración pública.

Conforme a la jurisprudencia emanada de la Sala de lo Contencioso Administrativo en su sentencia pronunciada con Ref. 35-18-PC-SCA, de las quince horas del siete de junio de dos mil diecinueve, sostuvo que: *“la prescripción, en derecho Administrativo, tiene doctrinaria y connaturalmente las siguientes vertientes o sub calificaciones, que son dos caras de la misma moneda dentro de un procedimiento sancionatorio: 1) por un lado, la prescripción de la auto tutela declarativa, que comprende desde la facultad de iniciar el procedimiento administrativo hasta la eficacia de la declaración de existencia de la infracción [dentro de la cual puede perfilarse la prescripción interna y caducidad del procedimiento]; y, 2) por otro lado, la prescripción de la ejecución de la sanción”*.

Este Tribunal es del criterio que el objeto de la prescripción está relacionado, con carácter general con el derecho material del Estado de perseguir el ilícito cometido o hacer efectiva la sanción impuesta. Así, en vista que la posibilidad de enjuiciar y reprimir las conductas antijurídicas se ha delimitado a la categoría de potestad pública, el transcurrir del tiempo de prescripción determina la imposibilidad de ejercer dicha potestad cuando la infracción ha prescrito, lo cual no significa que la misma haya de tenerse por inexistente, como si nunca se hubiere producido; el ilícito existe con independencia del transcurso del tiempo de prescripción señalado en la norma, pero sucede que una vez vencidos tales plazos de prescripción, ya no podrá ser enjuiciado o reprimido.

3. La prescripción de la infracción administrativa.

La figura de la prescripción está basada en la seguridad jurídica, de manera que es indispensable que exista un plazo máximo para que la Administración Pública pueda ejercer la potestad sancionatoria frente a la comisión de una infracción administrativa, y se dé certidumbre a los ciudadanos que las posibles consecuencias derivadas de comportamientos contrarios a la ley no se perseguirán y castigarán de manera indeterminada en el tiempo.

Como se observa, en la estructura de este principio se encuentra un componente temporal definitorio que determina un plazo para que la Administración pueda iniciar un procedimiento sancionatorio, bajo la consecuencia que de no iniciarse el mismo, dicha administración se encontraría inhibida de hacerlo dado que cualquier posible responsabilidad por la comisión de una infracción administrativa se entiende extinguida.

En suma, la prescripción es consecuente con la seguridad jurídica del presunto infractor, el cual debe tener la certeza del tiempo en que puede reprochársele un comportamiento ilícito. En este sentido, desde la perspectiva del ciudadano, la prescripción garantiza al presunto infractor que conozca hasta cuándo puede perseguirse la conducta ilícita cometida. Por lo tanto, si la Administración Pública deja transcurrir el plazo, la consecuencia lógica es que la responsabilidad debe extinguirse, al no haber usado la potestad temporal para sancionar.

4. Tipo de interés o derecho tutelado en el presente procedimiento.

En relación con las características de la pretensión que se analiza en el presente procedimiento administrativo sancionador, debe acotarse que el derecho del consumidor, por su propia naturaleza, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente la problemática en torno a la protección de los consumidores, y tales mecanismos tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso, los cuales no deben desnaturalizar la protección de los derechos, sino que están llamados a potenciarlos.

Sin embargo, el sistema de protección al consumidor en su conjunto también está regido por las normas del derecho administrativo y no escapa de las regulaciones que para tal efecto sean emitidas con el objeto de agilizar la administración pública, de modo que los procedimientos o mecanismos que tienen por objeto garantizar la referida protección -brindándole al consumidor una solución a la problemática planteada- deberán realizarse en el lapso previsto previamente por el legislador. Lo anterior, no es solo una afirmación dogmática sino además imperativa para el legislador y para el aplicador de la ley, de manera que corresponde a las leyes dar las precisiones y a los juzgadores las aplicaciones.

En ese sentido, si bien corresponde al Tribunal Sancionador la instrucción de los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, imponer las sanciones o resolver lo que corresponda, así como ordenar al infractor, en los casos de afectación a los intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original, dichas atribuciones deben realizarse en el plazo establecido por las leyes de la materia, caso contrario, deberá aplicar la consecuencia jurídica derivada del exceso en el plazo legalmente determinado.

Por lo anterior, aunque este Tribunal advierte la existencia de un derecho o interés individual que debe ser protegido o tutelado dentro del procedimiento sancionatorio y si bien se reconoce el deber de proteger los intereses individuales que puedan estar en juego dentro de un procedimiento como en el iniciado en el caso de mérito, debe acotarse que también debe ceñir su actuación al estricto cumplimiento de la ley procesal aplicable al caso concreto, por lo cual, si no se ha podido iniciar el procedimiento dentro del plazo legalmente establecido para tal efecto, corresponde aplicar la consecuencia jurídica prevista para tal supuesto en el ordenamiento.

Así, al analizar la LPA se observa que esta establece en su artículo en el artículo 148 inciso 1º, lo siguiente: "Los plazos de prescripción de las infracciones y sanciones serán los que determinen las normas que las establezcan", reconociendo los plazos de prescripción establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en el artículo 107. Por su parte, el artículo 149 inciso 2º de la LPA, regula: "Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo".

Se puede concluir, entonces, que en los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de protección al consumidor —sean por denuncias presentadas por la Presidencia de la Defensoría o por denuncia de parte— se ejerce la potestad sancionadora de la Administración, la cual debe ser ejercida de conformidad con los parámetros y plazos legales establecidos, es decir, con estricto cumplimiento del principio de legalidad que rige la actuación de la administración, lo que impone a este Tribunal Sancionador la aplicación de la LPA y las consecuencias jurídicas derivadas del transcurso del

tiempo a aquellas denuncias presentadas a este Tribunal que no fueron iniciadas y notificadas oportunamente.

5. Aplicación de la prescripción al presente caso.

En el caso particular, se constata que en este Tribunal fue recibida la certificación de la denuncia contra la proveedora **PROMOTOURS, S.A. DE C.V.**, el día 15/07/2022, por denuncia presentada por la consumidora el día 16/03/2022. Del mismo modo, se ha verificado que a esta fecha no se ha podido notificar legalmente a dicha proveedora el inicio al procedimiento administrativo sancionador sometido al conocimiento de este Tribunal.

En ese sentido, se puede establecer la plena vigencia de la LPA al caso concreto en tanto que los únicos procedimientos excluidos de ser conocidos conforme las reglas de la misma, son aquellos procedimientos que ya hubieran estado en trámite a la entrada en vigencia de esta normativa. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el art. 167 LPA. Por lo cual, procede el análisis de la prescripción de la infracción administrativa atendiendo las reglas establecidas en los arts. 148 en relación con el plazo de prescripción y 149 incisos 1º y 2º de la LPA en cuanto a la forma del conteo y a la interrupción de la misma.

Así, en aplicación del art. 148 de la LPA, el plazo de la prescripción de la infracción administrativa aplicable a este caso particular es el establecido en el art. 107 de la LPC y el mismo debe contarse desde el día siguiente a aquel en que se hubiera cometido la infracción (Art. 149 inc. 1º LPA). Además, al no haberse notificado la resolución que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador de manera oportuna, es decir, al no haberse verificado la única circunstancia capaz de interrumpir el plazo de la prescripción como figura extintiva de la infracción administrativa, en virtud de lo dispuesto en el art. 149 inc. 2º, la misma resulta aplicable al caso en análisis.

Para el caso de la denuncia en estudio, los hechos atribuidos a la proveedora **PROMOTOURS, S.A. DE C.V.**, ocurridos el día 25/11/2020, bajo la supuesta infracción catalogada como grave, establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Los hechos señalados en la denuncia podrían configurar una infracción de las clasificadas como consumadas o instantáneas, por lo cual el conteo del plazo de prescripción se realizará desde el día siguiente a aquel en que se hubiera cometido la infracción (artículo 149 inciso 1º de la LPA).

En ese sentido, con base en los parámetros brindados por la LPA, tenemos que, según denuncia presentada por la consumidora denunciante, el supuesto ilícito administrativo ocurrió el día 25/11/2020, al realizar el cómputo, en días calendario, del plazo de la prescripción al caso en concreto, este Tribunal advierte que, efectivamente, el plazo de los 3 años establecido en el art. 107 de la LPC, iniciaron en fecha 26/11/2020 y venció el 26/11/2023, sin que hubiera sido interrumpido conforme a las reglas previstas en la LPA.

Por tanto, de conformidad con los artículos 148 de la LPA y 107 de la LPC, este Tribunal comprueba que a la fecha de esta resolución se ha superado el plazo máximo de 3 años para iniciar el procedimiento administrativo sancionador en relación a la proveedora PROMOTOURS, S.A. DE C.V., por lo que, en aplicación del principio de legalidad, este Tribunal se ve imposibilitado de conocer de la presente denuncia en relación a dicha proveedora, puesto que por el transcurso del tiempo la infracción ha prescrito. En consecuencia, deberá declararse la correspondiente extinción de responsabilidad y ordenarse el archivo de las actuaciones.

VII. 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 Constitucionalidad 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 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 comprobante de ingreso número , de fecha 25/11/2020 (fs. 4), a nombre de la señora , en concepto de compra de 6 boletos aéreos, por la cantidad de \$3,337.00.

b) Impresiones de itinerario de viaje (fs. 5 y 6).

c) Fotocopia de resolución número 0002452, de fecha 21/12/2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia, mediante la cual se suspende el ingreso al territorio colombiano de vuelos procedentes del Reino Unido directos y por conexión (fs. 38 a 40).

d) Impresiones de páginas de internet donde constan las noticias sobre el cierre de vuelos y la imposibilidad de la prestación del servicio (fs. 68 a 70).

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., por medio de la fotocopia de comprobante de ingreso número 0374, de fecha 25/11/2020 (fs. 4), a nombre de la señora en concepto de compra de 6 boletos aéreos, por la cantidad de \$3,337.00.

ii) Que el servicio de transporte aéreo –viaje desde San Salvador-Bogotá-Londres y retorno– no fue prestado en los términos pactados, porque es un hecho público y notorio que, a la fecha programada para el viaje, existían restricciones portuarias internacionales por la pandemia de Covid-19.

iii) Que al 16/03/2022 –fecha de interposición de la denuncia, fs. 1–, la proveedora no había accedido a la reprogramación de los vuelos manteniendo la tarifa, o en su defecto devolución del monto pagado por la consumidora, por el servicio de transporte aéreo que no fue prestado, pues no consta prueba de ello en el presente expediente.

En virtud de lo anterior este Tribunal advierte que al tenor del comprobante de ingreso y el itinerario de viaje, agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora PROMOTOURS, S.A. DE C.V., por el servicio de transporte aéreo que sería brindado por la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., la consumidora erogó una cantidad de dinero por un

servicio que no fue prestado, por las razones ya expuestas, pero que no consta que la proveedora, haya efectuado la devolución del dinero a la denunciante.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara haber atendido a la pretensión de la consumidora, que era el reintegro del dinero que había pagado ya que no se le prestó el servicio. Por otra parte, tampoco existen indicios, que en la etapa de medios alternos de solución de conflictos tramitada por el CSC (fs. 7-14), la proveedora denunciada haya realizado algún ofrecimiento de devolución de dinero u otra propuesta diferente a la consumidora, por lo que este Tribunal observa que a pesar de no haberse prestado el servicio, la proveedora no ofreció ninguna alternativa de solución para dirimir el conflicto o satisfacer de alguna manera la pretensión de la consumidora.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, el artículo 1 de la LPC, delimita que "El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores" (el resaltado es propio), y en concordancia con ello, este Tribunal ya ha sostenido en pronunciamientos previos que: "si algo caracteriza especialmente al derecho de consumo es precisamente su finalidad protectora a un ámbito concreto de personas: los consumidores y usuarios. Así, la doctrina es unánime en reconocer el carácter tuitivo del referido derecho, estableciendo que, dicho carácter, es la razón que justifica su existencia, comparando la relación consumidor-proveedor con la de trabajador-empleador". Es decir, el Derecho de Consumo, es un derecho social cuya finalidad es precisamente la efectiva tutela de los derechos de los sujetos identificados como consumidores, buscando el equilibrio de la relación jurídica con los proveedores ante la asimetría natural de dicha vinculación, que se asemeja al Derecho Laboral, que también busca poner en un plano de equilibrio la relación entre trabajador y empleador.

Es así, que en el presente caso, en el que se ha acreditado que el servicio de transporte aéreo contratado no fue prestado, y aunque la causa por la que no se realizó no es imputable a la consumidora y tampoco a la proveedora, este Tribunal no puede obviar el hecho que la devolución del dinero a la consumidora, es un derecho que le asiste por mandato de ley, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 letra b. de la LPC: "Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) b. **Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados**" (los resaltados son propios), y que no es posible permitir que la proveedora obtuviera un beneficio oneroso, en virtud del dinero que la consumidora entregó esperando como contraprestación un servicio que no se dio.

Por tanto, a juicio de este Tribunal, ante la imposibilidad de la prestación del servicio de transporte aéreo contratado, correspondía a la proveedora efectuar la devolución del dinero pagado por la consumidora, para que ella pudiese disponer libremente del mismo como parte de su patrimonio, que en

el caso de mérito no fue acreditado. En conclusión, de la valoración de la prueba que consta en el presente expediente y sobre el fundamento de la jurisprudencia y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador, tiene por acreditada la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, siendo procedente sancionar a la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por la consumidora

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 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 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 de prestar los servicios que comercializa, en los términos esperados por la consumidora, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

IX. 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 las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., consistente en: copias de formularios de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondiente al ejercicio fiscal de los años 2021 y 2022 —fs. 46 a 48—, y copias de formularios de declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, de los meses de enero a diciembre de 2020 -fs. 49 a 60-; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2021 fueron de \$187,507,048.14 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 616,455 salarios mínimos mensuales en la industria.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mypé, este Tribunal concluye que no es posible encajar a TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, por lo que, tal aspecto será considerado para la cuantificación de la multa, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar también, 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 (artículo 17 número 5 de la LPA).

Finalmente, cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como gran contribuyente, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

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"*.

En cuanto a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una entidad comercial dedicada a la prestación de servicios de *transporte aéreo*, entre otros, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, o ante la imposibilidad de ello, la efectiva devolución de lo pagado por los consumidores, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que haya atendido la pretensión de la consumidora ante la no prestación del servicio de transporte aéreo contratado por la consumidora

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, 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 proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por la consumidora de forma oportuna y eficiente, ya que ante la no prestación del servicio, no atendió la solicitud de devolución.

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"*. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *"No (...) prestar los servicios en los términos contratados"* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que erogó cierta cantidad de dinero (\$3,337.00 dólares) por la contratación de servicios de transporte aéreo, que no le fueron prestados en la forma pactada y tampoco le fue devuelto.

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 disuasivo en la infractora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas

R 7

en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es -de conformidad a la documentación financiera presentada e información del Ministerio de Hacienda- la de un *gran contribuyente*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos—efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y 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 impone a la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. una multa de SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08), equivalente a veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, 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*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 12% 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.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución de la cantidad de \$3,337.00 por seis boletos comprados bajo la reserva NBVQBH, por no haberse recibido el servicio contratado. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) 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, 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 19/05/2008, 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. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde a los consumidores como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y con base en el comprobante de ingreso número , este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., *devolver* a la consumidora el monto cancelado por la cantidad de **TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,337.00)**, en concepto de los servicios de transporte aéreo que no fueron prestados.

XII. 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; 24, 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 recibido el escrito y la documentación presentados por la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. a través de su apoderada licenciada y que consta de fs. 65-71.

b) *Declárese* extinguida la responsabilidad de la proveedora **PROMOTOURS, S.A. DE C.V.**, en razón de los efectos derivados por la prescripción extintiva sobre la infracción atribuida en el romano IV de la presente resolución, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

c) *Sanciónese* a la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A. con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano 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 conforme al análisis expuesto en el romano VIII 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

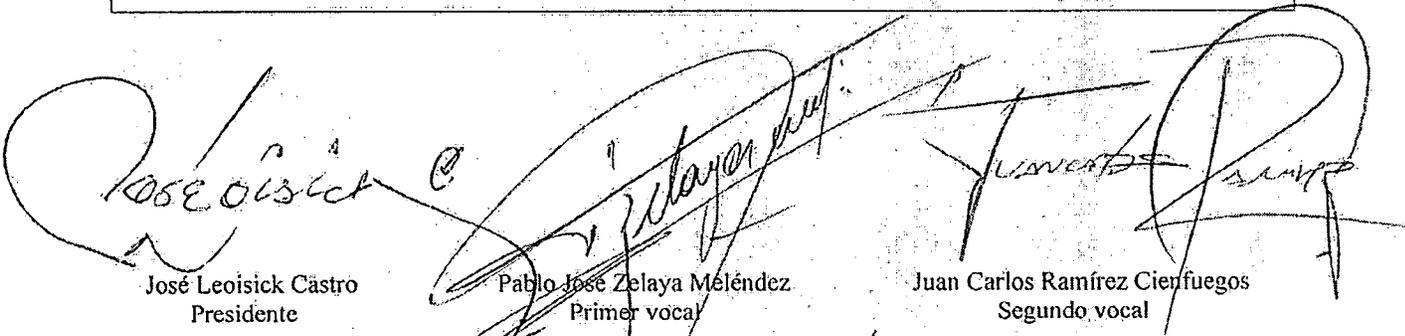
certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

d) *Ordénese* a la proveedora TACA INTERNATIONAL AIRLINES, S.A., devolver a la consumidora la cantidad de TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,337.00), según lo expuesto en el romano XI de la presente resolución.

e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora para las acciones legales que estime convenientes.

f) *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.

g) *Notifíquese*.



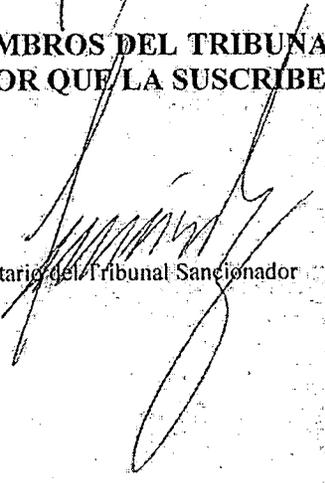
José Leoisick Castro
Presidente

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.

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador