Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/06/2024 Hora: 12:10 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1222-2020

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciantes:	1. 2.
Proveedora denunciada:	Grupo Inversiones, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

En fecha 14/01/2020, los consumidores e , interpusieron su denuncia —folio 1—, en la cual manifestaron que contrataron con la proveedora un paquete vacacional por el monto $1,616.00 dólares, el cual incluía boletos aéreos sin escalas desde El Salvador a Honduras, pero al llegar al aeropuerto el día señalado para su salida, les informan que el vuelo hará escala en Guatemala, hecho que retrasó la hora de llegada con relación a la que se tenía programada en los itinerarios que les habían entregado en la agencia de viajes. En razón del mencionado retraso, tuvieron que incurrir en gastos adicionales de transporte privado para llegar al hotel, por no haber llegado a la hora programada. En el vuelo de retorno a El Salvador en fecha 26/12/2019, tuvieron el mismo inconveniente, al hacer nuevamente escala, lo anterior no solo acarreó problemas de incomodidad, sino también de salud, en el caso de la señora , según constancia medica; consecuentemente presentaron en fecha 28/12/2019, de manera formal su reclamo al proveedor, solicitando la devolución del 50% del valor cancelado.

Según los denunciantes, con los hechos descritos se podría configurar la infracción grave descrita en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que consigna: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"*, en relación con el articulo 4 letra e) del mismo cuerpo normativo el cual establece como un derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *"e) Adquirir los (...) servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente"*.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, sin que la proveedora denunciada y los denunciantes pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que la proveedora no se presentó a dos audiencias conciliatorias a las que fue citada (fs. 33 y 40), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 112 inciso 2° de la LPC, remitió el expediente a este Tribunal, iniciándose el presente procedimiento mediante resolución de las doce horas con ocho minutos del día 11/09/2023 (fs. 44 y 45).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

Los consumidores solicitaron en el CSC *"la devolución de la mitad $808.00 del valor cancelado por un servicio que demás es decir no fue satisfactorio, agregan que si el proveedor les hubiera informado oportunamente que el vuelo tenia escalas, no hubieran contratado por sus problemas de salud"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 44-45—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"*.

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 manda para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. **Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara**, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos **no den lugar a dudas** en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"* (resaltados son propios).

Todo ello, tiene su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *"**Adquirir** los bienes o **servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**"* (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 y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, la proveedora evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio, el cual se le notificó el día 19/09/2023, y ejerció su derecho de defensa, mostrándose parte por medio de escrito presentado por su apoderado general judicial (fs. 48 al 51), contestando en sentido negativo la audiencia conferida en resolución de inicio y agregando prueba documental. Posteriormente, en resolución de folio 56 se abrió a prueba el presente procedimiento por el plazo de 8 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 12/10/23, y posteriormente la proveedora ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito y anexos (fs. 59 al 67).

En los escritos, y anexos presentados por los apoderados generales judiciales de la proveedora , y en fechas 03/10/2023 y 24/10/2023, se argumentó que la sociedad denunciada, es únicamente una distribuidora de los servicios que ofrece la aerolínea Trasportes Aéreos Guatemaltecos, S.A. (TAG), figura jurídica que se encuentra en los artículos 392 al 399 literal "*b*" del Código de Comercio, además es anexado en su escrito, impresión de correo electrónico de fecha 17/10/2019, emitido por empleada de la agencia de viajes "*all american travell*", en donde se le notifica a Grupo Inversiones, S.A. de C.V., que la frecuencia a Roatán sería con una escala corta en Guatemala, agrega que ésta información de acuerdo al artículo 62 de la Ley Orgánica de Aviación Civil –en adelante LOAC–, fue información pública, además argumentan que la actividad comercial realizada por su poderdante es la de vender boletos aéreos, por lo cual recibe una comisión, por otra parte argumenta que la proveedora de los servicios es TRANSPORTES AEREOS GATEMALTECOS, S.A. (TAG), y con quien los consumidores realmente realizaron el contrato de transporte, lo cual además se puede verificar por medio de los boletos aéreos los cuales son emitidos por la aerolínea, y es la obligada a brindar el servicio de transporte aéreo. Finalmente, explican que de acuerdo al presente caso, el itinerario que se brindó a los consumidores en fecha 30/09/2019 era el autorizado por la aerolínea y por la Autoridad de Aviación Civil en esas fechas, sin embargo en fecha 17/10/2019 por razones que desconocen la aerolínea modificó el itinerario, actuando de forma unilateral, pues las aerolíneas poseen facultades de ley para modificar sus itinerarios de vuelo, incluso cuando ya se hayan vendido los boletos aéreos, por lo que consideran que su representada deberá de ser absuelta, ya que los consumidores aceptaron los términos del contrato de transporte de personas, el cual determina en el numeral 12: "*... El transportista... puede alterar u omitir paradas consignadas en el boleto en caso que*

fuere necesario... ", y concluyen que a los consumidores no se les ha vulnerado ningún derecho en relación a trasporte aéreo.

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

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

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

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

B. Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

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

1. Impresión de documento emitido por *"all american tours"*, en donde se establecen los detalles del paquete contratado por los consumidores (f. 6).
2. Impresión de información de terminales y recomendaciones referentes a los vuelos, así mismo, se detalla Itinerario emitido en fecha 30/09/2020, en donde se refleja las fechas y horas de salida y llegada desde El Salvador hacia Roatán (fs. 7 al 10).
3. Impresión de documento denominado "*CONDICIONES GENERALES*", en cual, el numeral 12 detalla que: *"El trasportista por este medio se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para trasportar expeditamente al pasajero y su equipaje. El transportista no puede garantizar los horarios de vuelos mostrados en el aeropuerto o en cualquier otro lugar, y por lo tanto, no forman parte del presente contrato (...)"* (f. 11).

4. Impresión de *"CONSTANCIA MÉDICA"* en donde se hace constar que la consumidora padece un diagnóstico de "*Cefalea Tensional*", emitida en fecha 30/12/2019 (f. 12).
5. Fotocopias de boletos aéreos de los consumidores y , en donde se detalla la hora de salida de El Salvador hacia Guatemala y luego hacia Roatán, emitidos en fecha 23/10/2019 (fs. 13 y 14).
6. Impresión de conversación vía WhatsApp, entre el hijo de los consumidores, y un empleado de la operadora de turismo denunciada, en donde se solicita una explicación a la proveedora que vendió los boletos, sobre una escala no anunciada al momento de realizar la compra (fs. 15 y 35).
7. Fotocopia de carta de fecha 28/12/2019 firmada por los consumidores, dirigida a "*ALL AMERICAN TRAVEL*" en donde informan las molestias que sufrieron, en razón de un cambio de itinerario a la hora de abordar el vuelo, que se dirigiría con destino a Roatán (f.16).
8. Fotocopia confrontada de carta firmada por la Gerente de Ventas de la proveedora, emitida en fecha 10/01/2020, en donde la proveedora contesta en sentido negativo a la petición realizada por los consumidores de la devolución del 50% del monto total pagado por los paquetes vacacionales (f. 17).
9. Impresión de correo electrónico emitido por el Director Administrativo de la proveedora a personal de la Defensoría del Consumidor en la etapa de medios alternos de solución de controversias, en donde menciona que han revisado con los proveedores internacionales, y que los consumidores sí utilizaron todos los servicios contratados, a excepción de un servicio privado de trasporte por el valor de $50.00 dólares, mencionado que ese monto sí lo pueden reembolsar (f. 21).
10. Fotocopia de "*RECIBO DE INGRESOS No.* y factura No. emitida por "*Grupo Inversiones, S.A. de C.V.*", en donde se detalla el valor de $1,594.00 dólares, cancelados por los consumidores (fs. 25 y 26).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

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

1. La vinculación entre los consumidores y la denunciada, en virtud de la compra de un paquete vacacional por la cantidad de $1,594.00 dólares, suma entregada a la proveedora Grupo

Inversiones, S.A. de C.V., servicio que sería brindado por la proveedora conforme a lo consignado en los documentos de folios 25 y 26.

2. Que el servicio de transporte aéreo –viaje desde San Salvador hacia Roatán–, no fue prestado en los términos pactados, debido a que al momento en que los consumidores compraron un paquete vacacional a la proveedora, ella ofreció un itinerario en donde se incluían vuelos directos desde San Salvador a Roatán y de regreso, lo cual no fue cumplido, pudiéndose verificar en itinerario de vuelo de fecha 30/09/2019 (fs. 7 al 10).
3. Por otra parte, se encuentra agregado a este expediente fotocopia de documento denominado "Condiciones generales", en donde se establece: *"12. (...) El transportista no puede garantizar los horarios de vuelo mostrados en el aeropuerto o en cualquier otro lugar, y por lo tanto, no forman parte del presente contrato (...)"*, con esta cláusula la proveedora se pretende desvincular de la responsabilidad que posee de brindar a los consumidores los servicios en las condiciones o términos que ofertó públicamente (f. 11).
4. Comunicación por medio de la aplicación *WhatsApp*, entre el hijo de los consumidores y un empleado de la operadora de turismo denunciada, en donde se detalla la gestión de reclamo realizada a la proveedora, y se establece en específico, que se pide información sobre el vuelo que realizó una escala en Guatemala, cuando originalmente eran vuelos directos los contratados, contestando el dependiente de la proveedora que *"no fuimos informados nosotros tampoco, mil disculpas"* (fs. 15 y 35).
5. Que por medio de carta presentada por los consumidores en fecha 28/12/2019 a la proveedora, le exponen los problemas que surgieron al presentarse al aeropuerto Internacional de El Salvador, en razón de que les cambiaron el itinerario de viaje de sus dos boletos aéreos con destino a Roatán, los cuales eran directos, pero al llegar al aeropuerto les informaron que se haría una escala en el país de Guatemala (f. 16). La misma, se encuentra sellada con acuse de recibido por *"all american travel MAQUILISHUAT"*, y los consumidores solitan a la proveedora el reintegro del 50% del valor de cada uno de sus paquetes vacacionales.
6. En fecha 10/01/2020 se emitió respuesta por parte de la proveedora, al reclamo de los consumidores, por medio de la gerente de ventas de *"all american travel"*, informando a los consumidores que no corresponde la compensación del 50% solicitada y que únicamente acceden al reintegro de los $50.00 dólares cancelados en concepto de traslado en Roatán (f. 17).
7. Por medio de impresión de correo electrónico informativo, la proveedora comunicó a sus dependientes en fecha 17/10/2019, que los vuelos operados por TAG Aerolíneas desde El Salvador hacía Roatán, a partir de ese día sufrirían un cambio en sus itinerarios, incorporando una escala en Guatemala (f. 67). Sin embargo, no consta prueba que dicho cambio haya sido

informado oportunamente a los consumidores, pese a que se suscitó después de la fecha de compra de los boletos (24/09/2019) y antes de la fecha programada para el viaje (22/12/2019).

B. Aunado a lo anterior, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por los consumidores en su denuncia ***se presumen ciertos***; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que efectivamente prestó el servicio en los términos contratados con los consumidores brindándoles oportunamente toda la información del paquete vendido, incluyendo los cambios que se suscitaran en los itinerarios de vuelo –de los cuales la proveedora sí tenía conocimiento–, o en su defecto, comprobar que dichos servicios no fueron prestados en los términos contratados con los consumidores, por causas ajenas a su voluntad y que la eximieran de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida que la eximía de la obligación contractual adquirida, puesto que si bien es cierto no es quien brinda el servicio de transporte aéreo de pasajeros, sí tenía que comprobar que proporcionó toda la información a los consumidores acerca de los cambios que la aerolínea había realizado, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

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"* (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"*[1]. 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.

En esa línea, es importante señalar también la **responsabilidad solidaria** de la proveedora respecto de los hechos denunciados, y sobre ello, la jurisprudencia ya ha reconocido este tipo de responsabilidad entre *agencias de viajes* (intermediarios) y *aerolíneas* (prestatarios de servicio), así el Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia sostuvo que las agencias de viaje: *"al*

[1] Resolución Final del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, expediente 192-2013 ACUM.

facturar todos los segmentos de vuelo estaba obligado no solo a vender los boletos, sino a detallar minuciosamente las políticas relevantes de la aerolínea, realizando la advertencia de las pérdidas de segmentos de vuelos restantes a los consumidores o de coadyuvar a la reparación de los daños sufridos por estos; hechos que no se dilucidan que ocurrieron en el presente caso"[2].

Además, en la misma sentencia en comento, el referido juzgado señaló que en las relaciones de consumo entre las agencias de viaje y sus clientes, les eran aplicables los artículos 35 y 36 de la LPC –relativas a la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios– por lo que, las agencias de viaje, al ser **uno de los eslabones de la cadena de venta y distribución de los servicios de venta de paquetes turísticos, la ley les otorga responsabilidad solidaria conjuntamente con las aerolíneas u otros proveedores relacionados a los servicios que ofrecen**.

En congruencia con lo expuesto, en el caso particular y con fundamento en la valoración de la prueba incorporada al presente expediente, las disposiciones legales y jurisprudencia precitadas, así como la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC, aunado a la insuficiente actividad probatoria de la proveedora, este Tribunal considera que existe responsabilidad por el cometimiento de la infracción que se le imputa a la denunciada, y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *"No (...) prestar los servicios en los términos contratados"*, específicamente por no haber cumplido su deber de informar a los consumidores del cambio de itinerario en los vuelos adquiridos, como parte del servicio que comercializa y se espera que brinde en óptima y oportunamente, resultando procedente *sancionar* a la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., conforme el artículo 46 de la misma ley, respecto de los hechos denunciados por los señores e

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

[2] Sentencia del Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, pronunciada a las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del día 10/11/2022, en el proceso 8-22-ST-COPA-4CO 07-PA-2022.

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 los consumidores, 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 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora, 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. 44 y 45). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, lo anterior, este Tribunal ha verificado el listado de medianos y grandes contribuyentes de la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, donde 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 las sanciones pecuniarias 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. 2° 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. 3° 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 venta de boletos y prestación de servicios de *intermediación,* entre otros, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma —por la nula colaboración en la aportación de elementos probatorios evidenciada en el procedimiento—, que haya informado oportunamente a los consumidores , e los cambios en los itinerarios de vuelo por parte de la aerolínea.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., 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 por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio contratado por los consumidores e de forma oportuna y eficiente; específicamente por no ser un canal de información oportuna entre la aerolínea y los denunciantes al momento de suscitarse los cambios en los itinerarios de vuelo, pues su responsabilidad no se limita únicamente a la venta de los boletos aéreos, sino al acompañamiento del consumidor hasta la verificación del efectivo cumplimiento de lo ofrecido a su cliente.

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 los consumidores, puesto que erogaron cierta cantidad de dinero ($1,594.00 dólares) por la contratación de servicios turísticos a través de una agencia de viajes (proveedora denunciada), precisamente para facilitar la adquisición de un paquete vacacional, pero que ante el incumplimiento de la denunciada, al omitir brindarles información importante referente a los itinerarios de vuelo, que habían cambiado respecto de los inicialmente comprados por los consumidores, les provocó retrasos en su hora de llegada, por lo que tuvieron que incurrir en gastos adicionales, específicamente un servicio de taxi que les costó $50.00 dólares. Es decir, que este Tribunal ha valorado que esta última cantidad es la que se toma como afectación patrimonial, dado que la totalidad del paquete vacacional sí fue efectivamente utilizado por los denunciantes.

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[3] en la infractora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., 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, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta ilícita no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

IX. 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 Grupo Inversiones, S.A.

[3] *"(...) 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.

de C.V., 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 es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana 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 ocasionaron un perjuicio económico con la conducta cometida ($50.00 dólares); 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 administrativo 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.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., 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), tal y como se ha establecido en la letra a. del romano VIII, pues omitió presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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 Grupo Inversiones, S.A de C.V., una multa de UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($1,064.60), equivalentes a tres meses con quince días 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 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

Los consumidores solicitaron en su denuncia *la devolución de la cantidad de $808.00 del valor cancelado por un servicio que demás no fue satisfactorio, agregan que si el proveedor les hubiera informado oportunamente que el vuelo tenia escalas, no hubieran contratado por sus problemas de salud.* 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, sobre la base del análisis expuesto en esta resolución, la cual a juicio de este Tribunal consiste en: *la devolución del costo incurrido en el servicio de taxi por el atraso en la hora de llegada del vuelo con destino a Roatán, siendo el monto de $50.00 dólares*, debido a que fue el único gasto adicional en el que incurrieron por la falta de información de parte de la proveedora denunciada.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado y con base en el análisis desarrollado en la presente resolución, este Tribunal considera procedente ***ordenar*** a la proveedora Grupo Inversiones, S.A. de C.V., *devolver* a los consumidores e la cantidad de **CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** ($50.00), en concepto de gastos adicionales en los que tuvieron que incurrir como resultado del incumplimiento de la proveedora denunciada en la prestación de los servicios contratados.

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 letras b), e i), 24, 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Sanciónese* a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. DE C.V., con la cantidad de **UN MIL SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($1,064.60)**, equivalentes a *tres meses con quince días 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 los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

b) *Ordénese* a la proveedora GRUPO INVERSIONES, S.A. de C.V., **devolver** a los consumidores e la cantidad de **CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($50.00),** según lo 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) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a los consumidores, para los efectos legales que estimen convenientes.

d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

e) *Notifíquese.*

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MP

Secretario del Tribunal Sancionador