


"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

	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 12/11/2024. Hora: 13:01 Lugar: Distrito de San Salvador.</p>	<p>Referencia: 966-2022.</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	VUELA AVIACION S.A., SUCURSAL EL SALVADOR (NIT		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>La consumidora interpuso denuncia en fecha 28/02/2022 (fs. 1), contra la proveedora VUELA AVIACIÓN S.A., SUCURSAL EL SALVADOR en la cual manifestó que <i>"el día 16/02/2022 a las 4:20 p.m., compró un boleto aéreo para viajar con Volaris del 8 al 15 de abril de 2022, con número de pedido</i></p> <p><i>Sigue manifestando la consumidora que por motivos personales, tuvo que cancelar dicha reservación el día 17/02/2022 a las 12:46 p.m., cumpliendo con la política del proveedor del poder cancelar y solicitar reembolso en un lapso de 24 horas antes de la compra. La consumidora recibió sus dos tickets de cancelación, el número de ticket para la cancelación de ida número y el segundo número de ticket para la cancelación de regreso número. El proveedor le manifestó que iban a hacer la devolución del dinero en un lapso de 48 horas. Es el caso, que el día 21/02/2022 la consumidora llamó al proveedor y éste le manifestó que ya habían realizado la devolución, que era el banco quien lo tenía retenido, la consumidora consultó con su banco y le dijeron que no tenía ninguna transacción de parte del proveedor, ni bloqueo en su tarjeta, siendo que hasta la fecha el proveedor no ha realizado la devolución".</i></p> <p>Según lo manifestado por la consumidora, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC- que prescribe: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos"</i>; relacionado a los artículos 4 literal c) y 13-D letra b) de la misma normativa que prescribe: <i>" Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado"</i></p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC– para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo conciliatorio, por incomparecencia de la proveedora a las audiencias conciliatorias, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 inciso 2º de la LPC, y posteriormente se inició el presente</p>			

7  
A

1

El presente documento es una copia de la resolución emitida por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en virtud de la denuncia presentada por la consumidora denunciante contra la proveedora denunciada, VUELA AVIACION S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, por no haber realizado la devolución del dinero a la consumidora denunciante, cuando ésta ejerció el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos, en un lapso de 24 horas antes de la compra, y la consumidora denunciante solicitó el reembolso en un lapso de 24 horas antes de la compra, y la consumidora denunciante recibió sus dos tickets de cancelación, el número de ticket para la cancelación de ida número y el segundo número de ticket para la cancelación de regreso número. El proveedor le manifestó que iban a hacer la devolución del dinero en un lapso de 48 horas. Es el caso, que el día 21/02/2022 la consumidora llamó al proveedor y éste le manifestó que ya habían realizado la devolución, que era el banco quien lo tenía retenido, la consumidora consultó con su banco y le dijeron que no tenía ninguna transacción de parte del proveedor, ni bloqueo en su tarjeta, siendo que hasta la fecha el proveedor no ha realizado la devolución.

procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 07/02/2024 (fs. 51-52).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó *“que el proveedor haga la reversión de \$233.35. Lo anterior con fundamento en los Artículos 13-D literal b), 44 literal k), 109 y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 22, 24, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

#### A. Infracción atribuida.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 51-52), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: *“Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos”*, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13-D letra b) de la citada ley: *“Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado”*.

Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación a la reversión de pagos, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13-D de la LPC, el cual regula expresamente el derecho de reversión de pagos en relación con el comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación.

La Asamblea General, en su resolución 70/18, 22/12/2015, consideró que el comercio electrónico *“ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo y que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse para contribuir a facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos sobre la base de las nuevas tecnologías de red con computadoras, teléfonos móviles y dispositivos conectados que promueven el bienestar de los consumidores”*. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fueron revisadas en 2015, tienen una sección específica sobre el comercio electrónico y establecen que los Estados Miembros *“deben esforzarse por fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, mediante la formulación constante de políticas de protección del consumidor transparentes y eficaces, que garanticen un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio”*

En nuestra legislación, la reversión del pago se desarrolla principalmente –pero no exclusivamente– en el contexto de las relaciones de consumo efectuadas en el comercio electrónico (e-commerce). El comercio electrónico *“se refiere a todas las transacciones comerciales realizadas o basadas en sistemas electrónicos de procesamiento y transmisión de información”*<sup>1</sup> incluido el intercambio de información digitalizada entre

REMOLINA ANGARITA, Nelson. *Desmaterialización, documento electrónico y centrales de riesgo*. En: Internet, comercio electrónico & telecomunicaciones. Bogotá: Legis. Universidad de los Andes, Grupo de Estudios en Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones e Informática (gecti), 2002, p. 4-45.

organizaciones, individuos o ambos para establecer una transacción comercial, lo que implica el intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago, dicho comercio abre el mercado a un contexto sin fronteras y sin barreras claras, al que el consumidor puede acceder desde cualquier lugar del globo y realizar transacciones sobre productos ubicados en otro lugar del planeta. A la vez le coloca en una situación de indefensión frente a los proveedores, por lo cual es necesario regular a efectos de evitar abusos en la relación de consumo.

El ejercicio del derecho a reversión de pagos, supone la devolución total del dinero en determinadas circunstancias, obligación que recae en todos los participantes del proceso de pago, cuando el consumidor lo solicite. Según la mencionada Ley, existen situaciones generales en las cuales el consumidor podrá reversar la operación, circunstancias, establecidas en el artículo 13-D de la LPC, el cual señala: "*Art. 13-D.- Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando:*

- a) Ejercer su derecho de retracto;*
- b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado;*
- c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, ó resulte defectuoso; y*
- d) Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros.*

*El plazo para aplicar la reversión del pago será de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo (...)"*

La reversión de pagos, así regulada en el artículo 13-D letra b) de la LPC, se encuentra delimitada a ciertas condiciones:

1º) La existencia de un intercambio de dinero y el retorno de un producto o servicio, cuando medie entre estos un pago entre partes presentes. Dicha transacción se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación; dicha aceptación puede realizarse también mediante mensajes de datos telemáticamente, constituyendo el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

2º) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva. Las partes de común acuerdo, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la

que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

Es importante resaltar que los contratos celebrados por medios electrónicos tienen una ventaja significativa, en el entendido que al hacer uso de la red, se obtiene una reducción en los costos empresariales; sin embargo, al tratarse de transacciones no presenciales, resulta lógico que deba existir un nivel de protección equivalente al que rige en las transacciones tradicionales, en donde consumidor y proveedor se encuentran físicamente presentes.

Entonces, en el contexto de la LPC, la reversión de pagos es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto la transacción, porque así lo reconoce la ley, para que los consumidores actúen en caso que el producto o servicio adquirido por medios electrónicos o cualquier otra modalidad de contratación, no sea recibido; que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso; o en caso que el proveedor realice cobros no solicitados o engañosos debido a fallos en las pasarelas de pagos o fraude realizado por terceros; poniendo a su disposición, medios jurídicos que le permitan filtrar el contenido de los sistemas de comunicación o acudir a la Defensoría del Consumidor. Regulación sumamente importante no solo para consumidores, sino también para proveedores, que pretenden comercializar a través de la web.

Finalmente, el consumidor deberá documentar su reclamo de reversión de pagos dirigido al proveedor, quien cuenta con un plazo de 15 días desde la fecha en que el consumidor presentó su reclamo, para aplicar la reversión del pago. En caso de negativa o silencio por parte del proveedor, el consumidor podrá dirigirse directamente a la Defensoría del Consumidor, a interponer su denuncia, anexando el comprobante de presentación de su reclamo de reversión de pago, como un requisito de procesabilidad de su denuncia.

3º) Dado que la reversión, como mecanismo para la devolución del dinero bajo los presupuestos de la letra c) del artículo 13-D, se traduce en un derecho a favor del consumidor, resulta importante señalar que este derecho aplica tanto para bienes no entregados como para servicios no prestados y la devolución del dinero tiene determinadas prerrogativas: a) Debe ser íntegra, es decir, debe corresponder al precio de venta del bien y debe ser libre de gravámenes, de modo que el proveedor o el productor no podrán a su arbitrio descontar costos operativos u otros aduciendo el ejercicio del derecho; y b) Debe ser independiente de los costos o gastos conexos.

Sobre este punto el derecho de desistimiento y retracto establece que, cuando el consumidor decida hacer uso de este mecanismo para resolver el contrato y solicitar reintegrar el dinero, será este quien asuma un porcentaje—cuyo cálculo no puede ser superior al interés mercantil vigente— debido a los costos y gastos administrativos propios de la contratación, situación que resulta lógica en el entendido que es el consumidor quien a pesar de haber otorgado su consentimiento se arrepiente, y este arrepentimiento no puede ser soportado por el productor o proveedor, cuando este último ha incurrido en gastos -comprobables-, estrictamente vinculados a la contratación de la que el consumidor está desistiendo o se está retractando. Sin

embargo, en la figura de la reversión, por ministerio de ley, esta carga corresponde al proveedor de forma absoluta en todos los casos en que procede la devolución.

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave "*k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*".

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha decidido no continuar con la contratación con el proveedor; en segundo lugar, que el consumidor ha erogado una cantidad de dinero en virtud de dicha contratación; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero pagada. Dicha negativa puede darse: *a)* de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a reversión de pagos, que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, rehúse a devolver el dinero que corresponda, ofrezca productos o servicios diferentes o adicionales como medio de pago; o, *b)* de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a reversión de pagos, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente. De comprobarse la comisión de tal infracción, su consecuencia jurídica es la estipulada en el artículo 47 de la LPC, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

I. En fecha 11/03/2024 —folios 55 a 59—, se recibió escrito firmado por el licenciado

en su calidad de apoderado de la proveedora VUELA AVIACION S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución de las nueve horas con cuarenta y nueve minutos del día 07/02/2024. expuso argumentos de defensa respecto de la infracción que se le imputa a su mandante, alegó la caducidad del procedimiento administrativo sancionatorio y solicitó se absolviera a su representada por existir una falta de legítimo contradictor o legitimación pasiva.

II. Por otra parte, en fecha 11/10/2024 -folios 108 a 114-, se recibió escrito firmado por el licenciado conocido por en calidad de apoderado de la proveedora VUELA AVIACION S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, mediante el cual señaló que en este caso en particular, se reintegró el dinero precisamente a la forma original de pago utilizada para la compra de las reservaciones aéreas; por lo que, en el caso particular no se ha configurado ningún tipo de infracción a las normas procedimentales. Que la impresión de los términos y condiciones "cancela tu reserva", presentada como prueba, es útil y permite acreditar que su representada, efectivamente llevó a cabo el procedimiento de devolución a la consumidora denunciante, de acuerdo con los términos y condiciones de devolución previamente aceptados por la consumidora. Que en las capturas de pantalla del sistema que son

proporcionadas consta que los métodos de pago utilizados fueron dos tarjetas bancarias: a) la compra de la reserva aérea por un monto de MXN 2,231 fue realizada con la tarjeta MasterCard con terminación y b) la compra de la reserva por un monto de MXN 2,328 fue realizada con la tarjeta MasterCard con terminación, ambas con fecha de vencimiento en febrero de 2024, a nombre de . Asimismo, en dichas capturas de pantalla consta que los reembolsos fueron ejecutados exitosamente de la siguiente manera: a) de la reserva: en fecha 17/02/2022, y b) de la reserva: en fecha 17/02/2022, siendo que inclusive el estatus es "aprobado", lo que significa que la entidad bancaria no rechazó el reembolso del dinero y éste fue recibido correctamente en las tarjetas antes mencionadas. En ese sentido, no existió -ni existe a la fecha- perjuicio alguno hacia la consumidora.

Por otra parte, manifiesta que la impresión de captura de pantalla de correo electrónico suscrito por quien es agente de servicio al cliente de su representada, en fecha 06/04/2022, es una prueba útil mediante la cual se permite acreditar que su representada, realizó los reembolsos de manera íntegra y satisfactoria a la consumidora denunciante de la reserva en fecha 17/02/2022, y de la reserva en fecha 17/02/2022, y que en razón de ello, se le compartieron a su correo electrónico los comprobantes de reembolso respectivos, brindándole los números de rastreo correspondientes para verificarlos con la entidad bancaria.

Finalmente, señala que la impresión de comprobantes de reembolsos efectuados por VUELA AVIACIÓN, SOCIEDAD ANONIMA, SUCURSAL EL SALVADOR a la consumidora denunciante, por las reservas en fecha 17/02/2022, es una prueba útil mediante la cual se permite acreditar que su representada, no ha actuado en contravención a las disposiciones legales del artículo 44 literal k), en relación con el artículo 13-D literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, ya que en fecha 17/02/2022, su mandante reintegró de manera íntegra a la consumidora denunciante el monto que esta canceló por las reservas, es decir, las cantidades de MXN 2,231 y MXN 2,328 que hacen un total de MXN 4,559; por lo que, en el caso en particular no se configura la infracción atribuida a su mandante, y tampoco ha existido un perjuicio en los derechos de la consumidora.

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

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que

concierno 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 artículo 106 inciso 6º 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 CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental, según el orden y detalle siguiente:

1. Fotocopia de boleto aéreo e itinerario de vuelo de la señora (fs. 4).
2. Fotocopia de confirmación de correo de compra de boletos aéreos con fecha y hora en la que se efectuó (fs. 5).
3. Fotocopias de políticas de cancelación de reembolso colocadas en la página web de la proveedora y captura de pantalla de cancelación de vuelo (fs. 6 y 7).
4. Fotocopias de tickets de cancelación de ida y de regreso del vuelo (fs. 8 y 9).
5. Fotocopia de estado de cuenta de Banco Agrícola, a nombre de la señora (fs. 39 a 41).
6. Fotocopias de cartas de fecha 21/06/2022, suscritas por el señor Subdirector Comercial Negocio Estratégico y Multinacionales de SMPS MERCHANT PLATFORM SOLUTIONS MEXICO, S.A. DE C.V. (Getnet), en la cuales informa que dicha

1. Copia de los boletos aéreos y el itinerario de vuelo de la señora

2. Copia de confirmación de correo de compra de boletos aéreos con fecha y hora en la que se efectuó

3. Copia de políticas de cancelación de reembolso colocadas en la página web de la proveedora y captura de pantalla de cancelación de vuelo

4. Copia de tickets de cancelación de ida y de regreso del vuelo

5. Copia de estado de cuenta de Banco Agrícola, a nombre de la señora

6. Copia de cartas de fecha 21/06/2022, suscritas por el señor Subdirector Comercial Negocio Estratégico y Multinacionales de SMPS MERCHANT PLATFORM SOLUTIONS MEXICO, S.A. DE C.V. (Getnet), en la cuales informa que dicha

sociedad recibió una solicitud de devolución por parte de Volaris, la cual fue procesada el mismo día, a la cuenta indicada (fs. 47 y 48).

7. Impresión de Términos y Condiciones de cancelación de reserva en Volaris (fs. 123 y 124).
8. Impresión de captura de pantalla de los Términos y Condiciones Cancela tu Reserva, en el proceso de reserva de vuelos (fs. 125 y 126).
9. Anexo II que contiene los métodos de pago utilizados para las compras de las reservas aéreas así como reembolsos realizados al mismo método de pago (fs. 127).
10. Anexo III que contiene la impresión de captura de pantalla de correo electrónico suscrito por agente de servicio al cliente de Volaris, de fecha 06/04/2022, por medio del cual se hace del conocimiento a la consumidora, que los reembolsos por las reservas fueron ejecutados de manera exitosa (fs. 128).
11. Anexo IV que contiene la impresión de comprobantes de reembolsos efectuados por VUELA AVIACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA, SUCURSAL EL SALVADOR, a la consumidora denunciante por las reservas en fecha 17/02/2022 (fs. 129).
12. Impresión de captura de pantalla donde consta la devolución de la reserva en fecha 17/02/2022 (fs. 130).

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador analizará en el presente caso: en primer lugar, la existencia de un contrato y el efectivo ejercicio del derecho de reversión de pagos por parte de la consumidora. En segundo lugar, que la consumidora haya erogado el precio total o parcial del contrato. Y por último, la negativa de la proveedora –sea de forma expresa o tácita– a efectuar la devolución de la suma pagada por la consumidora en concepto del precio de contrato.

A. Sobre la base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, este Tribunal estableció los siguientes hechos:

1. La existencia de un contrato, es decir, una relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, que la fecha de inicio de tal relación data del 16/02/2022, las obligaciones adquiridas en virtud de dicha contratación y el precio pactado que correspondía a la suma de \$233.35 dólares (fs. 4, 5, 39).
2. El pago total por la contratación del servicio, efectuado por la consumidora el cual fue realizado a través de una agencia denominada MyTrip (intermediaria), quedó acreditado mediante la fotocopia de estado de cuenta de Banco Agrícola, a nombre de la señora (fs. 39 a 41).

B. Por otra parte, además, es menester determinar si cuando la consumidora ejerció su derecho de solicitar la reversión de pagos bajo la causal estipulada en el artículo 13-D letra b) de la LPC: “*Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante*



comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: b) El producto adquirido no haya sido recibido, o el servicio contratado no haya sido prestado"; en relación a la contratación respecto de la cual recae el derecho presuntamente conculcado según la denuncia, la entrega del bien o la prestación del servicio contratado ya había sido realizada, para posteriormente determinar si la consumidora tenía derecho a solicitar la reversión de pagos o no.

En el presente caso, nos encontramos ante un contrato consensual y bilateral, el cual se reputa perfecto desde el momento en que las partes se ponen de acuerdo sobre el objeto y el precio del contrato. En ese sentido, tal como en la documentación agregada de folios 4 a 9, y 39 a 41, se ha consignado la descripción del servicio objeto de la contratación, así como el precio del mismo, razón por la cual, puede afirmarse que el contrato se perfeccionó y que el servicio objeto del mismo no había sido prestado a la consumidora, por lo que a la misma si le asistía el derecho de solicitar la reversión de pagos bajo la causal establecida en el artículo 13-D letra b) de la LPC.

C. En ese sentido, debe señalarse que el ejercicio previo de la solicitud de reversión constituye un requisito de procesabilidad de la misma, como se señaló antes en esta resolución en el acápite IV, letra a) numeral 2º.

Tal requerimiento, encuentra su razón de ser en el principio de tipicidad, ya que la norma debe ser analizada a la luz de dicho principio, respecto al cual, el Juzgado Segundo de lo Contencioso Administrativo, en el proceso 00011-18-ST-COPA-2CO, en fecha 26/06/2018 manifestó que: "(...) el principio de tipicidad como derivación del principio de legalidad en materia punitiva, impone el límite a la Administración que únicamente pueda sancionar a una persona cuando exista previamente un tipo administrativo que describa de manera certera una conducta considerada ilegal".

"Así, partiendo de la existencia de un tipo administrativo sancionador, durante el procedimiento la prueba debe estar dirigida a acreditar que la conducta que se investigó es conforme al supuesto de hecho contenido en la norma. Si en el procedimiento tal situación no es acreditada, el acto administrativo que impone la sanción carece de supuesto de hecho (elemento objetivo condicionante de validez del acto) y, asimismo, violaría el principio de tipicidad en el sentido que se ha impuesto una sanción por un hecho que no está contenido en el tipo infractor, pues el juicio de tipicidad hecho por la Administración Pública es erróneo, encajando hechos dentro del tipo administrativo que no se corresponden con el supuesto regulado en la ley".

Así pues, la tipicidad implica que existe identidad entre los componentes fácticos de la conducta que se atribuye al administrado y los elementos descritos para la norma jurídica, y por consiguiente, los hechos que se imputan al administrado deben encajar plenamente en la norma con base en la cual se le puede sancionar, en contraposición, "(...) no podrá haber sanción si la conducta atribuida al sujeto no puede ser subsumida en la infracción de las circunstancias objetivas y personales de la ilicitud y de imputabilidad, rechazando

*cualquier interpretación extensiva, analógica o inductiva. Así, la imposición de sanciones debe decidirse mediante una debida aplicación de las normas pertinentes que exige certeza respecto de los hechos sancionados. Esta certeza deberá comprobarla suficientemente el órgano sancionador con los medios probatorios que resulten conducentes, pertinentes y útiles para tal fin”.*

En concordancia con los postulados previos, el artículo 139 numeral 2° de la LPA establece que, “(...) *Principio de Tipicidad: solo podrán sancionarse las infracciones e imponerse las sanciones previstas como tales en la Ley, de manera clara, precisa e inequívoca. Las normas que establezcan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica. No obstante, podrá acudir a los Reglamentos o normas administrativas para desarrollar o introducir especificaciones al cuadro de infracciones o sanciones legalmente establecidas, pero sin crear nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites fijados por la Ley”.*

De tal forma que, en el presente caso la conducta infractora descrita por la norma está constituida por la negativa a efectuar la devolución del precio pagado *previa solicitud de la misma*, según texto: “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) de reversión de pagos”*, por lo tanto, como se ha manifestado antes, es menester para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra k) de la LPC, que la consumidora acredite el ejercicio del derecho de reversión por medio de una solicitud expresa a la proveedora, *previo* a la interposición de la denuncia, situación que en el presente procedimiento, fue acreditada mediante las fotocopias de políticas de cancelación de reembolso colocadas en la página web de la proveedora y captura de pantalla de cancelación de vuelo, así como las fotocopias de tickets de cancelación de ida y de regreso del vuelo, documentos mediante los cuales se establece la solicitud de reembolso por parte de la consumidora, y también se establece que el vuelo fue cancelado con éxito y que el reembolso fue procesado de forma correcta a la forma original de pago (fs. 6 a 9).

D. En concordancia con lo anterior, debe señalarse que mediante la prueba documental presentada por la proveedora, se ha comprobado que en el presente caso, se reintegró el dinero a la forma original de pago utilizada para la compra de las reservaciones aéreas por lo que, efectivamente se llevó a cabo el procedimiento de devolución a la consumidora denunciante, de acuerdo con los términos y condiciones de devolución previamente aceptados por la consumidora. Y es que, mediante las capturas de pantalla del sistema de la proveedora que fueron proporcionadas como prueba, consta que los métodos de pago utilizados fueron dos tarjetas bancarias: a) la compra de la reserva aérea por un monto de MXN 2,231 fue realizada con la tarjeta MasterCard con terminación y b) la compra de la reserva por un monto de MXN 2,328 fue realizada con la tarjeta MasterCard con terminación ambas con fecha de vencimiento en febrero de 2024. Asimismo, en dichas capturas de pantalla consta que los reembolsos fueron ejecutados exitosamente de la siguiente manera: a) de la reserva: en fecha 17/02/2022, y b) de la reserva: en fecha 17/02/2022, siendo que inclusive el estatus es “aprobado”.

lo que significa que la entidad bancaria no rechazó el reembolso del dinero y éste fue recibido correctamente en las tarjetas antes mencionadas.

En ese sentido, cabe aclarar que los reembolsos fueron realizados a las tarjetas de crédito utilizadas para hacer las reservaciones aéreas y que si el pago del boleto aéreo por parte de la consumidora fue realizado a través de una agencia denominada MyTrip (intermediaria), es lógico que dicha agencia intermediaria haya utilizado sus tarjetas de crédito para realizar la compra a Volaris, por lo cual la señora tendría que validar el reembolso con la agencia intermediaria ante la cual se avocó, pues se ha verificado que compró el boleto aéreo en una plataforma diferente a la página oficial de

Por consiguiente, este Tribunal concluye que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC por: "*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) reversión de pagos*", respecto de los hechos denunciados por la señora

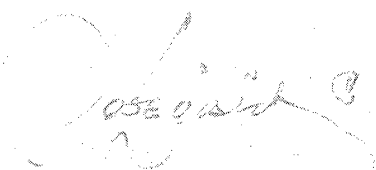
#### VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13-D, 44 letra k), 47, 83 letras b) y c), 144, 147 y 149 y siguientes de la LPC; 139 y 154 de la LPA, este Tribunal resuelve:

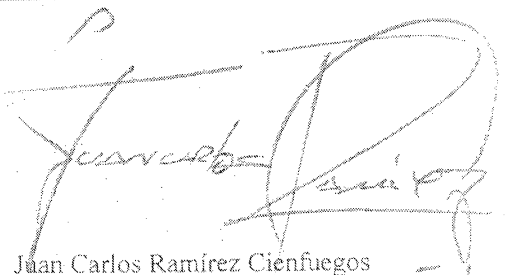
- a) *Téngase* por agregado el escrito y la documentación anexa presentados por el licenciado en calidad de apoderado general judicial con facultades especiales de VUELA AVIACIÓN S.A., SUCURSAL EL SALVADOR. Además, tome nota la secretaria de este Tribunal del lugar y medios electrónicos señalados por el apoderado de la proveedora para recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas para tal efecto.
- b) *Dése intervención* al licenciado en calidad de apoderado general judicial con facultades especiales de VUELA AVIACIÓN S.A., SUCURSAL EL SALVADOR.
- c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra k) de la LPC: "*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) reversión de pagos*."
- d) *Absuélvase* a la proveedora VUELA AVIACIÓN S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC: "*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho (...) reversión de pagos*", respecto de la denuncia presentada por la señora con base a lo establecido en el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- e) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de

reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

f) *Notifíquese.*

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP

  
Secretario del Tribunal Sancionador