	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 16/01/2025 Hora: 10:40 Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 344-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora Denunciante:			
Proveedora denunciada:	COPA AIRLINES, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 05/11/2021, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso: <i>“que tuvo problemas con el equipaje de 23kg que había comprado el derecho con todas las aerolíneas, por eso no llevó equipaje solo su mochila, expresa que antes de viajar Latam le informó que su vuelo con ellos de Lima, Perú a Sao Paulo, Brasil. Había sido cancelado. Se contactó con Latam para que le resolvieran la cancelación de su vuelo; ellos cambiaron su vuelo por 1 día más y aceptó porque esa era la fecha más próxima para viajar. Por ese motivo iba hacer una escala de 33 horas en Perú no fue su elección. Y no se imaginó que eso le causaría problemas con Copa Airlines, ya que el 10/09/2021 que iba a viajar para retomar sus estudios en Brasil, pero tuvo problemas en el Aeropuerto Internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero en el área de Check-in; ya que cuando pasó a la ventanilla le dijo una de las funcionarias de Copa Airlines que no iba a ser posible viajar, ya que debía de contar con visa Peruana por permanecer más de 24 horas dentro del área de permanencia internacional y que la empresa iba a ser multada por incumplir las leyes migratorias de Perú. Poniendo todo esto en contexto, informa que sus boletos aéreos eran para viajar con Copa Airlines y Latam que es otra aerolínea que se encargaría de llevarla a Brasil. Entonces cuando le dijo la funcionaria de Copa Airlines que no podía abordar el avión le pidió de favor que si podía comunicarse con algún gerente para poder resolver la situación le indicó quien era su supervisora; pasó a la ventanilla con ella e intentó evadirla una vez pasándose a otra ventanilla; luego logró pasar con ella y le explicó su situación que sus vuelos con Copa eran de: San Salvador a Panamá y de Panamá a Lima, Perú ahí terminaba su recorrido con Copa Airlines y que luego tomaría su próximo vuelo con la aerolínea Latam. Le mostró su boleto que tenía con la otra empresa antes mencionada (Latam) le dijo que necesitaba visa para hacer tránsito de más de 24 horas dentro del aeropuerto de Lima, Perú; le contestó que muchas veces hizo tránsito en Perú y que nunca le habían pedido visa o algún permiso para permanecer en el área de permanencia internacional. La supervisora con un tono de voz pesado le recalco muchas veces que no le dejaría abordar el avión. Intentó una vez más poder conversar con ella para explicarle la situación y lo único que hizo fue ignorarla delante de todo el personal. Realmente se sintió muy avergonzada y entró en crisis de ansiedad, ya que toda esta situación le trajo muchas complicaciones de salud mental; además perdió sus vuelos de conexión con la aerolínea Latam que la llevaría a su destino final Brasil, tuvo problemas con la universidad al no presentarse en el tiempo estipulado y le generaron el peor</i></p>			

problema que es pagar multa para la Policía Federal de Brasil, ya que no alcanzó a renovar su documento de extranjera. Se intentó contactar con Copa durante semanas intentando llamar al call center, pero siempre la dejaban en espera y nunca respondían. Envié un e-mail para la Superintendencia Nacional de Migraciones de Perú, le respondieron a su caso y le dijeron que no necesitaba visa para permanecer en el área de permanencia internacional que era de 1 a 183 días, lo cual informó a Copa, quien luego de un tiempo, respondió que era su responsabilidad de llevar toda la documentación necesaria. Les contestó que no infringía las leyes de Perú, ya que no ingresaba al territorio peruano, solo hacía escala para abordar el otro avión”. (sic)

En fecha 12/11/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —fs. 16-23—; a lo cual, en fecha 16/11/2021 —folio 24-27—, la denunciada mediante correo electrónico enviado al CSC señaló, en esencia, informó que: “(...) la reserva de la consumidora contaba solo con la ruta de El Salvador – Panamá – Perú, siendo así, la cliente debía cumplir con los requisitos de entrada a Perú (...) como gesto de servicio y no obstante ser responsabilidad de cada pasajero cumplir con los requisitos migratorios, COPA ofrece a la consumidora el reembolso de su reserva por un total de \$141.26, a través de la agencia de viajes en un plazo de 30 días”

Posteriormente, en fecha 16/11/2021 —fs. 29—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 24/01/2022 (fs. 31) de la audiencia de conciliación programada para el día 01/02/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 44), y posterior renuncia expresa a continuar con los medios alternos de solución de conflictos, acreditada mediante correo electrónico de folios 49.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 143 letra a) de la LPC, se remitió el expediente a este Tribunal en fecha 08/03/2022, iniciándose el presente procedimiento mediante resolución del día 15/04/2022 (fs. 53-54).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó en el CSC: “(...) que el proveedor le asigne un vuelo que le traslade desde El Salvador hasta Sao Paulo, Brasil, ya que por el inconveniente de ellos no dejarla abordar el avión perdió los otros vuelos que la aerolínea Latam la transportaría hasta Foz de Iguazú, Brasil como destino final, ya que COPA AIRLINES la perjudicó con perder dos vuelos con Latam. (...)”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 53-54), a la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “**No (...) prestar los servicios en los términos contratados**”; en relación al artículo 24 de la LPC: “**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”.

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 (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, **la existencia de una relación contractual**; en segundo lugar, **las condiciones en que se ofreció el servicio**, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en tercer lugar, **la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora** al no 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, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales 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 COPA AIRLINES, S.A., pues en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 53-54), se le confirió el plazo de diez hábiles contados a partir del siguiente al de su correspondiente notificación. En ese sentido, la referida resolución le fue comunicada mediante notificación directa en una de sus sucursales verificada el día 26/04/2024 (fs. 55).

Más adelante, mediante la resolución de las ocho horas con cincuenta y tres minutos del día 10/07/2024, se ordenó abrir a pruebas el presente procedimiento (fs. 204), lo cual se le comunicó a la proveedora indiciada por medio del correo electrónico que señaló para tal propósito, en fecha 08/08/2024 (fs. 206).

Así, por medio de los actos de comunicación citados, se garantizó a la proveedora incoada el ejercicio de sus derechos de audiencia y de defensa, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el presente procedimiento sancionatorio para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, pudiendo manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

En ese orden, durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, la proveedora intervino, mediante los escritos que se enlistan a continuación:

-Posterior a la audiencia conferida en el auto de inicio de este procedimiento, el día 09/05/2024 se recibió escrito con documentos anexos suscrito por la licenciada en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora denunciada COPA AIRLINES, S.A. (fs. 57-61). Mediante el cual contestó en sentido negativo y manifestó sus argumentos de defensa, señalando medios técnicos para recibir notificaciones e incorporó documentación de folios 62-203.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que la reserva de la consumidora contaba sólo con la ruta de El Salvador – Panamá – Perú, siendo el destino final Perú, que la pasajera debía cumplir con los requisitos de entrada del referido país. Que efectivamente la pasajera tenía una conexión internacional de Lima hasta Brasil; sin embargo, el vuelo de salida a Brasil estaba programado 33 horas después de su arribo a Lima, por lo que excedería el tiempo máximo de tránsito sin visa, que de acuerdo a la regulación migratoria de Perú en ese momento era de 24 horas.
- Que su mandante estuvo imposibilitada de abordar a la pasajera ya que ella no cumplía con los requisitos migratorios requeridos por las autoridades del país de tránsito que formaba parte de su itinerario, enfatizando que el cumplimiento de los requisitos migratorios son responsabilidad de los pasajeros y no de los transportistas.
- Que su mandante si cumplió con sus obligaciones contractuales cuando denegó el abordaje de la pasajera que no portaba la visa requerida por las autoridades migratorias de Perú para permanecer en tránsito en su territorio por más de 24 horas. De igual forma, la pasajera decidió voluntariamente no utilizar el boleto dentro del año de vigencia, situación que no representa mora o incumplimiento de parte de su mandante, por lo tanto, no se configura la infracción que se le imputa.

-Seguidamente a la audiencia conferida en resolución de apertura a prueba de este procedimiento, en fecha 20/08/2024, se recibió escrito con documentos anexos suscrito por el licenciado

en calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada COPA AIRLINES, S.A. (fs. 207-208), calidad que comprueba con la documentación de folios 209-211, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 65-97 y 212 al 221.

Ahora bien, respecto a los demás alegatos vertidos por la denunciada, éstos se encuentran vinculados a la prueba documental que se encuentra incorporada en el presente expediente administrativo, para que previa valoración de la misma, se determine la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán desarrollados ampliamente en los romanos VI VALORACION DE PRUEBA /HECHOS PROBADOS y VII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, de la presente resolución.

VI. 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 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". (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.*

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

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia de impresión de boleto electrónico número _____ con código de reserva No. _____ y _____ de fecha 10/09/2021, a nombre de _____ con ruta de San Salvador, El Salvador – con escala en Panamá – Lima, Perú, operado por la aerolínea COPA AIRLINES, S.A. (fs. 6).

b) Fotocopias de impresión de itinerario de vuelo electrónico a nombre de la señora _____ agregados a fs. 4-5, 7-8 y 10 del expediente, mediante los cuales se comprueba el itinerario de vuelo de la consumidora, así como la fecha del vuelo, los códigos de reserva y las aerolíneas encargadas de cada uno de los vuelos.

c) Fotocopia de ejemplar de contrato de transporte que contiene los términos y condiciones de la prestación de servicio (fs. 65-96) en el que se establece lo siguiente:

- CAPITULO IX EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS: Cláusula 9.1.2.1 Generalidades: “9.1.2.1.1. El pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras” (fs. 87 vuelto).
- Cláusula 9.1.2.1.2: “El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier daño que sufra el pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo 9.1.2.1.1” (fs. 87 vuelto).

d) Fotocopia del acta de suspensión de la audiencia conciliatoria celebrada en las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la Ciudad de San Salvador en fecha 01/02/2022, por medio del cual pretende comprobar que su mandante a pesar de no tener responsabilidad en los hechos denunciados realizó el ofrecimiento del reintegro del valor de los boletos menos descuentos a la señora (fs. 97).

e) Fotocopia de constancia emitida por el licenciado jefe de la sección consular de la embajada del Perú en El Salvador, de fecha 20/08/2024, donde hacen constar que la normativa aplicable al requerimiento de visa a los salvadoreños para el ingreso y estadía en Perú fue reformada estando vigente la normativa anterior hasta el 28 de noviembre de 2023, por medio de este documento pretende comprobar que la República del Perú dejó de solicitar visa para el ingreso, estadía o tránsito para viajeros salvadoreños hasta el año 2023 (fs. 221).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Concierne entonces en este punto, analizar si los hechos denunciados, si corresponden con la infracción atribuida a la proveedora denunciada. Es decir, si concurren dentro de los elementos denunciados los elementos de la infracción atribuida.

- *Elementos de la infracción.*

Como se mencionó previamente, la infracción que se le imputa a la proveedora denunciada es la descrita y regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, que en el caso de mérito por “no (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

Por lo anterior, es menester determinar si en el caso particular en estudio, si se configura efectivamente la comisión de la infracción atribuida por la denunciante, para ello, es necesario definir primero el contrato de

transporte aéreo, su contenido y obligaciones, para así evidenciar si existió incumplimiento respecto de las obligaciones del contrato de transporte; y finalmente determinar si la proveedora efectivamente es responsable a título de dolo o de mera negligencia, del incumplimiento de obligaciones contractuales.

a) Acerca del contrato de transporte aéreo.

La denunciante celebró un contrato de transporte aéreo, cuyo objeto es, en esencia, la prestación del transporte por vía aérea, de una persona o mercancía de un punto a otro. De hecho, posee un contrato directo a título personal; y, le asiste la figura de subrogación personal en cuanto a la reclamación del pago por la obligación incumplida.

A tenor de lo establecido en la Ley de Aviación Civil: “*CONTRATO DE TRANSPORTE DE PERSONAS -Artículo. 123.- El contrato de transporte de personas es aquel por el cual una empresa de transporte aéreo se obliga a trasladar de un lugar a otro, por vía aérea y en una aeronave especialmente equipada para tal efecto, a un pasajero y su equipaje, mediante una remuneración o tarifa*”.

De manera que, el contrato de transporte aéreo es una relación jurídica en la cual una persona denominada usuario o pasajero, conviene con una persona natural o jurídica, el transportista, que comúnmente llamamos aerolínea, el traslado de una persona, de un punto de partida a un punto de destino, tras una remuneración económica y con arreglo a determinadas condiciones. Es decir, es un contrato consensuado, bilateral, oneroso y de adhesión, pues el usuario acepta o se adhiere a las condiciones preestablecidas por el transportador, que no están sujetas a modificación.¹

Es decir, el contrato de transporte aéreo contiene básicamente las obligaciones de traslado en una aeronave del usuario o consumidor, de un punto a otro, sin que esta sufra daño, menoscabo, de manera que se entiende cumplido el contrato, a la llegada del viajero a su destino en el plazo establecido. A la cual, corresponden las del consumidor o usuario, de pagar el precio, principalmente. De ello se colige que, si no llega a su destino según las condiciones antes mencionadas, *hay incumplimiento*.

Consecuentemente, queda establecido en este procedimiento que la consumidora denunciante tenía un contrato de transporte a título personal –boleto a nombre de la denunciante,

b) El incumplimiento contractual atribuido.

En el caso que hoy se analiza, la consumidora compró boletos aéreos para realizar un viaje hacia Lima, Perú. Para ello, según el itinerario ofertado por la proveedora COPA AIRLINES, S.A., la consumidora debía viajar en un primer momento desde El Salvador hacia Panamá y de Panamá a Perú, posteriormente, desde Perú a Chile y de Chile a Brasil operado por la aerolínea LATAM AIRLINES, dentro del período comprendido entre el 10/09/2021 al 13/09/2021.

No obstante, no fue posible realizar el transporte aéreo en los términos ofrecidos, ya que al momento de abordar el avión en el aeropuerto internacional de El Salvador San Óscar Arnulfo Romero la detuvieron

¹ Responsabilidad contractual del transportador aéreo en Colombia por accidentes, retrasos, pérdidas y daños al equipaje. Jacqueline Marcela Londoño Murillas. Revista Ciencias Humanas - Volumen 8, No. 2. Enero-junio de 2012. ISSN: 0123-5826 página 32

porque no iba a ser posible viajar, esto debido a que no cumplía los requisitos migratorios requeridos ya que no contaba con visa peruana para permanecer más de 24 horas dentro del área de permanencia internacional. Por otra parte, se tienen como hechos comprobados que la consumidora adquirió el boleto aéreo y estuvo de acuerdo con los itinerarios, fechas, vuelos, horarios y demás condiciones establecidas en el contrato de transporte.

Ahora bien, según lo manifestado por la consumidora antes de realizar el viaje, la aerolínea Latam le informó que su vuelo con ellos de Lima, Perú – Sao Paulo, Brasil. Había sido cancelado, sin embargo, se contactó con ellos y le resolvieron la cancelación de su vuelo retrasándolo un día, por esta razón tenía que hacer una escala de 33 horas en Perú. En relación con lo anterior, cabe destacar que, en esa época, el tiempo máximo de tránsito sin visa era de 24 horas de acuerdo a la regulación migratoria de Perú y que hasta el 28/11/2023 el requisito de visa para los ciudadanos salvadoreños que desearan ingresar a territorio peruano estuvo vigente, es decir, que anterior a esta fecha dicho requisito sí era obligatorio, según constancia emitida por el licenciado _____, jefe de la sección consular de la embajada del Perú en El Salvador, de fecha 20/08/2024. (fs. 221)

Asimismo, en el contrato de transporte celebrado entre la consumidora _____ y la proveedora COPA AIRLINES, S.A., se establecen las siguientes cláusulas:

- CAPITULO IX EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS: Cláusula 9.1.2.1
Generalidades: “9.1.2.1.1. El pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras”.
- Cláusula 9.1.2.1.2: “El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier daño que sufra el pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo 9.1.2.1.1”

En ese sentido, mediante el análisis de la prueba documental que obra en el expediente y de lo manifestado por la consumidora, puede afirmarse que la pérdida del vuelo por parte de la consumidora

fue consecuencia del no cumplimiento de los requisitos migratorios requeridos por las autoridades del país en tránsito, vigentes en esa época.

Por tanto, la conducta atribuida a la proveedora COPA AIRLINES, S.A., no se enmarca dentro de las conductas ilícitas tipificadas en la LPC, ya que como ha quedado establecido, el contrato de servicio de

transporte aéreo sólo obligaba a cumplir el traslado por vía aérea de la consumidora al lugar del destino contratado.

En consecuencia, no puede atribuirse responsabilidad alguna a la proveedora en relación a tal hecho, ya que, en el presente caso, el no cumplimiento de los requisitos migratorios requeridos por las autoridades del país en tránsito, fueron los que ocasionaron que la consumidora no pudiera abordar el avión con destino a Panamá – Lima, Perú, por lo que dicha circunstancia se encuentra fuera de toda responsabilidad de la proveedora denunciada. Por otra parte, debe señalarse que la proveedora efectivamente cumplió con los servicios ofrecidos a la señora ya que el boleto aéreo fue vendido y emitido por la proveedora, y estuvieron disponibles para uso de la consumidora.

Desde esa perspectiva, en el presente caso, y sobre la base de la aplicación del sistema de valoración de la prueba, racional o de libre convicción, ha quedado plenamente establecida la falta de responsabilidad de la proveedora denunciada, respecto del supuesto incumplimiento contractual.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por lo tanto, no puede establecerse que la proveedora COPA AIRLINES, S.A., haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar las conductas de la proveedora denunciada en dicha infracción. En ese orden de ideas, al no existir responsabilidad por parte de la proveedora denunciada en la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a COPA AIRLINES, S.A., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 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 con documentación anexa presentado por el licenciado .

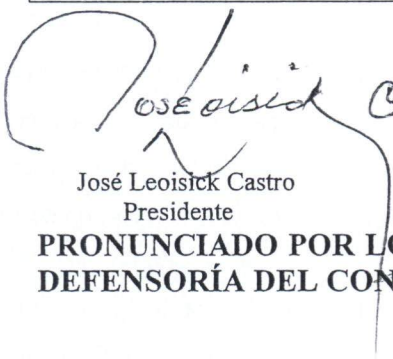
en calidad de apoderado general judicial de la proveedora COPA AIRLINES, S.A., fs. 207-221; asimismo, *désele intervención al mismo* en la calidad en que comparece en el presente procedimiento.

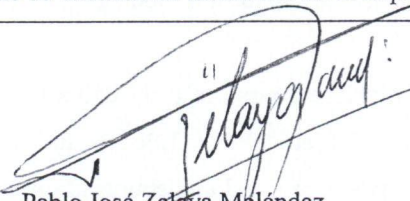
b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por, supuestamente, *no prestar los servicios en los términos contratados*, conforme al análisis expuesto en el romano VII. de esta resolución.

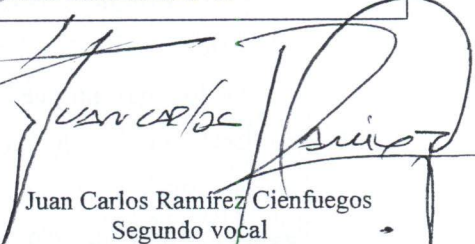
c) *Absuélvase* a la proveedora COPA AIRLINES, S.A., por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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) *Ordénese a la Secretaría de este Tribunal*, realizar las notificaciones en los medios electrónicos, o en su defecto en los medios físicos que se encuentren señalados en el expediente administrativo.

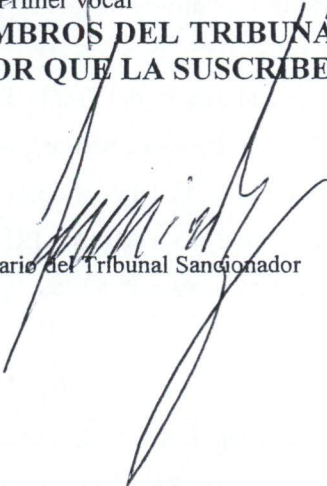

José Leoisick Castro
Presidente


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.

FJ/ym


Secretaría del Tribunal Sancionador