

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/09/2023 Hora: 12:07 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 310-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores denunciantes:			
Proveedora denunciada:		Spirit Airlines, INC	
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 29/10/2021, los consumidores, interpusieron su denuncia (folio 1) en la cual manifestaron que compraron en línea en fecha 09/03/2021, dos boletos aéreos en <i>Spirit</i>, con destino a Nueva York, fecha de ida el 28/07/21 y el regreso el día 03/08/21; es el caso que él pagó con su tarjeta de crédito la cantidad de \$134.56 dólares, y ella canceló con puntos de la tarjeta Spirit Mastercard la cantidad de 34,000 puntos; su reclamo es por incumplimiento de servicio, pues en el vuelo de ida, al aterrizar en la escala, no había puerta de entrada en el aeropuerto de <i>Fort Lauderdale</i>, Florida, y debido a ello perdieron la conexión a Nueva York, a lo que informaron que el único vuelo en el cual podían ubicar era el día siguiente fecha 29/07/21, y a la vez que no iba a asumir costos del hotel y traslados, teniendo que pagar por ello los consumidores. Al regreso, el día 04/08/21, cancelaron el vuelo y le ofrecieron ubicarlos en otro el día 06/08/21, lo que no aceptaron y compraron dos boletos en otra aerolínea.</p> <p>Según los denunciantes, con los hechos descritos la proveedora denunciada vulneró el derecho regulado en el artículo 13-D letra d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— que obliga a los proveedores a reversar los pagos cuando: <i>"Existan errores en el cobro de las transacciones por fallas en los sistemas de pago de terceros"</i>.</p> <p>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. 41 y 62) pese haberse notificado en legal forma las diligencias seguidas por el CSC (fs. 40 y 61), sin que la proveedora presentara causa justificada de su incomparecencia.</p> <p>En razón de lo anterior, y conforme al artículo 112 inc. 2º de la LPC, se presumió legalmente como cierto lo manifestado por los consumidores en su denuncia y se remitió el expediente desde aquella sede a este Tribunal. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo</p>			

sancionatorio mediante resolución de las once horas con cuarenta y cinco minutos del día 22/11/2022 (fs. 65 al 67).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

Los consumidores solicitan la reversión que corresponde por un servicio que no les fue prestado, y el gasto que les generó la compra de dos boletos. Con base en los artículos 13-D letra d) de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio (folios 65 al 67), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida disposición, se tiene que, 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) 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 impone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación. Todo lo anterior, encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e. de la LPC, que determina como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: *“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente (...)”* (el resaltado es propio).

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Spirit Airlines, INC, pues en resolución de inicio de folios 65 al 67, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma mediante aviso en fecha 05/12/2022, según consta a folio 70. Asimismo, en fecha 15/02/2023 (folio 71) se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado por medio de aviso en fecha 24/02/2023 (folio 72); sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, puesto que la misma no compareció a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo dentro del presente procedimiento administrativo sancionador.

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”*** (los resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*” (los resaltados son 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 han 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 prueba documental por parte de los consumidores, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- i. Impresión de “*Recibo de Itinerario*”, en donde se refleja la compra de los vuelos adquiridos por los consumidores, el detalle de los itinerarios y el total pagado por los consumidores “34.000PTS +\$ 134.56” (fs. 5 y 13 al 15).

- ii. Impresión de Estado de cuenta, en donde se refleja la transacción de cargo por 34,000 puntos a la cuenta de la consumidora, para el vuelo detallado en el itinerario precitado (f. 6).
- iii. Impresión de comprobante de saldos y movimientos en la tarjeta de crédito del consumidor, en el que se refleja el cargo por \$134.00 dólares cargados por la proveedora en fecha 10/03/2021 (f. 8).
- iv. Impresiones de correos electrónicos enviados por la proveedora en fecha 03/08/2021, en donde se informa que los vuelos contratados por los consumidores para su regreso desde el aeropuerto de La Guardia, Nueva York hacia San Salvador se habían cancelado, además la propuesta de recompensar en crédito a favor para comprar otro boleto, de \$50.00 dólares para cada consumidor (fs. 16 al 18), con los que se acredita que los vuelos de retorno habían sido cancelados por parte de la denunciada.
- v. Impresión de comprobantes de pago de transporte, hospedaje y nuevos boletos aéreos (fs. 19 al 26), con los que se acreditan los gastos en los que incurrieron los consumidores.

La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los señores

es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en términos contratados"* (el resaltado es propio), en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

1. Los consumidores compraron boletos aéreos de "ida y vuelta" con la proveedora denunciada, partiendo desde San Salvador con destino a Nueva York, para las fechas 28/07/2021 al 04/08/2021, hechos acreditados mediante impresión de "*Recibo de Itinerario*" (f. 5), así mismo la obligación que poseía la proveedora, de prestar el servicio adquirido por los consumidores previamente.

2. La cantidad pagada por los consumidores por los boletos aéreos ya mencionados, específicamente \$134.00 dólares cargados a la tarjeta de crédito del consumidor, y 34,000 puntos cargados a la tarjeta de crédito de la consumidora (fs. 6 y 8), es decir que los consumidores entregaron las dichas cantidades de dinero y puntos (o dinero electrónico redimible), esperando como

contraprestación que Spirit Airlines les prestara el servicio de transporte aéreo de pasajeros, en las condiciones pactadas al momento de la compra.

3. Los consumidores tuvieron que incurrir en gastos de transporte y hotel los días 28/07/2021 y 29/07/2021, en la ciudad de Fort Lauderdale, Florida, como consecuencia de haber perdido el vuelo de conexión hacia la ciudad de Nueva York, por causas presuntamente atribuibles a la proveedora (fs. 19 al 23).

4. Los vuelos de regreso desde Nueva York a San Salvador programados para el día 04/08/2021 fueron cancelados por la proveedora, quien notificó mediante correo electrónico a los consumidores horas antes de la hora señalada de partida, y que intentó compensarles ofreciendo \$50.00 dólares a cada uno, los cuales eran redimibles únicamente en la compra de otro boleto con la misma compañía (fs. 16 al 18).

5. La compra de nuevos boletos aéreos en fecha 03/08/2021, en la que tuvieron que incurrir los consumidores ante la cancelación de los vuelos por parte de la denunciada, para viajar desde el aeropuerto de La Guardia en Nueva York hasta el aeropuerto de El Salvador en fecha 04/08/2021 (fs. 24 al 26).

En resumen, se ha acreditado que los consumidores pagaron a la proveedora por la prestación de un servicio aéreo de pasajeros, el cual **debía brindarse en precios, horarios y destinos específicos**, ya determinados desde el momento de la compra (f. 5 y 13 al 15). No obstante, existen indicios suficientes que sustentan los hechos manifestados por los consumidores en su denuncia, referente a que en fecha 28/07/2021, por causas no atribuibles a ellos, en el aeropuerto de Fort Lauderdale perdieron el vuelo de conexión hacia Nueva York, y que la solución ofrecida por la proveedora fue que viajaran hasta el día siguiente, teniendo que incurrir en gastos de transporte y alojamiento (fs. 19 al 23), de los que personal de la denunciada les dijo que no se harían responsables.

También, se ha acreditado fehacientemente que los vuelos de retorno desde Nueva York hasta El Salvador programados para la fecha 04/08/2021, fueron cancelados por la proveedora denunciada, quien les avisó por medio de correo electrónico a los consumidores, horas antes de la estipulada para la partida (fs. 16 y 17). Además, la proveedora no ofreció reubicar a los denunciados en otro vuelo, como medida para intentar cumplir con la obligación de transporte, sino que únicamente les ofreció \$50.00 dólares a cada uno, redimibles únicamente para comprar otro boleto con la misma aerolínea (f. 18). Ante ello, los consumidores se vieron en la necesidad de incurrir en gastos por la compra de nuevos boletos con otra aerolínea para poder regresar a El Salvador en la fecha prevista (fs. 24 al 26).

Con los comprobantes de pago que constan agregados al presente expediente administrativo (fs. 6 y 8), y en concordancia con lo dispuesto en los art. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse

de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella; y de los hechos manifestados por los consumidores, así como de la documentación anexa al expediente, se ha acreditado que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la proveedora no había prestado el servicio en los términos pactados ni tampoco había efectuado la devolución de lo pagado por los consumidores.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio que acreditara la efectiva prestación del servicio contratado objeto de la controversia planteada por los denunciantes, por el cual ellos erogaron una cantidad de dinero, esperando recibir como contraprestación el transporte aéreo en los términos pactados, así mismo la proveedora incumplió con los términos de la contratación del servicio, y ante ello tampoco efectuó la devolución de lo cancelado por los consumidores, pues estaba obligada a brindar el servicio por el cual había recibido ya un pago.

De tal suerte que, se mantiene la presunción legal del artículo 112 inciso 2° de la LPC, que no fue desvirtuada por ningún medio de prueba, es decir que se sostiene con firmeza lo expuesto por los consumidores en su denuncia, que encuentra su fundamento en la documentación precitada que fue incorporada al expediente de mérito. Y es que, no puede obviarse que hay ciertos elementos de prueba, que solo pueden incorporarse si son aportados necesariamente por el supuesto infractor, por estar exclusivamente bajo su disposición y resguardo, como en el presente caso; no obstante, la proveedora Spirit Airlines, INC, no presentó ningún tipo de prueba, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos que justificaran, alguna causa válida que le impidió realizar la prestación del servicio en los términos contratados por los denunciantes, o en su defecto que ya había efectuado la devolución del monto reclamado por los mismos en la cantidad total de lo pagado por ellos, pues **correspondía a la proveedora efectuar la devolución del dinero pagado por los consumidores**, y no sólo con un "voucher" o certificado de crédito a favor, que pretende atar a los consumidores a una compra futura en los mismos establecimientos, sino el dinero como bien fungible, para que ellos pudiesen disponer libremente del mismo como parte de su patrimonio, que en el caso de mérito no fue acreditado, siendo así, que la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC no ha sido desvanecida en el presente procedimiento.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la nula actividad probatoria de la proveedora Spirit Airlines, INC, quien no compareció a ejercer su defensa en el presente procedimiento, pese habersele otorgado la oportunidad legal para hacerlo; este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido

en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *el incumplimiento en la prestación del servicio contratado*, respecto de los hechos denunciados por los señores

resultando procedente imponer la *sanción* conforme el artículo 46 de la misma ley.

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

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

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

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

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto,

en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios que comercializa en los términos esperados por los consumidores, ya no realizó la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros conforme a los términos contratados 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, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas*

anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Spirit Airlines, INC, 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 (folios 65 al 67). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, este Tribunal ha valorado que no se puede obviar que la proveedora es una persona jurídica que se dedica al transporte aéreo de pasajeros y que cuenta con operaciones a nivel internacional, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como una *gran empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 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 dedicarse a la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros, adquiere un compromiso de brindar el servicio en los **precios, horarios y destinos determinados al momento de la transacción de compraventa de boletos que celebra con cada uno de sus clientes**, por lo que 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.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora Spirit Airlines, INC, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora Spirit Airlines, INC, en relación a la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no realizó la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros de forma oportuna y eficiente, conforme a las condiciones determinadas al momento de la compra.

d. Impacto en los derechos de los consumidores 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 comisión de la infracción administrativa relativa a "**no entregar los bienes o prestar los servicios en términos contratados**" —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó un impacto negativo en el derecho económico de los consumidores, puesto que ellos erogaron una cantidad de dinero y puntos (dinero electrónico redimible), a cambio de un servicio de transporte que no recibieron en los términos contratados, y que además eso les ocasionó un perjuicio, al tener que incurrir en gastos adicionales, para solventar los problemas ocasionados por el incumplimiento de la denunciada.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora Spirit Airlines, INC, quien ha cometido la infracción descrita en el

¹ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

artículo 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 4 letra e. 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 el infractor que asumir las 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 establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora Spirit Airlines, INC, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “*no (...) prestar los servicios en términos contratados*”.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a los consumidores por la conducta cometida, siendo esta la cantidad de \$728.55 dólares (sumando la cantidad pagada por los boletos, gastos de transporte, alojamiento y nuevos boletos según la documentación que consta en el expediente), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a los consumidores.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les 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, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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, -por presunción- es la de una *Gran Empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un *perjuicio económico* con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional al 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.

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 Spirit Airlines, INC, una multa de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **12%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia que la proveedora realice el reintegro de lo pagado y los gastos generados, ante el incumplimiento de la denunciada, al respecto es preciso realizar el siguiente análisis:

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 b. de la LPC la titularidad del derecho a *“ser protegido de cobros por (...) servicios no prestados”* le corresponde a los consumidores como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en: la devolución de lo pagado y los gastos incurridos.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Spirit Airlines INC, realice la devolución de \$728.55 dólares a los señores* por la no prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros en los términos pactados, y por los gastos incurridos por los consumidores ante dicho incumplimiento de la proveedora, los cuales se desglosan así:

- a) \$134.56 dólares pagados por los boletos (f. 8),

- b) \$29.82 dólares pagados por transporte en Fort Lauderdale, Florida el día 28/07/2021 (f. 19),
- c) \$89.61 dólares pagados por alojamiento en Fort Lauderdale, Florida el día 28/07/2021 (f. 21),
- d) \$16.16 dólares pagados por transporte en Fort Lauderdale, Florida el día 29/07/2021 (f. 22), y
- e) \$458.40 dólares pagados por nuevos boletos aéreos para retornar desde Nueva York a El Salvador el día 04/08/2021 (f. 24).

Finalmente, también restituir la cantidad de 34,000 puntos en la tarjeta de crédito a nombre de o en su defecto *la suma en dinero equivalente a los mismos*.

XI. DECISIÓN

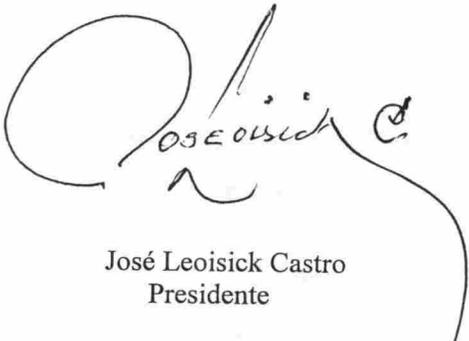
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la proveedora *Spirit Airlines, INC*, con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.08)**, equivalentes a *veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N° 2 del 16/diciembre/2016, publicado en el D.O. N°236, T413 19/diciembre/2016— 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, respecto de los hechos denunciados por los señores
- b) *Ordénese* a la proveedora *Spirit Airlines, INC*, *devolver* a los señores la cantidad de **SETECIENTOS VEINTIOCHO DÓLARES CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$728.55)**, y *restituir* la cantidad de **34,000 puntos** en la tarjeta de crédito a nombre de o en su defecto *la suma en dinero equivalente a los mismos*, como reposición de la situación alterada ante el incumplimiento de la proveedora, según el análisis desarrollado en el romano X de la presente resolución.

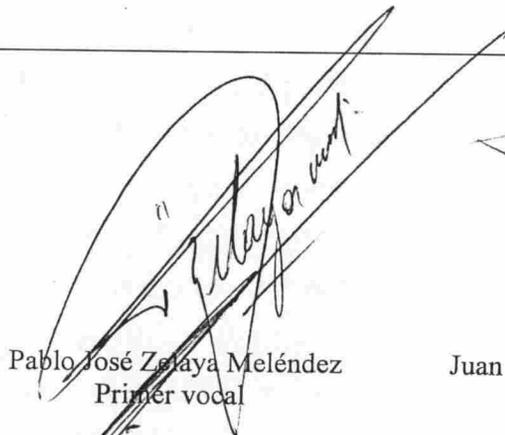
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería**

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.

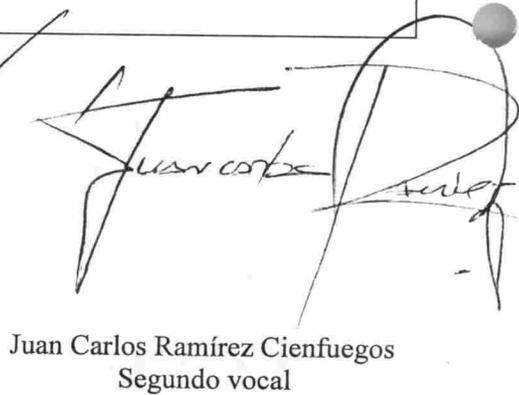
- c) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a los consumidores, para los efectos legales que estimen convenientes.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 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



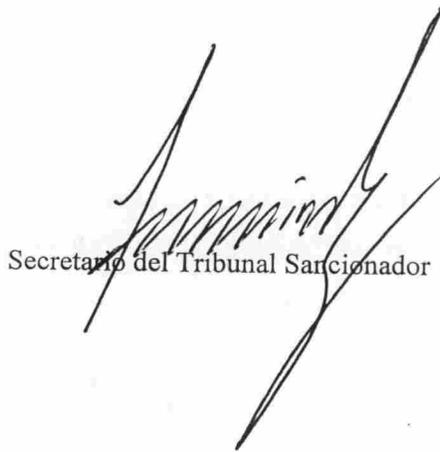
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

MSC/MP



Secretario del Tribunal Sancionador