

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 01/12/2023 Hora: 10:20 Lugar: San Salvador.	Referencia: 476-2021
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 16/11/2020, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“compró un vuelo turístico hacia Italia y no había ningún inconveniente en viajar, pero en el Aeropuerto de Madrid Barajas España, la detuvieron porque no había acceso hacia Europa por el Covid19 y le denegaron la entrada el 05/11/2020, las trataron como personas sospechosas y peligrosas, le quitaron el celular y la enviaron de regreso a El Salvador el 06/11/2020, hizo el respectivo reclamo a Iberia porque nunca llegó a su destino, pero le mencionaron que ellos no hacían reembolso, entonces les dijo que los demandaría por incumplimiento debido a que siguen vendiendo vuelos turísticos, cuando aún hay restricciones en Europa”</i>.</p> <p>En fecha 03/12/2020, 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. 14-15—.</p> <p>Posteriormente, en fecha 09/02/2021 —fs. 21—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 27/04/2021 (fs. 23) de la audiencia de conciliación programada para el día 03/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 26), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 19/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 31), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 27/05/2021.</p>			

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó que la proveedora le devuelva el dinero pagado, ya que no se perfeccionó el vuelo a Italia. Todo de conformidad a los artículos 4 literal e), 44 literal e) y 143 inciso final 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.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 34 al 35), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”, el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de las proveedoras* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

### V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, pues en resolución de fs. 34-35, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 11/09/2023 (fs. 36), sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora.

Posteriormente en fecha 02/10/2023 se dictó la resolución de apertura a pruebas (fs. 38), la cual fue notificada a la proveedora en legal forma según consta a fs. 40, mediante dicha resolución se le concedió el plazo de ocho días, contados a partir del día siguiente de la

notificación de la misma, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al presente proceso sancionatorio.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la proveedora denunciada sobre la base de la prueba que consta en el expediente de mérito, por no haberse pronunciado la referida, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para ejercer su defensa.

## 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).

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen*

*prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”.* (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

2. 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.

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.

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

a) Fotocopia de Ticket No. 075-2392520773 de fecha 18/09/2020, por un monto de €686.98 euros, equivalentes a \$806.55 dólares (fs. 9).

b) Fotocopias de tarjeta de embarque emitido por la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, a favor de la consumidora, mediante la cual se comprueba la relación contractual preexistente entre la consumidora y la proveedora (fs. 5).

c) Fotocopias confrontadas de impresión de itinerario de billete electrónico, numero de boletos aéreos a nombre de la señora [redacted] agregadas a fs. 4 del expediente, mediante las cuales se comprueba el itinerario de vuelo de la consumidora, así como la fecha del vuelo y el número del boleto aéreo a nombre de la consumidora.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, por medio de la fotocopia de Ticket No. 075-2392520773, de fecha 18/09/2020, por un monto total de €686.98 euros, equivalentes a \$806.55 dólares, en concepto de compra de boleto aéreo vía San Salvador-Madrid-Milán y retorno (fs. 9), y de la tarjeta de embarque a nombre de la señora [redacted] (fs. 5), documentos que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituyen como medios de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de los mismos.

7 ii) El itinerario de vuelo a nombre de la señora [redacted] el número del boleto aéreo a nombre la referida persona con su código de reserva, por medio de las fotocopias confrontadas de impresión de itinerario y billete electrónico de vuelo, agregado a fs. 4 del expediente.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

R 7  
D i) Los únicos documentos contractuales que obran en el expediente administrativo son el ticket de compra fs. 9 y la tarjeta de embarque de fs. 5.

ii) De lo manifestado por la consumidora y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora compró un boleto con la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A., Operadora, pagando la cantidad de USD\$806.55 dólares, el día 18/09/2020, vía San Salvador-Madrid, Madrid-Milán, para viajar el día 04/11/2020. Que cuando llegaron al aeropuerto de Madrid Barajas España, la detuvieron porque afirma que no había acceso a Europa debido al Covid19 y le negaron la entrada en fecha 05/11/2020, les quitaron el celular y las enviaron de regreso a El Salvador. 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.

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 a Italia, fue consecuencia de la emergencia mundial que se vivía en esos momentos por el covid19, ahora bien, no corresponde a la proveedora denunciada informar a los usuarios del servicio de transporte aéreo, sobre las regulaciones migratorias o sanitarias. De manera que la proveedora no estaba en la obligación de hacer del conocimiento de la consumidora, que en Madrid existían restricciones sanitarias con respecto al covid19, señalando que, a la fecha del vuelo 04/11/2020, si había acceso al país<sup>1</sup>, sin embargo, existían medidas de seguridad para la prevención del covid19.<sup>2</sup>

Por tanto, la conducta atribuida a la proveedora Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, 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, fueron las medidas de seguridad implementadas en el aeropuerto de Madrid Barajas, España para la prevención del covid19 que ocasionaron que la consumidora [REDACTED] no tuviera acceso al país, por lo que dicha circunstancia se encuentra fuera de toda responsabilidad de la proveedora denunciada. Por otra

<sup>1</sup> BOE-A-2020-8099 Orden INT/657/2020, de 17 de julio, por la que se modifican los criterios para la aplicación de una restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen por razones de orden público y salud pública con motivo de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. (s. f.). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-8099>

<sup>2</sup> "La movilidad vuelve sin grandes atascos y con los primeros viajeros en los aeropuertos españoles", RTVE.es, consultado el 17 de noviembre de 2023, <https://www.rtve.es/noticias/20200621/aeropuertos-espanoles-reciben-a-primeros-viajeros-tras-abrirse-fronteras-europeas/2020301.shtml>.

parte, debe señalarse que la proveedora efectivamente cumplió con los servicios ofrecidos a la señora [redacted] 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 Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, 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 Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora, 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.

## IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 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:**

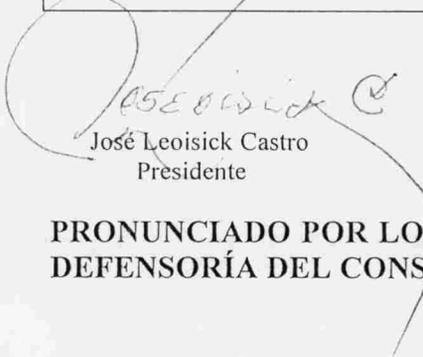
A) *Desestímese* la presunta configuración de las infracciones prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, *por no prestar los servicios en los términos contratados*, relacionada con el

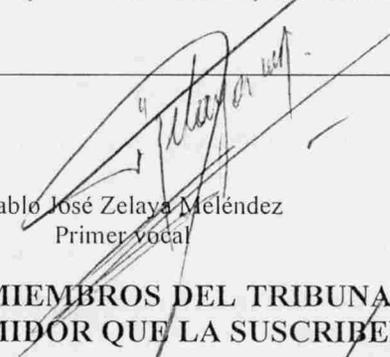
artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora [REDACTED] según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.

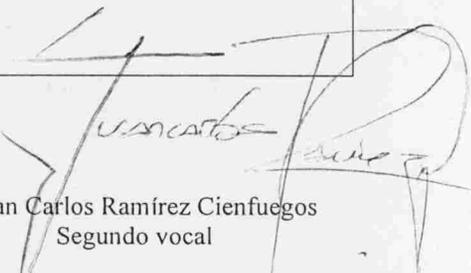
**B) Absuélvase** a la proveedora **Iberia, Líneas Aéreas de España, S.A. Operadora**, por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora [REDACTED]

**C) 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.

**D) Notifíquese.**

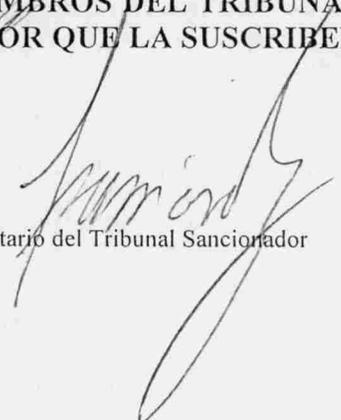
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/MIP

  
Secretario del Tribunal Sancionador