	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 28/05/2019 Hora: 08:52 Lugar: Ciudad y departamento de San Salvador.	Referencia: 1481-13
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
Documentos que anteceden:	Sobre la base del artículo 177 inciso 3° del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— y del aviso que consta en folio 59 se tiene por notificada a la señora de la resolución de fecha 01/09/2017.		
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La consumidora manifestó en su denuncia que contrató los servicios de la proveedora para realizar un viaje para dos personas a Roatán, Honduras en el mes de agosto/2012; pero que llegada la fecha programada del viaje, resultó insatisfactorio para ella porque tuvieron atrasos para salir, el medio de transporte no contaba con las comodidades ofrecidas, perdieron un ferri en la ciudad de La Ceiba y tuvieron que esperar más de 5 horas por el próximo para terminar de llegar a Roatán, al llegar al hotel donde se hospedarían no se encontraban habitaciones disponibles y tuvieron que esperar, cuando manifiesta haber pagado por ello con anticipación a la proveedora, además expuso que el hotel no tenía piscina y el desayuno no era americano como el ofrecido por la proveedora y por el que ella había pagado.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>Solicitó expresamente que la proveedora devolviera el equivalente de una tercera parte del monto total que ella pagó por el servicio.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por no prestar los servicios en los términos contratados.</p>			
<b>V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA</b>			
<p>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. No obstante lo anterior, la denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos en la denuncia o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtúe la comisión de la infracción atribuida.</p>			
<b>VI. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA</b>			



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 24. Según lo dispuesto en dicho precepto legal, cuando se tratare de la prestación de servicios, los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido, lo cual deberá establecerse en forma clara de manera tal 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.

El incumplimiento de la referida obligación por parte del proveedor conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave “no (...) prestar los servicios en los términos contratados”; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### **VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

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, por no prestar los servicios en los términos contratados a la denunciante.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, de haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia de recibo de ingresos número 023 emitido por \_\_\_\_\_ a nombre de \_\_\_\_\_ en concepto de abono por un tour a Roatán con fecha 19/07/2012 (folio 14).

- b) Fotocopia de hoja de condiciones generales, por parte de \_\_\_\_\_ y en la que consta firma de aceptación por parte del cliente (folios 15 y 16).
- c) Fotocopia de factura número 0043 emitida por la proveedora \_\_\_\_\_ como propietaria del comercio \_\_\_\_\_, el 19/07/2012, por un monto de \$670.00 en concepto de un “Paquete Terrestre a Roatán-Honduras 2Paq 3 noches alojamiento hab. doble + coaster inn-out transfer inn-out yate Galaxy, desayuno incluido, guía turístico, impuestos hoteleros”, a nombre de \_\_\_\_\_ (folio 23).

Con la documentación antes citada, se ha acreditado una relación de consumo entre la denunciante y la proveedora, en razón del pago por un servicio vacacional hacia Roatán, Honduras para dos personas por un valor total de \$670.00 y que el mismo incluía el transporte, el hospedaje y desayunos (folios 14 y 23). Asimismo consta que se otorgó a la denunciante una hoja de condiciones generales en las que estipulan las condiciones de alojamiento, formas de cancelación, el equipaje permitido, seguros de viaje, proceso para atención de reclamos, responsabilidad de los viajeros respecto de las condiciones migratorias en cada viaje y el derecho de admisión sobre los pasajeros que conforman los tours.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, sobre la base de los hechos probados con las documentación presentada, se establece que las condiciones pactadas son únicamente generales y hacen alusión a estipulaciones de acuerdo a cada programa o paquete adquirido, pero no es posible extraer con plena certeza cuales fueron las condiciones específicas del servicio ofrecido por la proveedora y por el cual la denunciante pagó; pues, de los documentos que constan en el presente expediente solo es posible establecer que ella pagó por un alojamiento, por el transporte terrestre, por el transporte marítimo en yate y por desayunos, pero no ha sido acreditado en qué consistía ese alojamiento, cuáles eran las características del transporte o de los desayunos y tampoco es posible determinar cuáles fueron las condiciones en que los servicios fueron prestados a la denunciante, pues si bien es cierto que en la denuncia se manifiesta que no fue un yate sino un ferri en el que le transportaron, no consta prueba en el presente expediente que respalde ese hecho. En consecuencia, del análisis de tipicidad de los hechos probados no es posible establecer que concurre el elemento objetivo de la referida infracción, el cual exige determinar que la proveedora denunciada no cumplió con los servicios ofrecidos en los términos pactados y por los cuales pago la denunciante; pues no consta prueba en el presente caso que acredite cuales fueron las condiciones específicas de los servicios ofrecidos ni las condiciones en que dicho servicio fue prestado por parte de la proveedora, para poder determinar fehacientemente si hubo o no un incumplimiento en cuanto a los específicos reclamos de la consumidora denunciante. En consecuencia, no se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo

43 letra e) de la LPC.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 24, 27 inciso primero, 43 letra e), 83 letra b) y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

*Absolver a* \_\_\_\_\_ como propietaria del comercio denominado \_\_\_\_\_, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia interpuesta por la señora \_\_\_\_\_.

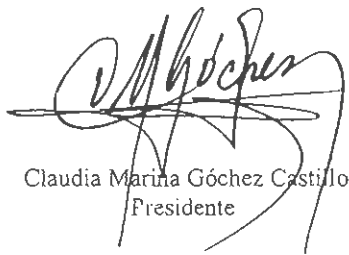
*Notifíquese.*

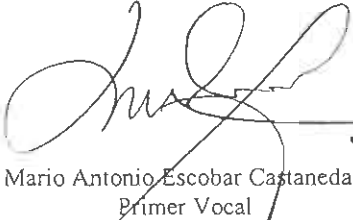
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

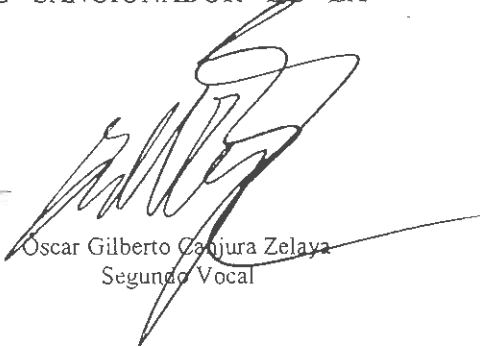
De conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–: “Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”

Recurso procedente:	Plazo para interponerlo: diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Reconsideración	
Lugar de presentación:	Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
Autoridad competente:	Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

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

  
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente

  
Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal

  
Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal

  
Secretario Tribunal Sancionador

Q