


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6, letras 'a', 'T' y 24 de la LAIP.

 <p><b>Defensoría del Consumidor</b></p>	<p><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 15/12/2020 Hora: 11:12 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 190-2018</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:			
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.</b>			
<p>1. Los días 22/09/2020 y 28/09/2020 se recibieron escritos firmados por el señor (fs. 48 y 50, respectivamente), quien actúa en calidad de apoderado de la consumidora. Mediante el primero, señala lugar para recibir notificaciones; y a través del segundo, agrega prueba documental (fs. 51-106).</p> <p>Asimismo, el día 05/10/2020 se recibió escrito firmado por la licenciada (fs. 107-109), quien actúa en calidad de apoderada especial de la proveedora denunciada, calidad que demuestra con la copia certificada del testimonio de poder especial delegado a su favor (fs. 110-114), mediante el cual expone argumentos de fondo, agrega prueba documental (fs. 115-118), y ofrece prueba testimonial.</p> <p>2. La denunciante manifestó: <i>“que contrató con el proveedor dos servicios funerarios en fecha 27/05/2013; el caso es que en fecha 11/08/2017, utilizaron uno de los servicios no cumpliendo con lo establecido en el contrato, pues el ataúd que les dieron fue de menor calidad al contratado, en cuanto a los trámites de Alcaldía, fueron realizados por su hermano que se presentan el 11 de agosto del presente año, para ver lo del contrato y lo de un seguro que le cargan en su factura que no le dan información, y la proveedora le dice que le finiquitarán su contrato con lo que no está de acuerdo, ya que quieren hacer firmar un nuevo contrato cuando ya les canceló un poco más de la mitad de contrato. Que presenta recibos con los que comprueba que todos los meses cancela dentro de la cuota una cuota por seguro del cual no le han dado ningún contrato ni información al respecto”.</i></p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>La consumidora solicitó, <i>“que el proveedor le cumpla con lo establecido en el contrato y continuar cancelo las cuotas pendientes de pago así mismo solicita que le entregue copia del contrato de seguro ya que le aplican dicho cargo en cada uno de las facturas sin tener mayor información de este. Lo anterior con fundamento en los Artículos 24 y 43 c) de la Ley de Protección al Consumidor”.</i></p>			

15  
7  
V

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

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 36 al 37—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (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 resultado 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 los proveedores*: al no entregar el bien o los servicios en 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.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. Mediante escrito de fs. 107-109, y en relación a la conducta atribuida, la apoderada de la proveedora denunciada expuso: "*Efectivamente la consumidora firmó un contrato por 2 servicios funerarios a ser utilizados en la funeraria de Santa Tecla, ya fuere en el contratante o en dos beneficiarios que ella misma designa en el contrato y que eran los señoras y el señor por un valor de dicho contrato por \$3.744.00, los cuales la consumidora se obligaba a pagar por medio de 96 cuotas de \$73.98 que incluían capital e intereses, todo lo cual está permitido en la Ley para las obligaciones a plazo, más una prima de \$304.98 que se pagó en un primer momento, debiendo ser pagada la primera cuota el 1 de julio de 2013 y así sucesivamente hasta completar las 96 cuotas, todo lo cual aparece consignado expresamente en la cláusula QUINTA del contrato de servicios funerarios. A su vez se incluía un seguro de vida para pago de deuda, el cual aparece completamente expresado en la Cláusula DECIMA TERCERA del contrato lo cual implica que, en caso de fallecimiento de la contratante, sus cuales se encuentran en el contrato de prestación de servicios funerarios (...).*"

*En el mes de agosto del año 2017, cuando se había pagado cerca de 48 de las 96 cuotas del contrato, la consumidora se hizo presente a solicitar un servicio funerario para una persona distinta de las designadas en el contrato ya que tenía esa emergencia y necesitaba hacer uso del servicio. En ese momento se le explicaron los montos pagados a capital y a intereses por los años*

que llevaba pagando el valor financiado y cuánto era el capital que a la fecha había abonado a dicha obligación legalmente adquirida y que tenía 2 opciones, 1- Pagar el valor restante en ese momento para terminar de pagar uno de los 2 servicios funerario adquiridos en el contrato original o 2- Que se diera un servicio equivalente al capital pagado y que la consumidora autorizará dicho cambio, a lo cual la cliente manifestó que no tenía dinero para pagar y se decidió por la segunda opción, es decir la de solicitar que de lo ya pagado del capital de la cuenta se le diera un servicio de valor similar y que abarcara también la prestación del servicio funerario fuera de Santa Tecla. La empresa accedió a su petición y es en virtud de eso para ayudarla y se le dio un servicio de menor costo, pero nunca fue un incumplimiento de parte de la consumidora sino que la misma consumidora fue quien solicitó de esta forma por no poder pagar la diferencia a la que estaba obligada procediendo la consumidora con la segunda opción, lo cual se hizo y se procedió a llenar la solicitud AST2030 y se prestó el servicio. De hecho, el mismo se tuvo que prestar fuera de Santa Tecla, es decir que era una solicitud completamente aparte de la obligación contractual y que debió cobrarse bajo el costo fijo de \$505.64 adicionales, pero en atención al capital pagado, la cliente solo pagó la cantidad de \$193.74, y el contrato quedó completamente resuelto de pleno derecho y extintas sus obligaciones ya que desde entonces no volvió a reportarse pago alguno de la cliente a la empresa.

Euego con fecha 14/08/2017 se presenta a la funeraria para finalizar los servicios puesto ya había sido usado el capital de los mismos; pero no fue realizado porque uno de sus hijos expresó (...) que no estaban de acuerdo ya que a su juicio la titular pagó casi \$4,000.00, y que los servicios estaban cancelados según contrato y como solo habían hecho uso de uno de ellos, el otro seguía vigente y que no iban a pagar nada más ya que la empresa se había aprovechado de la sencillez de la consumidora".

B. En ese orden, para dar sustento a los alegatos vertidos ofreció los siguientes medios de prueba:

**1. Documental:**

- a) Copia certificada del contrato de prestación de servicios funerarios, suscrito por su poderdante y la consumidora.
- b) Solicitud AST2030 realizada por la consumidora.
- c) Copia del historial de pagos relacionada al contrato referido.

**2. Testimonial:**

- a) quien se desempeñaba como subgerente de servicios funerarios, con la cual pretende probar que tuvo conocimiento de los hechos controvertidos

—por haber dado seguimiento y supervisado el reclamo de la consumidora—, y que le consta la solicitud hecha por la denunciante.

En relación a la prueba testimonial, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: *“No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”*. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbricada la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto, pues aquel puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En ese sentido, este Tribunal considera que el medio de prueba ofrecido por el proveedor brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través del dicho de una persona —no obstante existir otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba—. En consecuencia, la prueba testimonial ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM; respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisible.

C. Ahora bien, y en relación a los alegatos vertidos por la denunciada —letra A del presente romano—, se advierte que los mismos se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC; por ello, éstos serán abordados en el romano VIII ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

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

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 23-2003/41-2003/50-2003/67-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Citando 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 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).

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

- a) Copia confrontada con su original por parte de la Secretaría de este Tribunal del contrato de prestación de servicios funerarios, el cual fue presentado por el apoderado de la consumidora (fs. 51); asimismo, la apoderada de la denunciada presentó copia certificada de dicho contrato (fs. 115-116). Con dicha documentación se acredita la relación de consumo y contractual entre las partes, esto es, el tipo de contrato, sus obligaciones, así como su forma de cumplimiento, y las condiciones generales del mismo.
- b) Copias confrontadas con su original por parte de la Secretaría de este Tribunal de las facturas relacionadas a los pagos efectuados por la consumidora (fs. 53-106), con la cual se comprueba los desembolsos sufragados por la denunciante.
- c) Solicitud de servicio funerario número AST2030 (fs. 117), con la que se acredita la contratación de un servicio entre las partes.

d) Historial de pago (fs. 118), con la cual se comprueba los abonos efectuados por la consumidora.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que la denunciante contrató con la proveedora denunciada en fecha 27/05/2013 la prestación de dos servicios funerarios denominados "servicio jade" durante un máximo de 24 horas continuas, por la cantidad de \$3,744.00 dólares, cancelando una prima por la cantidad de \$304.80 dólares y el resto por medio de 96 cuotas sucesivas de \$73.98 dólares, cuya área de cobertura es en la sucursal ubicada en el municipio de Santa Tecla, que se establecieron como beneficiarios a (hermana) y (hermano).

Asimismo, se ha comprobado que la consumidora canceló 51 cuotas, pagando la última en fecha 14/08/2017. Por otra parte, se acreditó que la denunciante solicitó un servicio funerario denominado "jade" el día 12/08/2017 (fs. 117), a favor de la señora , que en cuyo documento se identifica como hermana de la consumidora, en donde se consignó que tenía un costo de \$1,872.00 dólares y que la denunciante tenía un capital sufragado por la cantidad de \$1,461.63 dólares.

B. En ese orden, la consumidora en su denuncia manifiesta que se le entregó un ataúd de menor de menor calidad al contratado y que los trámites en la alcaldía fueron realizados por su hermano.

Por su parte, la proveedora expresó, en esencia, que *la consumidora se hizo presente a solicitar un servicio funerario para una persona distinta de las designadas en el contrato ya que tenía esa emergencia y necesitaba hacer uso del servicio, que su poderdante le manifestó que considerando lo que había pagado a capital e intereses del valor financiado tenía 2 opciones: 1. Pagar el valor restante en ese momento para terminar de pagar uno de los dos servicios funerario adquiridos en el contrato original, o 2. Que se diera un servicio equivalente al capital pagado y que la consumidora autoriza dicho cambio, a lo cual la cliente manifestó que no tenía dinero para pagar y se decidió por la segunda opción. La empresa accedió a su petición y es en virtud de ello que se le dio un servicio de menor costo, pero nunca fue un incumplimiento de parte de sino que la misma consumidora fue quien solicitó de esta forma por no poder pagar la diferencia a la que estaba obligada.* En relación a los trámites de la alcaldía, la proveedora no se pronunció.

C. Esbozado lo anterior, al analizar lo expuesto por las partes y lo que consta en el expediente, se advierte que, efectivamente, la consumidora a la fecha en que solicitó el servicio (12/08/2017, fs. 117) había abonado a capital un monto inferior a lo que corresponde por un servicio funerario denominado "jade" (historial de pago, fs. 118), por lo que en pago al contrato no podía hacer valer el servicio adquirido (cláusula 8ª del contrato). De ahí que las partes acordaran la prestación de un servicio de menor valor, es decir, en proporción a lo sufragado hasta ese momento; por lo que, sobre este punto, no hay incumplimiento de contrato.

En relación a que los trámites de la alcaldía fueron realizados por su hermano, es importante mencionar que según la cláusula 1ª número 8) del contrato, una de las prestaciones del servicio conlleva la "Asesoría de trámites en las Alcaldías"; sin embargo, de la lectura de tal cláusula, no es posible afirmar contundentemente que la proveedora se ha obligado a realizar los mismos, sino más bien a brindar la información detallada de la realización de trámites, por lo que este Tribunal se ve imposibilitado de acreditar la conducta atribuida respecto a dicha conducta.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se comprobó que la proveedora S.A. DE C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*; por ello, se estima procedente *absolver* a S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra e) 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 2º de la Constitución de la República; 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 agregados* los escritos presentados por el apoderado de la consumidora (fs. 48 y 50), así como la documentación que anexa a los mismos (fs. 51-106).

b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la apoderada de la proveedora (fs. 110-114), así como la documentación que adjunta al mismo (fs. 115-118).

c) *Declárese inadmisible* la prueba testimonial ofertada por la apoderada de la proveedora por los motivos expuestos en la presente resolución.

d) *Absténgase* a la proveedora S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, en relación a la denuncia presentada por la señora

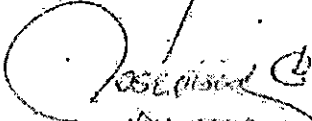
e) Notifíquese.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

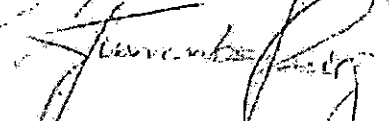
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución:
--	--

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.


  
José Leopoldo Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Méndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal suplente

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

IA/MIP

  
Secretario  
del Tribunal Sancionador