

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 04/06/21 Hora: 14:03 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1686-19
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedor denunciado:			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 04/07/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: que contrató con el proveedor Servicios Funerarios para su hermano en fecha 11-06-2019, cancelando un monto de \$ 800.00 dólares. Añadió que verbalmente el proveedor ofreció a su esposa el servicio por un valor de \$550.00 dólares, pero posteriormente le informaron que el costo sería de \$800.00 dólares. Sin embargo, el servicio funerario no fue brindado de forma completa, debido a que el cuerpo de su hermano fallecido fue entregado a la media noche por medicina legal; por tanto, la parte proveedora no le brindo los servicios de lámparas, floreros, candelabros, sillas, crucifijo, carretilla de cafetera, y procedió a solicitarle al proveedor que le reintegrara parte del valor pagado, pero no le dio ninguna resolución, pese a que el servicio funerario fue prestado de forma completa.</p> <p>En fecha 11/07/2019-, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó al denunciado, quien expresó que prepararon el cadáver y su costo es por \$125.00 dólares, y \$125.00 dólares adicionales, por la sala de velación, expresa que no es que no se le brindara el servicio, el problema es que no llegaron las personas, pero los empleados estuvieron, ya que el cadáver estaba en las instalaciones de la funeraria, dijo que llegaron al Cementerio La Bermeja, y luego lo trasladaron al Cementerio de Lourdes, sin costo alguno. (fs. 4).</p> <p>El día 16/08/2019 se informó al consumidor que la denunciada no se había pronunciado respecto a su reclamo, por lo que solicitó que el caso pasara a la etapa de conciliación, ratificando su denuncia (fs. 14). Posteriormente en fecha 03/09/2019 se le notificó al proveedor la audiencia de conciliación programada para el 05/09/2019 (fs. 15). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 20). En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, certificó y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 01/10/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
El consumidor solicitó que el proveedor le reintegre el valor de \$250.00 dólares, ya que no brindo el servicio contratado de forma completa.			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
Al proveedor denunciado se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "No entregar los bienes o prestar los			

17

*servicios en los términos contratados*"; en relación al artículo 24 de la LPC: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"*; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

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

#### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, el proveedor evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio y ejerció su derecho de defensa, por medio de escrito en el que expone que no hubo incumplimiento al prestar los servicios (fs.27), además incorpora declaración jurada (fs.28), manifestando que: *"(...)ofreció al señor*

*y a su esposa, verbalmente un paquete funerario, que contenía lo siguiente: Atadid, Tramites de Reconocimiento en la Fiscalía General de la República de Santa Tecla, Retiro del Cuerpo de Medicina Legal de San Salvador, preparación del cuerpo para veinticuatro horas, Capilla a Domicilio, Carro Fúnebre, y Servicio de Cafetería, por el precio de QUINIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, y que debido a que medicina legal entregó el cuerpo casi a la media noche era necesario realizar un embalsamado ya que el cuerpo se encontraba en estado de descomposición, y por esa razón ofreció por el monto de CIENTO VEINTICINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, adicionales, para el respectivo embalsamamiento del cuerpo, haciendo un total de SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES, manifiesta el compareciente que ofreció al señor .*

*por otros CIENTO VEINTICINCO DOLARES, servicio de sala de velación ya el lugar que el señor*

*había predestinado para la velación del cuerpo era demasiado pequeño, haciendo así un total de OCHOCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, y manifiesta el compareciente que se había establecido el entierro en el cementerio "LA BERMEJA" de San Salvador, quedando por terminados los servicios fúnebres, pero el señor .*

*, se encontró en una situación incómoda en el momento del entierro, ya que no podía cubrir el costo de dicho entierro en el cementerio, y que el señor .*

*le recomendó el Cementerio General de Lourdes Colon, La Libertad, ya que el precio para enterrar un cuerpo era más accesible, ayudándole así y saliendo de su protocolo laboral, para trasladar una vez más el cuerpo, hasta el Cementerio General de*

*Lourdes Colón, sin costo adicional.*

Posteriormente, el procedimiento se abrió a pruebas mediante resolución del 20/10/2020 (fs. 30 y 31), requiriéndose nuevamente información financiera al proveedor, quien en fecha 03/12/20, se recibió escrito firmado por el proveedor, con el que agrega parte de la información requerida mediante un CD de datos rotulado de la siguiente manera " 03-12-20", en donde se observa el "Estado de Resultados del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019" (fs. 34 y 35).

Por su parte el consumidor agregó escrito de fecha 08/01/2020, en donde ofrece como primer medio de notificación sus números telefónicos (f. 29) y finalmente en fecha 09/04/2021 presentó un escrito en el que informa nueva dirección de notificación y hace referencia a un contrato, pero no incorporó más prueba documental con su escrito (f. 36).

#### **VI. 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.** 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 -en adelante CPCM-, 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, debe 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, consistente en:

a) Fotocopia de "Pagare Sin Protesto", en el que el señor [redacted], se obliga a favor de "FUNERALES CAMPO CELESTIAL", a pagar la cantidad de \$800.00 dólares por un "servicio especial y velación" el cual posee la fecha de suscripción del 11/06/2019, así como el detalle de los artículos ofrecidos al momento de realizar el acuerdo del servicio y la palabra "Cancelado" manuscrita (f. 3).

b) Declaración Jurada por el señor [redacted] de fecha 16/12/2019, en donde relata los hechos objeto de controversia y detalla el costo de cada servicio prestado sumando

la cantidad de \$800.00 dólares (f. 28).

C. Consecuentemente, y con fundamento en la escasa prueba documental que consta en el presente expediente administrativo que ya fue citada, este Tribunal Sancionador concluye, que se ha acreditado la relación de consumo preexistente a la denuncia entre el consumidor y el denunciado en virtud del servicio funerario solicitado, así como también se ha acreditado el costo de dicho servicio que fue por \$800.00 y que el mismo fue pagado en su totalidad por el consumidor. No obstante, en el documento suscrito por el consumidor (pagaré sin protesto), no estaba contemplado un desglose o detalle del servicio contratado ni las condiciones del mismo, no contiene ningún tipo de información en donde de manera expresa se obligara el proveedor a cumplir con la prestación de un servicio con determinadas características, en un estipulado sitio o en un horario específico, y el documento que consta que es el pagaré sin protesto es más bien únicamente prueba de cumplir con una obligación a futuro, por lo que no es posible para este Tribunal, determinar con plena certeza cuales eran las condiciones del servicio contratado, y consecuentemente tampoco es posible acreditar si hubo o no un incumplimiento de parte del proveedor denunciado al momento de prestar el servicio funerario por el que se le pagó.

En conclusión, al no contar con la prueba suficiente para acreditar los términos de contratación, ni tampoco poder establecer si hubo un incumplimiento o no a lo acordado entre los intervinientes, no es posible para este Tribunal, atribuir al proveedor denunciado una conducta de incumplimiento. En razón de lo antes expuesto y por la falta de prueba pertinente este Tribunal concluye que es procedente *absolver* al proveedor denunciado de la comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por "*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*".

#### VII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 24, 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibidos* los escritos presentados: 1) por el señor \_\_\_\_\_ y la documentación que con el mismo anexa (fs. 27 y 28); y 2) por el señor \_\_\_\_\_ y tómesese nota en la Secretaría de este Tribunal de la dirección proporcionada por el consumidor para recibir actos de notificación (f. 36).
- b) *Absuélvase* al proveedor \_\_\_\_\_ por la comisión de 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 el señor \_\_\_\_\_.
- c) *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 Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

MSC/MP

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

  
Secretario  
del Tribunal Sancionador

