 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 20/12/2021 Hora: 08:00 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1-0100-01-17-1953</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Funerales La Celestial, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 18/05/2017, la señora _____ interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que su esposo el señor _____ contrató los servicios funerarios con la proveedora denunciada el 01/07/2008, el cual incluía ataúd, carroza fúnebre y capilla de velación. Además, señaló que, en el mes de abril del año 2017, el referido señor tuvo complicaciones graves de salud, por lo que en fecha 02/05/2017, la denunciante, en su calidad de beneficiaria, notificó a la proveedora tal situación y que haría uso de los servicios funerarios, informándole la misma que según sistema dicho servicio aparecía pendiente de pago, a lo cual la denunciante le informó que dicho contrato estaba cancelado, lo cual podría demostrarlo.</p> <p>Por ello, el día 04/05/2017, la proveedora envió un ejecutivo —al cual identifica como señor _____, quien tomó copias de los documentos en los que constaba la cancelación del contrato y a su vez, le expresó que le confirmaría hasta el lunes 08/05/2017, si podía disponer de los servicios. Sin embargo, el señor I _____ falleció el día 06/05/2017, notificando la consumidora a la proveedora sobre la necesidad de hacer uso de los servicios funerarios; no obstante, la proveedora reiteró que hasta el día lunes 08/05/2017 le resolvería su situación, por lo que tuvo que contratar los servicios funerarios con otra empresa, ocasionándole otros gastos que no tenía contemplados.</p> <p>Aunado a ello, aclaró que el día 08/05/2017, recibió llamada de la proveedora donde le manifestaba que sí tenía disponible el servicio funerario, pero únicamente de carroza fúnebre para el traslado de cadáver a la sala de velación que ella designara.</p> <p>En fecha 18/05/2017, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico copia de la denuncia —folios 12 y 13—; instancia en la que, la proveedora no emitió pronunciamiento alguno.</p> <p>Posteriormente en fecha 22/06/2017 —folio 16—, la consumidora ratificó su denuncia, en el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, en contra de la proveedora denunciada a fin que la Defensoría del Consumidor iniciará las diligencias de conciliación, acta en la que en el apartado de observaciones y aclaraciones, se consignó literalmente lo siguiente: <i>la consumidora modificó su denuncia, debido a que en el transcurso del proceso acaeció el fallecimiento de su hijo,</i></p>			

por lo que gestionó la utilización del servicio funerario contratado, sin embargo, el proveedor efectuó el cobro adicional por el uso de la sala en la Funeraria de la Fuerza Armada, siendo que el costo del mismo ya había sido cubierta por el servicio adquirido, por lo que la consumidora solicita que se realice la devolución de lo cancelado en este concepto. En este acto también se modifica la base legal: artículo 18 literal c) relacionado al artículo 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor; instancia en la cual no llegaron a ningún acuerdo las partes conforme a lo consignado en el acta de resultado de conciliación de folio 33.

En ese sentido, el CSC, conforme al artículo 112 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia, por incomparecencia reiterada de la proveedora a las audiencias conciliatorias programadas, recibiendo en este Tribunal en fecha 29/08/2017.

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR.**

*“Que, en vista del incumplimiento de contrato del proveedor, la consumidora solicita que se haga la devolución de los USD \$979.94 en efectivo. Esto con base a lo dispuesto en el los Arts. 4 c), 24 y 43 e) de la LPC.”* Además, señaló en su modificación de denuncia que: *“(…) la proveedora efectuó el cobro adicional por el uso de la sala en la Funeraria de la Fuerza Armada, cuando el costo del mismo ya había sido cubierto por el servicio adquirido, razón por la cual solicita se realice la devolución de lo cancelado bajo dicho concepto. En este acto también se modifica la base legal: artículos 18 literal c) relacionado al artículo 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor”*.

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

Tal como consta en resolución de inicio —folios 38-41—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de las infracciones establecidas en el artículo 43 letras e) y 44 letra e) de la LPC; sin embargo, mediante resolución de folios 159-161, se declaró extinguida la responsabilidad de la proveedora denunciada en razón de los efectos derivados de la prescripción extintiva, únicamente en relación a la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, continuando la tramitación del expediente por la supuesta comisión de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*.

La referida ley prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 24: *“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*". 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 ya citado, y su consecuencia jurídica sería la establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <sup>b)</sup> *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <sup>a)</sup> *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 08/04/2021 —folios 45-48— se recibió escrito firmado por el señor .

actuando en calidad de Administrador Único Propietario y representante legal de la proveedora La Celestial, S. A. de C.V. en el que en síntesis expuso:

1. Que de conformidad a lo regulado en el artículo 148 de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, solicita se declare la prescripción de las infracciones atribuidas a su mandante ya que la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC prescribió el 07/05/2020 y la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC prescribió el 13/06/2020.

Respecto de dicho alegato, tal como se mencionó en el **romano IV** de la presente resolución, el presente procedimiento únicamente se tramitaría por la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

2. A. Por otra parte, con base en los artículos 109 de la LPC, 71 numeral 8, 150 y 151 de la LPA, argumentó que la denuncia es inadmisibles, ya que es requisito esencial de la misma, la aportación de la identificación y datos generales del proveedor; en ese sentido, refiere que la denunciante omitió este elemento, pues al tratarse de una sociedad, quien es una persona ficticia, que *per se* no puede cometer ni responder por sí sola las infracciones del tipo atribuidas a efecto de deducir responsabilidades administrativas, por lo que debe identificarse y aportarse los datos de quien ostenta la representación legal, de no hacerlo, se incumple un requisito procesal de carácter esencial, ya que con su aporte, además que se identifica penalmente al proveedor (en este caso una sociedad), se configura la relación jurídico-procesal pasiva. Por ello, señala que la denuncia deviene en inadmisibles.

Además, destaca el hecho que en la letra f) del romano VI de la resolución de inicio se menciona que debe notificarse a los sujetos intervinientes, entregando a la proveedora texto íntegro de la resolución; sin embargo, y según su dicho, la persona jurídica por sí sola no puede recibir tal acto de comunicación, pues debe contener la identificación y datos generales de la persona natural que la

ver fs 16/v (e)

represente, a efecto de que sea la persona con quien deba entenderse tal acto de comunicación procesal, ello en apego al principio de respeto de derechos y garantías.

B. Al respecto, en fecha 15/10/2021 —folios 159-161—, se resolvió desestimar el referido alegato por ser incapaz de ser catalogado como una nulidad de pleno derecho que pudiera viciar lo actuado; no obstante, este Tribunal estima pertinente traer a cuenta lo expresado por el profesor Víctor Sebastián Baca Oneto en su trabajo denominado “*El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador, con especial mirada al caso peruano*”, Revista Digital de Derecho Administrativo, N° 21, primer semestre/2019, páginas 335-340, en relación al principio de culpabilidad y las infracciones de las personas jurídicas: “(…) *la culpabilidad se identificaría con llamado ‘déficit de organización’, de modo que su conducta sería reprochable cuando no se tomaron las medidas suficientes para impedir que se cometa una infracción (...). De acuerdo a esta posición, que compartimos, la culpa o dolo de las personas jurídicas no puede identificarse con la culpabilidad de las personas jurídicas [naturales] (que tendrían una responsabilidad directa, no subsidiaria), aun cuando en todo caso es necesario tomar en cuenta que una persona jurídica solo responderá en la medida que haya una acción u omisión de una persona natural que se le pueda imputar, al haber sido realizada en un contexto o entorno societario. Además, en este caso **no es necesario identificar a la persona natural que habría actuado en representación de la persona jurídica**, lo que constituiría un requisito para determinar si actuó con diligencia o no, ni tampoco se limitaría la responsabilidad a los actos de los órganos de administración y no de los trabajadores. Finalmente, la carga de la prueba acerca de la no existencia del déficit de organización recaería en la persona jurídica, dado que es quien está en condiciones para hacerlo” (los textos resaltados son nuestros).*

En definitiva, dicho autor concluye: “*que una persona jurídica será culpable cuando exista un déficit de organización, de modo que no se impida o incluso se favorezca la comisión de la infracción. No es necesario, por tanto, identificar a una persona natural que haya actuado con dolo o culpa, sino que esta se presumirá si existe un incumplimiento que le sea atribuible a la persona jurídica imputada, salvo que ésta pueda probar su actuar diligente*” (los resaltados son nuestros).

Siguiendo esta línea, y aplicando lo expuesto al caso de mérito, se advierte que no es necesario que la denunciante deba de hacer constar el nombre del representante legal de la proveedora denunciada, sino que bastará simplemente que se individualice a la persona jurídica; pues, en todo caso, es ésta contra quien se sigue el procedimiento administrativo sancionador y no contra la persona natural quien ostenta el cargo de representante legal de la misma.

C. Por otra parte, la proveedora señaló que la persona jurídica por sí sola no puede recibir notificación, pues debe contener la identificación y datos generales de la persona natural que la

represente, a efecto de que sea esta última con quien deba entenderse dicho acto de comunicación procesal, ello en apego al principio de respeto de derechos y garantías.

No obstante, resulta un tanto contradictorio dicho alegato, ya que ha sido, precisamente, la persona jurídica por medio de su representante legal quién ha contestado la audiencia conferida, de tal manera que no ha existido, en absoluto, alguna vulneración al derecho de audiencia y defensa, puesto que, al ejercer su derecho de defensa, es obvio que la notificación del acto administrativo fue efectiva. Aunado a lo expuesto, y en la línea que se ha esbozado en párrafos precedentes, se reitera que el procedimiento administrativo sancionatorio se sigue contra la persona jurídica y no con la persona natural que ostente el cargo de representante legal, por lo que no es un requisito indispensable la notificación directa al representante legal, sino que puede ser a cualquier dependiente de la proveedora; pues, siguiendo justamente la idea de evitar un *déficit de organización*, los empleados de la persona jurídica saben de qué manera actuar ante una notificación dirigida hacia la persona jurídica; por consiguiente, es procedente reiterar, la improcedencia de dicho alegato.

**3. A.** Finalmente, en relación a los hechos denunciados, señaló que el señor

gestionó 2 contratos con su mandante, uno de fecha 07/10/1999 identificado con el N° y otro de reactivación en fecha 01/07/2008 identificado con el N° aclarando que: a) el primer contrato fue anulado porque el referido señor dejó de pagarlo, por lo que, cuando éste solicitó de nuevo la contratación del servicio, se suscribió un contrato de reactivación, sin que se perdieran las cantidades abonadas en el contrato N° y, b) que el contrato requerido por la denunciante en fecha 12/06/2017, con ocasión de la muerte del señor \_\_\_\_\_, fue el N° el cual se canceló en su totalidad el 01/06/2011.

Además, señaló que, su mandante le informó al señor fallecido y la denunciante, que el uso de la sala de velaciones de la Fuerza Armada pactada en el contrato N° quedaba sin efecto, por la anulación de dicho contrato a consecuencia de la mora en el pago; por consiguiente, el nuevo contrato de reactivación N° ya no incluía el uso de dicha sala, sino una velación en casa o en una sala de funeraria de San Salvador, ya que los costos de uso de las salas de la Fuerza Armada habían variado, cambio que fue aceptado conforme a lo pactado en el nuevo contrato, acotando que si se le explicó a la consumidora que la velación en FUDEFA representaba un costo de \$470.00 dólares, cobro que no se realizó en beneficio de su mandante, sino que se le pago directamente a FUDEFA.

Finalmente, en relación al incumplimiento de lo ofrecido con el servicio prestado, sostuvo que no es procedente realizar devolución alguna ya que los servicios fueron prestados para la velación del señor \_\_\_\_\_, hijo de la denunciante, ofreciendo como prueba la declaración de testigos.

**B.** Respecto de la prueba testimonial ofrecida, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento —judicial o administrativo— las partes pueden proponer o solicitar la producción de algún medio probatorio para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión, es decir, en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, tanto la proveedora denunciada como el consumidor, pueden presentar los elementos probatorios que juzguen necesarios, en igualdad de oportunidades, la cual, naturalmente, será valorada por este Tribunal, tanto en su contenido como *en la idoneidad, pertinencia y conducencia de la misma.*

La LPA establece en el artículo 106: *“Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil. Se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos. Las pruebas serán valoradas en forma libre, de conformidad con las reglas de la sana crítica; sin embargo, para el caso de la prueba documental, se estará al valor tasado de la misma en el derecho procesal común. El instructor del procedimiento solo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados, cuando sean manifiestamente impertinentes o inútiles, mediante resolución motivada. (...)”*; además, el artículo 153 de dicho cuerpo normativo, consigna: *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de estas.”*, el resaltado es nuestro.

En ese orden de ideas, 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 artículo 319 del CPCM, literalmente dispone: *“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 imbíbida 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 aquél 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.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de la prueba ofrecida debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad. En ese sentido,

se advierte que la proveedora denunciada, sobre el ofrecimiento de la prueba testimonial, no aclaró cuales son los hechos que pretende establecer con las declaraciones de cada uno de los testigos ofrecidos, a efecto de valorar la pertinencia de la prueba, en cumplimiento de lo advertido en la letra b) del romano VI de la resolución de inicio, en la que se consignó literalmente que: (...) *En caso de ofrecer prueba deberá especificarla manifestando el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA.* El resaltado es nuestro.

Aunado a ello, las deposiciones de los referidos testigos brindarían elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona, sino que a través de prueba documental con la cual se desacredite la infracción atribuida establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por lo tanto, la prueba idónea para desvirtuar la misma, para el presente caso, es la documental. En consecuencia, resulta procedente *declarar sin lugar* la prueba testimonial ofrecida, por los motivos antes expuestos.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 \_\_\_\_\_ 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).

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 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 nuestros).

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.

**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 la siguiente prueba documental:

**1.** Fotocopia confrontada de documento denominado Carta de Reservación de un Servicio Funerario emitido por la proveedora denunciada en fecha 07/10/1999 y suscrito por el señor —denominado reservante—, asignado al número 2203 —folio 7—, en el cual, se hace constar que adquirió un servicio funerario de tipo Americana, plan único por el precio de ₡9,610.00 colones —equivalentes a \$1,098.28 dólares—, pagaderos mediante 24 cuotas de ₡154.00



colones y 48 de ¢118.00 colones dentro de los cinco primeros días de cada mes a partir del mes de enero de 1999; no obstante lo anterior, se consigna que el pago se efectuó el 01/12/1998.

Asimismo, se consignan las siguientes condiciones:

- Romano V. Que cuando el fallecido sea el reservante, la carta se daría por concluida y la proveedora prestaría el servicio sin otro cargo adicional, toda vez que al momento del fallecimiento se haya pagado el 50% del valor del servicio, caso contrario deberá completarse en efectivo dicho porcentaje, quedando en esta forma la carta totalmente cancelada, queda a juicio de la proveedora aceptar la persona o personas que suscribirán el pagaré o documento obligacional para proceder a la prestación del servicio.
- Romano VI. Una vez pagado el valor total del servicio, la aseguradora entregaría el original de la Carta de Reservación como Certificado de cancelación, cuya presentación y entrega en las oficinas de la aseguradora, será suficiente para exigir la prestación del servicio funerario.

2. Fotocopia confrontada de Solicitud de Reserva Funeraria emitida por la proveedora a nombre del señor \_\_\_\_\_ en fecha 01/07/2008 —folio 8—, en el que constan los beneficiarios, prima y forma de pago, así como el resto de condiciones aplicables para la prestación del servicio Americana Ejecutivo.

3. Fotocopia confrontada de documento denominado Carta de Reservación de un Servicio Funerario emitido por la proveedora denunciada en fecha 01/06/2011 y suscrito por el señor \_\_\_\_\_ —denominado reservante— con número 4616 —folios 5 y 6—, en el cual, se hace constar que adquirió un servicio funerario de tipo Americana Ejecutiva, plan único por el precio de \$979.94 dólares, que el precio se pagó el 01/12/1998 y que para verificar las condiciones de la forma de pago, debía remitirse a, información que no se encuentra plasmada en la referida fotocopia (“VER NOTA ATRÁS” y “VER NOTA”). También, se agregan las condiciones descritas en el numeral que precede.

Respecto de los beneficiarios, se encuentra incluida la consumidora denunciante, señor(a) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, en su calidad de hija, y se determina

que el servicio contratado incluye un ataúd Americana Ejecutiva, capilla de velación en San Salvador y carroza fúnebre en área de San Salvador, entre otras especificaciones.

Finalmente, a folio 25, se agrega una fotocopia que incluye en letra manuscrita, la leyenda: Ser. Entregado: 12-5-2017, fallecido: \_\_\_\_\_

4. Fotocopia confrontada de carta emitida por la proveedora denunciada a favor del señor \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, —esposo de la consumidora denunciante— de fecha 15/10/1998 —folio 9—, a través de la cual la proveedora denunciada informa al referido señor, que en relación al servicio con carta de reserva asignado al N° 2203 con vigencia a partir del 01/12/1998, se ratifica que en el

momento de hacer uso del servicio contratado, éste se prestaría en las salas de velación de la Fuerza Armada, FUDEFA.

5. Fotocopia confrontada de carta emitida por la proveedora denunciada a favor de la consumidora denunciante de fecha 15/10/1998 —folio 10—, a través de la cual la proveedora denunciada informa a la misma, que en relación al servicio con carta de reserva asignado al N° con vigencia a partir del 01/12/1998, se ratifica que, en el momento de hacer uso del servicio contratado, éste se prestaría en las salas de velación de la Fuerza Armada, FUDEFA.

6. Fotocopia simple de registro de defunción emitido por el Registro del Estado Familiar de San Salvador en fecha 08/05/2017 —folio 4—, asignado al número de partida 66, libro 1 y folio 66, a nombre del señor con el cual se acredita que éste falleció el día 06/05/2017, a consecuencia de un infarto agudo del micardio, shock cardiogénico e insuficiencia renal aguda y que la consumidora denunciante era su cónyuge.

7. Fotocopia simple de registro de defunción emitido por el Registro del Estado Familiar de San Salvador en fecha 13/06/2017 —folio 27—, asignado al número de partida 169, libro 11 y folio 169, a nombre del señor con el cual se acredita que éste falleció el día 12/06/2017, a consecuencia de: muerte súbita cardiaca y que la consumidora denunciante era su madre.

8. Fotocopia simple de Comprobante de ingreso, Sala de velación y oficina asignado al N° emitido por la proveedora denunciada en fecha 12/06/2017 a nombre de la consumidora denunciante —folio 26—, con el cual se comprueba que la referida denunciante realizó el pago de \$470.00 dólares en concepto de preparación química y extra por sala en FUDEFA.

9. Fotocopia certificada por Notario de Comprobante de Crédito Fiscal N° 00127, emitido por la proveedora denunciada en fecha 13/06/2017 a nombre de la consumidora denunciante —folio 60— mediante el cual se comprueba el pago de la cantidad de \$691.00 dólares, conforme al siguiente detalle: cancelación de servicio funerario para los restos del señor el día 12/06/2017, alquiler de capilla (\$549.55 dólares) y alquiler de carroza (\$61.95 dólares).

10. Fotocopia certificada por Notario de carta emitida por la proveedora denunciada, en fecha 19/06/2008 —folio 61—, por medio del cual informan a la consumidora denunciante:

- Las condiciones de servicios en relación al contrato suscrito por su fallecido esposo, el señor —N° 4616—, conforme al siguiente detalle:

	N° cuotas	Valor de cuotas	Total
Plan de pago original	32	\$13.49	\$431.68
Saldo a favor hasta septiembre 2007	21	\$13.49	\$283.29
Pendientes de pago de servicio entregado	11		\$148.39

- Que del saldo existente a favor del señor . la proveedora descontó el saldo pendiente de pago del servicio entregado a la consumidora denunciante, esto es \$283.29 dólares menos \$148.39 dólares, quedando dicho saldo liquidado.
- Que el saldo a favor del referido señor, era de \$134.90 dólares con el cual podría seguir pagando el valor de la reserva original conforme al nuevo plan que fue ofrecido por la proveedora:

	Nº cuotas	Valor de cuotas	Total
Prima			\$31.43
Cuotas	22	\$13.49	\$296.78
Total general de la nueva reserva			\$328.21

- Finalmente, declaran que el valor de la prima es para el fondo de seguro de deuda total del servicio funerario del reservante, en caso de fallecimiento durante el período de pago, para la emisión de la nueva documentación.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por el supuesto incumplimiento de la proveedora en el servicio fúnebre contratado por su fallecido esposo; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

- El señor . , contrató con la proveedora denunciada La Celestial, S.A. de C.V. en fechas 07/10/1999 —contrato de folio 7— y 01/06/2011 —contrato N° de folios 5 y 6—, la adquisición de un servicio funerario de tipo Americana Ejecutiva, el cual, conforme a éste último contrato, incluía un ataúd de la clase americana ejecutiva, capilla de velación en San Salvador y carroza fúnebre en San Salvador.
- La proveedora estaba obligada —conforme a lo pactado en el contrato— a prestar el servicio funerario, sin otro cargo adicional, cuando el reservante falleciera, en este caso el señor . , toda vez que al momento del fallecimiento se haya pagado el 50% del valor del servicio, caso contrario debía completarse en efectivo dicho porcentaje y a entregar el original de la Carta de Reservación como Certificado de cancelación, una vez hubiese completado el pago total del servicio, cuya presentación volvía exigible la prestación del servicio funerario contratado.

- El señor \_\_\_\_\_ esposo de la consumidora denunciante, falleció el día 06/05/2017, a consecuencia de un infarto agudo del micardio, shock cardiogénico e insuficiencia renal aguda, conforme a lo consignado a folio 4, pero la proveedora no prestó el servicio en esa fecha al fallecido contratante.
- El servicio contratado por el señor \_\_\_\_\_ fue entregado en fecha 12/06/2017, cuando acaeció el fallecimiento del señor \_\_\_\_\_ hijo de la consumidora denunciante, conforme a lo consignado en los documentos de folios 25, 26 y 60, por el cual pagó una cantidad extra por la sala de velación de la Fuerza Armada, la cual no estaba incluida en el servicio contratado conforme al contrato N° 4616.
- El plan de pago original del servicio contratado por el señor \_\_\_\_\_ era por un total de \$431.68 dólares —contrato N° 2203 de folio 7—; no obstante, del saldo a favor de dicha cuenta —\$283.29 dólares—, la proveedora descontó el monto pendiente de pago por el servicio entregado a la consumidora denunciante, por el monto de \$148.39 dólares, en virtud del contrato que su fallecido esposo adquirió con la proveedora —contrato N° \_\_\_\_\_—, siendo el total general de la nueva reserva del servicio contratado por el fallecido señor, al 19/06/2008 de \$328.21 dólares, sin que conste estado de cuenta alguno que acredite la situación de liquidez o mora que tenía la cuenta en la fecha que fue requerido el servicio amparado por el contrato N° \_\_\_\_\_

El presente caso, se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, por el supuesto incumplimiento en la prestación del servicio en los términos contratados por parte de la proveedora denunciada a favor de la consumidora denunciante, hechos que *se presumen ciertos*; por ello, la principal labor de la proveedora denunciada, consiste en la aportación de la documentación útil y pertinente que respalde la no prestación del servicio funerario en los términos contratados, por existir una causa justificada que le exime de responsabilidad, conforme a las condiciones de cobertura del contrato suscrito con La Celestial, S.A. de C.V.

Ahora bien, se advierte que, si los hechos denunciados se presumen ciertos, con los elementos probatorios agregados al expediente, no es posible determinar con certeza que la proveedora denunciada incumplió en la prestación del servicio, sobre la base de una causa inválida e injustificada.

Al respecto, es importante destacar que, de lo expuesto por la consumidora en su denuncia, el ejecutivo designado por La Celestial, S.A. de C.V. le manifestó que le confirmarían si se podía prestar el servicio hasta el día lunes 08/05/2017, pero que lastimosamente su esposo falleció 2 días antes de llegada esa fecha, y que la proveedora no podía atenderle por no tener resolución a su caso (puesto que según los registros de la proveedora habían saldos pendientes de pago a esa fecha, y de la documentación

incorporada al expediente se ha determinado que efectivamente habían montos pendientes de pago del servicio contratado). No obstante, lo anterior no puede entenderse como que la proveedora se haya negado a prestar el servicio, y muestra de ello es que se ha probado que la denunciada prestó el servicio funerario en fecha 12/06/2017, cuando acaeció el fallecimiento del señor

, hijo de la consumidora denunciante, conforme a lo consignado en los documentos de folios 25, 26 y 60; en consecuencia, el servicio funerario se realizó, aunque posteriormente y a favor de persona distinta a la que constaba como beneficiario de la contratación —ya que resultaba de imposible cumplimiento con la persona contratante (el fallecido esposo de la denunciante) por la naturaleza del mismo servicio objeto de reclamo—, y no se ha acreditado en el presente procedimiento, incumplimiento en la prestación del servicio por parte de la proveedora La Celestial, S.A. de C.V.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia , manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”*. Los resaltados son nuestros.

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye el ilícito administrativo haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita con certeza que la proveedora La Celestial, S.A. de C.V. sí prestó los servicios funerarios; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, y al haberse desvirtuado la presunción del artículo 112 de la LPC, resulta procedente *absolver* a la misma en relación a la supuesta comisión de la infracción contenida

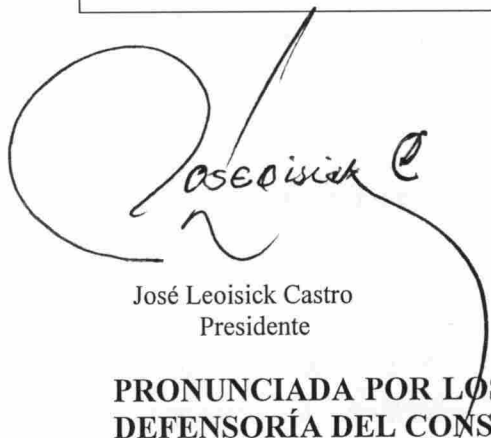
en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a los hechos denunciados por la señora

### VIII. 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; 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) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por: (...) e) *No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”;
- b) *Absuélvase* a la proveedora La Celestial, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Tómese nota* en la Secretaría de este Tribunal, de las direcciones de correo electrónico y lugares señalados por las intervinientes (fs. 48 y 166) para recibir actos de comunicación.
- d) *Notifíquese*.


CM/MP



José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador