

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/02/2022. Hora: 08:53 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 1030-2021.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Sara Isabel Flores De Rivera, propietaria de "Funerales Saraí".		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 21/09/2018, la consumidora interpuso su denuncia, por medio de su apoderado general judicial con cláusulas especiales, licenciado _____, en la cual expuso que, "(...) <i>contrató al proveedor Servicios Funerarios Tipo Súper de Lujo, por el precio \$ 1,850.00, en fecha 7-7-2010, el caso es que se presenta el 19-8-2016, para que le informaran qué era lo que le ofrecían y cancela el saldo pendiente del contrato \$ 270.00, que en ese momento solicita al proveedor muestran los ataúdes que le ofrecían por el servicio contratado, no estando de acuerdo con el estilo del ataúd que correspondía al contrato, pidió que le mostraran otros, seleccionando en ese momento uno de color vino oscuro y que la pintura fuera con un mejor acabado, pidiendo que lo accesorio fuera de color plateado y blanco; tomando fotografía de la muestra, el cual quedaba en resguardo de acuerdo al certificado de cancelación y cancelando un valor adicional de \$ 150.00, cancelando un total de \$ 2,000.00, de lo que no le entregaron recibo de pago, el caso es que en fecha 20-4-2018, necesita utilizar el servicio contratado con las modificaciones acordadas, pero el proveedor les envían algo diferente a lo acordado de forma verbal, por lo que no aceptaron; viéndose obligados a contratar a otro proveedor para que les brindara el servicio</i>".</p> <p>De acuerdo a la denuncia los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, que establece: "<i>Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (...)"</i>"; respecto de lo dispuesto en el artículo 24 de la LPC, el cual establece: "<i>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</i>", y al derecho básico de los consumidores establecido en el artículo 4 letra e) de la misma ley, consistente en <i>adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente</i>.</p> <p>Previo a la conformación del presente expediente administrativo, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor—en adelante CSC—, desarrolló diligencias bajo la gestión con referencia número 4-0100-01-18-1684, con el propósito de identificar debidamente a la</p>			

proveedora propietaria del establecimiento
fs.5-48.

, las cuales constan incorporadas de

Establecido lo anterior, se recibió la correspondiente denuncia contra la proveedora denunciada y se siguió el procedimiento señalado en la LPC, para la implementación de los medios alternos de solución de conflictos, sin que las partes alcanzaran un acuerdo, tal como fue consignado en el acta de desacuerdo en audiencia conciliatoria de f. 72, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letra c) de la LPC, en fecha 05/11/2018.

Posterior a dicha remisión, constan las actuaciones administrativas acaecidas durante la sustanciación del procedimiento administrativo bajo la referencia 2040-18, así como la documentación que fuera incorporada por las partes durante el mismo, hasta que se declaró la caducidad del mismo mediante la resolución de las doce horas con cinco minutos, del día 21/06/2021 que consta de fs. 120-125, mediante la que también se ordenó el consecuente reinicio del procedimiento administrativo sancionatorio. Asimismo, a fs. 130 consta el acta de conformación del presente expediente administrativo, en la que se dejó constancia de la asignación de un nuevo correlativo para diligenciar el caso *sub judice*.

Consiguientemente, a las doce horas con cinco minutos del día 12/08/2021 se dictó el auto de inicio de este procedimiento de fs. 131-133, el cual se notificó en debida forma a las intervinientes en fecha 31/08/2021, según se dejó constancia en las actas incorporadas a fs. 134 y 135. Mediante el referido acto administrativo, se proporcionó a las partes la oportunidad procedimental de intervenir para el ejercicio de su derecho de contradicción, confiriéndosele además a la proveedora, un plazo específico de diez días hábiles para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa, no obstante, en tal fase las partes se abstuvieron de participar.

Posteriormente, mediante el auto de las nueve horas con cuarenta minutos del día 16/11/2021 de fs. 136, se ordenó el inicio del término probatorio del procedimiento, notificándose oportunamente a las partes en fechas 16/11/2021 y 24/11/2021.

Finalmente, el día 01/12/2021 se recibió escrito del licenciado

fs. 139, quien en las diligencias previas seguidas, actuó en calidad de apoderado general judicial y administrativo, calidad que en aquel momento fue acreditada mediante la copia certificada de testimonio de escritura pública de poder general judicial y administrativo otorgado por los señores y Sara Isabel Flores de Rivera, ante los oficios notariales del licenciado, fs. 20-23. En su escrito, el licenciado en síntesis, se refirió a la caducidad del procedimiento administrativo sancionatorio bajo la referencia 2040-18, para solicitar se deje sin efecto el actual procedimiento, además, argumentó la prescripción de la acción.

En este punto, es menester puntualizar que los argumentos del apoderado de la proveedora denunciada antes citados, se han respondido en el apartado romano **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA** de esta resolución.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El apoderado de la consumidora denunciante, solicitó en el CSC que la proveedora, “(...) le devuelva el monto cancelado del contrato (\$1,850.00), ya que no utilizó el servicio contratado, por no cumplir con lo ofrecido” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la supuesta comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los 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*”.

El incumplimiento de la referida obligación por parte de la proveedora conlleva la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC previamente citada, la cual, en caso de comprobarse, tiene como consecuencia jurídica, la sanción establecida en el artículo 46 de la misma ley, siendo esta multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, y en la resolución de fs. 131-133, por medio de la que se ordenó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se le confirió a la proveedora denunciada un plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que pudiese manifestar su oposición por escrito, expresar sus argumentos de defensa, formular alegaciones, o bien, presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara conveniente. El referido auto de inicio, le fue notificado a la proveedora, señora SARA ISABEL FLORES DE RIVERA, el día 31/08/2021 según acta de fs. 134. Sin embargo, ésta no compareció en dicha etapa, para el ejercicio de sus derechos de audiencia y defensa.

Posteriormente, se ordenó el inicio del término probatorio por el plazo de 8 días hábiles, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, mediante el auto proveído por este Tribunal a las nueve horas con cuarenta minutos en fecha 16/11/2021, mismo que a su vez,

fue efectivamente notificado la proveedora el 24/11/2021, conforme a lo consignado en el acta correspondiente, fs. 138.

Y fue así, como en virtud de la notificación de la fase probatoria, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial y administrativo (fs. 20-23), mediante el cual, argumentó la falta de notificación efectiva de la resolución que dio inicio a este procedimiento, en la cual se le confirió efectivamente el derecho de audiencia a la proveedora denunciada, la señora Sara Isabel Flores de Rivera. Asimismo, invocó la resolución que declaró la caducidad del procedimiento administrativo sancionatorio bajo la referencia 2040-18, como fundamento para requerir se deje sin efecto el desglose de actuaciones precedentes incorporadas en este expediente, mismo que fue ordenado en la resolución que extinguió tal procedimiento. Además, solicitó se declare la prescripción de la acción que subyace a la sustanciación del presente, sobre la base de los artículos 11 de la Constitución de la República, 148 y 149 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), y 107 de la LPC.

Resulta procedente responder los argumentos planteados por el apoderado de la proveedora denunciada, en el orden siguiente:

A. Respecto a la falta de notificación efectiva del auto de inicio del presente procedimiento.

Como se mencionó en párrafo precedente, consta acta de notificación personal a fs. 134 de este expediente, en la cual, al pie de la misma, se consignó la firma del señor _____, quien, recibió la esquila de notificación de la resolución de inicio del procedimiento, en calidad de hijo de la señora Sara Isabel Flores de Rivera, dando así cumplimiento a lo requerido en el artículo 101 inciso 1º de la LPA. En tal sentido, es preciso recalcar que tal acta, en virtud de lo establecido en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, goza de una presunción de veracidad, a tenor de su texto: *“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”*. Aunado a lo anterior, la intervención del licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial y administrativo, así sea en la fase probatoria, pone de manifiesto que los actos de comunicación fueron eficaces, pues la proveedora ejerció su derecho de contradicción y defensa en este procedimiento.

B. Respecto a los efectos de la caducidad en el procedimiento administrativo.

La caducidad en el procedimiento administrativo sancionador está regulada en el artículo 117 de la LPA, disposición que establece literalmente lo siguiente: *“Cuando el procedimiento se paralizase por causa imputable exclusivamente al interesado que lo ha promovido, la Administración le requerirá a éste que en el plazo de diez días realice el trámite correspondiente.*

En la misma resolución, le advertirá que, transcurridos treinta días desde el vencimiento concedido para atender el requerimiento, se declarará la caducidad.

El procedimiento continuará cuando suscite cuestiones de interés general o que fuere conveniente sustanciar para su definición y esclarecimiento.

La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de los derechos de los particulares o, en su caso, las facultades de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de la prescripción.

En los casos en los que sea posible la iniciación de un nuevo procedimiento, por no haberse producido la prescripción, podrán incorporarse a éste los actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual, de no haberse producido la caducidad. En todo caso, en el nuevo procedimiento deberán cumplirse los trámites de alegaciones, proposición de prueba y audiencia al interesado” (el resaltado es propio), y es precisamente del inciso final de tal disposición, que emana la competencia para desglosar la documentación incorporada al expediente y para ordenar el reinicio del procedimiento administrativo sancionador, en el cual se cumplieron todas las etapas expresamente señaladas por tal disposición.

Por su parte, la Sala de lo Contencioso Administrativo –SCA-, en la resolución de las doce horas con veinte minutos del día 27/09/2019 en el proceso bajo referencia 153-2014, definió la caducidad como “(...) *una figura jurídica de naturaleza netamente adjetiva, se define como una forma de terminación del procedimiento administrativo por superación del plazo máximo para resolver, cuyo incumplimiento impide su prosecución y resolución final; es decir, supone, la terminación de un procedimiento sancionador sin una resolución sobre el fondo, cuando éste, se encuentra detenido durante un plazo excesivo de tiempo, sin que le sea notificada al administrado resolución expresa (...).*

En este punto es relevante, señalar que, de perfilarse [la caducidad del procedimiento] no debe per se, inhibir a la Administración pública su facultad de imponer una sanción; ya que la caducidad no producirá, por sí sola, la prescripción de las acciones de la Administración. De modo que, si el derecho para perseguir la infracción no ha prescrito, podrá iniciarse un nuevo procedimiento por los mismos hechos [ya que el anterior, el caducado, se entiende que jamás existió por haber desaparecido como un efecto legal de la caducidad]; eso sí, observando que el procedimiento caducado no interrumpirá la prescripción. [de Diego Díez, L. Alfredo. Prescripción y Caducidad en el Derecho Administrativo Sancionador. Segunda Edición. Barcelona. Editorial Bosh. 2009, p. 203 y 204]. En idénticos términos, y para efectos de esta sentencia, de manera exclusivamente ilustrativa, se señala que lo dicho, está previsto en la [hoy vigente pero no aplicable al caso] Ley de Procedimientos Administrativos, en el artículo 117 inciso tercero «[l]a caducidad no producirá por sí sola la prescripción de los derechos de los particulares o, en su caso, las facultades de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de

la prescripción” (resaltado es propio). Por tanto, los efectos jurídicos de la caducidad no devienen en la imposibilidad de la administración pública de iniciar un nuevo procedimiento sancionatorio, pues no extinguen el derecho o la acción, sino imposibilitan la continuidad de un procedimiento en particular por el paso del tiempo.

Consiguientemente, corresponde declarar sin lugar la solicitud del licenciado de dejar sin efecto el desglose de actuaciones que suscitó el inicio del presente procedimiento.

C. De la prescripción de la acción.

Respecto de la prescripción de la acción, este Tribunal se pronunció en la resolución que ordenó la conformación de presente expediente administrativo, con el objetivo de sustanciar un nuevo procedimiento administrativo sancionador, pues determinó que por las características particulares del supuesto planteado, los hechos podían adecuarse a una infracción de tipo permanente, *pues en tales infracciones, persiste la obligación de la proveedora del cumplimiento de la contraprestación recíproca al pago del precio pactado. Así, mientras tal obligación se mantenga en el tiempo, en tanto corresponde a un derecho de la contraparte que no ha dejado de surtir sus efectos, de manera que puede exigirse en cualquier momento y, mientras no sea satisfecha la obligación la proveedora continúa cometiendo la infracción.*

La importancia del tipo de infracción tiene relevancia en materia de prescripción, en tanto que iniciará una vez cesa la conducta constitutiva de infracción, por tanto, en la infracción permanente no es posible establecer el cómputo del plazo, pues la conducta típica permanece en el tiempo, debido a que se mantiene el deber de actuar de la proveedora, es decir, de cumplir su obligación.

En el caso en autos, el supuesto típico planteado encaja en una infracción permanente debido a que, en el caso que hoy nos ocupa, como lo manifiesta Mónica Andrea Santamaría Novoa, en su artículo *“Los servicios funerarios y los seguros exequiales: ¿Realmente son productos diferentes? ¿Qué implicaciones acarrea el ofrecimiento simultáneo de este tipo de productos en el mercado?”*, Revist@ E-Mercatoria, vol. 17, n.º 1, enero-junio, 2018. DOI: <https://doi.org/10.18601/16923960.v17n1.04>, los servicios exequiales pueden definirse como *“(…) el conjunto de servicios prestados por las empresas funerarias (o funerarias a secas) a los familiares y allegados de un difunto cadáver”,* y en el caso *sub judice* fueron además contratados bajo la modalidad de *prenecesidad*, es decir que fueron contratados y se pagaron sin que haya ocurrido el fallecimiento de un beneficiario. En correspondencia con lo anterior, el contrato incorporado a fs. 8-9 del presente, detalla que los servicios permanecerán disponibles, posterior al pago total, hasta que sean requeridos, ya sea por los beneficiarios o por el titular, extinguiéndose tal obligación hasta que se suministran los mismos.

En el artículo antes citado, la autora refiere que, *“(…) las personas interesadas en estos servicios, los adquieren con motivo de aliviar posibles cargas emocionales y dinerarias que puedan*

sufrir sus familiares con su deceso, al liberarse de obligaciones tales como alistamiento y transporte del cuerpo, reservas de salas funerarias, pagos del servicio, entre otras; y a su vez trasladarla a aquellas entidades que se encargan de la prestación de estos servicios”; así en el supuesto en estudio, tales servicios no fueron suministrados a la contratante, pues así lo han reconocido ambas partes en este procedimiento, ya que la consumidora eligió otro proveedor ante la contingencia, con lo cual, la obligación de la proveedora de suministrar los servicios exequiales no se extinguió, sino permanece vigente.

Habida cuenta que la infracción en estudio es permanente, y por tanto no se encuentra afecta al cómputo de plazo establecido en el artículo 107 de la LPC vigente al momento de los hechos, este Tribunal declara sin lugar la solicitud del apoderado de la proveedora denunciada de declarar la prescripción de la acción de consumo en el presente caso.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –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 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).

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 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).

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.*

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, por no prestar los servicios en los términos contratados, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual este Tribunal valorará únicamente la pertinente, consistente en:

- i. Copia del contrato y sus anexos, suscrito por la consumidora y _____, en fecha 07/07/2010 (fs. 8 al 9); en el que se estableció la prestación de un servicio funerario "TIPO SUPER DE LUJO", determinándose que tal servicio *incluye un ataúd europeo especial, pintado a duco, con acabados finísimos, forrado con telas especiales, tanto interna, como exteriormente y aplicaciones de lujo, instalación de capilla con cortinajes especiales, cuatro candelabros, 50 sillas metálicas, carro con su carretilla a la hora de su funeral, todos los accesorios son retornables*, y que tal paquete tenía un valor total de \$1,850.00 dólares. Asimismo, constan las cláusulas generales del servicio pactado:
 - 1) *En caso del fallecimiento exclusivamente del contratante y si estuviera al día en el pago de sus cuotas se prestará el servicio contratado por el 60 por ciento del valor del servicio funerario quedando definitivamente cancelado.*
 - 2) *En caso del fallecimiento inesperado en un familiar, la empresa se compromete a entregar servicio funerario por los abonos pagados por el solicitante siempre que estuviera al día con el pago de sus cuotas.*
 - 3) *En caso de mora en el pago de las cuotas, la empresa mantendrá vigente la solicitud, durante SEIS MESES MÁS, contados a partir de la última cuota pagada puntualmente, transcurrido dicho plazo se entenderá que el solicitante ha renunciado a los derechos que le confiere esta solicitud, en consecuencia ni el solicitante ni los beneficiarios podrán exigir a la empresa ninguna clase "de devolución", ni la entrega del servicio solicitado.*
 - 4) *Cuando tomare un servicio porque hay una persona enferma de gravedad o más de una persona de avanzada edad, se le entregara el servicio como requisito cancelar el 50 por ciento y lo restante en cuotas ya convenidas.*

- 5) *Se podrá hacer traslados y preparación de cadáver a nivel nacional mediante un acuerdo con la empresa. (Sala de velación adicional).*
- 6) *En caso de que un servicio haya sido entregado, la cláusula No. 3 de este contrato quedara sin valor.*
- 7) *El contratante no podrá ser menor de 18 años ni mayor de 65 años.*
- 8) *El presente contrato se cobrará en virtud que el comprador goza de sus facultades y que ha aceptado sus obligaciones que el presente exige.*
- 9) *La empresa no responde por ofrecimiento verbales del asesor, responder por lo que está escrito en las cláusulas.*
- 10) *Cuando se tomare un contrato colectivo (2 o más servicios) en caso de fallecimiento del contratante, se tendrá entendido que tendrá derecho al 50% de descuento solamente de un servicio, personas del grupo familiar o beneficiarios asumirán la responsabilidad de continuar cancelando los servicios pendientes de esa manera se continuará amortizando la deuda.*

Además, se consignó un plan de beneficios generales, que comprende textualmente: *"*PAN, CAFÉ, AZÚCAR, VASOS, PLATOS DESECHABLES TODO PARA 200 PERSONAS *ADEMÁS LE OFRECEMOS UN PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO PARA QUE PUEDA SERVIRLE A LA HORA DE LA VELACIÓN Y LA HORA DEL FUNERAL. Y DE CORTESIA 1 CORONA Y 50 TARJETAS DE RECUERDOS"*.

Con tal documento, quedó establecida la relación contractual entre la denunciante y la denunciada, consistente en la prestación de un servicio de funerario, las características, condiciones y generales que regirían la prestación del mismo, lo anterior, a cambio del pago efectuado por la consumidora del precio fijado por la proveedora.

- ii. Copia del certificado de cancelación del valor del contrato suscrito, expedido por _____, a favor de la señora _____ en fecha 19/08/2016 (fs. 11); en el que se deja constancia del pago total del valor de \$1,850.00 dólares, por el servicio funerario "Zepelin Americano", estableciéndose además que la entrega del ataúd sería diferida hasta que el servicio fuese requerido por la consumidora, quedando mientras tanto en resguardo de la funeraria. Además, se estableció que el servicio contratado no incluye la "preparación de cadáver".

Con el documento en mención, fue acreditado el cumplimiento total de la obligación contractual de pago por parte de la consumidora denunciante, respecto de la proveedora denunciada. Es decir, no hay mora por parte de la consumidora para la prestación de los servicios contratados.

- iii. Copia de recibo número 21735, de fecha 19/08/2016, por la cantidad de \$270.00 dólares, expedido por _____, a favor de la señora _____,

en concepto de pago de cuota del mes de agosto a cuenta de un servicio “zepelín color vino” (fs. 10). Con dicho documento, quedó establecido la realización de un pago complementario a cuenta del precio total del contrato, y en el mismo se consignó el cambio del ataúd originalmente ofertado en el paquete de servicio funerarios contratados, por otra unidad *de color vino*.

- iv. Copia de constancia expedida en fecha 22/02/2017, por la señora . de Canales, en su calidad de encargada de Registro de Establecimientos departamento de Cuscatlán, Dirección General de Inspección del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la cual se consignó que la empresa , representada legalmente por su propietaria Sara Isabel Flores de Rivera, presentó en la fecha antes relacionada la actualización de su centro de trabajo (fs. 24). Con tal documento, queda acreditado que según el Registro de Establecimientos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, la señora Sara Isabel Flores de Rivera ostenta la calidad de propietaria de . En consecuencia, la referida señora es la contraparte del contrato de servicios funerarios sobre el que versa el caso en estudio, y con ello, queda establecida la vinculación contractual existente entre la proveedora denunciada y la consumidora.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En este punto, conviene citar la definición que la legislación colombiana hace de este tipo de contrato de servicios exequiales como un “*conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres*”, actividades que pueden constar de servicios básicos que necesita el trato del cuerpo (difunto) y servicios complementarios que implica todo el proceso y actividades para llevar acabo el entierro.

En virtud de la prueba documental que consta agregada al presente expediente, que fue citada en el apartado antecedente, este Tribunal acreditó el vínculo contractual existente entre la señora y la proveedora Sara Isabel Flores de Rivera, con motivo de la suscripción de un contrato para la prestación de un servicio funerario, celebrado en fecha 07/07/2010 (fs. 8-9 y 24).

Asimismo, se acreditó el pago total por tales servicios por parte de la consumidora, cuyo monto ascendía a la cantidad de \$1,850.00 dólares. Y que esta última, tuvo a bien efectuar un cambio dentro de los servicios contratados, consistente en un modelo de ataúd distinto del comprendido en el contrato, aparentemente, por uno de mejores atributos. Sin embargo, sobre este último suceso, no se pudo establecer fehacientemente en el presente expediente, si se efectuó un pago complementario o si este formaba parte del precio total pactado por los servicios, pues existen discrepancias en los relatos de los hechos vertidos por ambas partes, pues la consumidora afirmó en su denuncia que pagó \$150.00 dólares en tal concepto, adicionales al valor del contrato, pero que no recibió ningún comprobante de esta erogación de parte de la proveedora. Sin embargo, el apoderado de la

proveedora expuso que la consumidora canceló \$270.00 dólares, los cuales formaban parte del precio total de los servicios, y que por este gesto de pago anticipado, se le otorgó el beneficio de cambio de ataúd por uno tipo zepelín americano, color vino, presuntamente de mayor valor por poseer mejores atributos, según escrito de fs. 17-19. De ambas versiones puede concluirse entonces, que se pactó un cambio de féretro, por uno de mejores características del que originalmente estaba comprendido en el contrato.

Corresponde entonces dilucidar el presunto incumplimiento contractual atribuido a la proveedora denunciada, conforme a los términos y condiciones pactadas y a lo previamente consignado en el documento contractual que fue aportado por la consumidora, fs. 8-9.

En ese sentido, en su denuncia, la señora _____, manifestó por medio de su apoderado general judicial con cláusulas especiales, licenciado

que en fecha 07/07/2010, su representada contrató con la proveedora un paquete de servicios funerarios *TIPO SUPER LUJO*, por el precio de \$1,850.00 dólares, “(...) *el caso es que se presenta el 19-08-2016, para que le informaran que era lo que le ofrecían y cancela el saldo pendiente del contrato \$ 270.00 dólares, que en ese momento solicita al proveedor muestran los ataúdes que le ofrecían por el servicio contratado, no estando de acuerdo con el estilo del ataúd que correspondía al contrato, pidió que le mostraran otros, seleccionando en ese momento uno de color vino oscuro y que la pintura fuera con un mejor acabado, pidiendo que lo accesorio fuera de color plateado y blanco; tomando fotografía de la muestra, el cual quedaba en resguardo de acuerdo al certificado de cancelación y cancelando un valor adicional de \$ 150.00 dólares (...)*”. Finalmente señaló, que canceló un total de \$2,000.00 dólares por los servicios funerarios, pero que de éste último importe agregado no se le entregó recibo.

Posteriormente, el día 20/04/2018 su representada necesitó utilizar el servicio contratado con las modificaciones convenidas previamente, pero al presentarse el personal de la proveedora a prestar los servicios contratados, su representada se percató que *la proveedora le envió algo diferente a lo acordado de forma verbal*, y por tal circunstancia, se negó a aceptar los servicios, decantándose por adquirir los servicios a otro proveedor, para atender el evento acaecido en la referida fecha.

En este punto, es esencial destacar que la modificación del contrato que suscitó la controversia de consumo que actualmente se dirime, fue pactada de *forma verbal*, pero, aún con ligeras divergencias en las versiones de los hechos, ambas partes coincidieron en sus intervenciones, en que, efectivamente, que se pactó una sustitución de modelo de féretro que inicialmente constaba detallado en contrato acorde al precio inicial: “(...) *ataúd europeo especial, pintado a duco, con acabados finísimos, forrado con telas especiales, tanto interna, como exteriormente y aplicaciones de lujo*”, siendo esta la única modificación al contrato. En ese sentido, las partes también concordaron al indicar, que el bien permutado sería *de color vino oscuro y la pintura contaría con*

mejores acabados, pidiendo que lo accesorio fuera de color plateado y blanco, tomando fotografía de la muestra; y que el referido artículo quedaría en resguardo de la proveedora hasta la prestación de los servicios; es decir, que tanto el féretro, como los servicios funerarios adicionales, serían de entrega diferida. Finalmente, las partes también reconocieron que en fecha 20/04/2018, se requirió por parte de la consumidora, la prestación de los servicios funerarios, y que habiéndose apersonado el personal de la proveedora al lugar estipulado por esta, para la entrega de tales servicios, los mismos no se proporcionaron por negarse la consumidora a recibirlos (cuando ella se percató que difería de lo supuestamente acordado). Así pues, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 314 numeral 1° del CPCM, tales hechos quedan establecidos en el procedimiento y no requieren ser probados.

Sin embargo, es necesario acotar que la fotografía del ataúd, a la que se hace referencia en la denuncia, y que podría constituir un indicio de los atributos o apariencia del bien, no consta incorporada en este expediente y que tampoco se hace mención de ella en el documento contractual.

Establecido lo anterior, resulta indispensable referirse a las obligaciones adquiridas por la proveedora respecto del pago total del valor del contrato de servicios funerarios, siendo la principal, la prestación de un servicio funerario tipo “súper lujo”, que incluye un féretro europeo especial, *pintado a duco, con acabados finísimos, forrado con telas especiales, tanto interna, como exteriormente y aplicaciones de lujo, instalación de capilla con cortinajes especiales, cuatro candelabros, 50 sillas metálicas, carro con su carretilla a la hora de su funeral, todos los accesorios son retornables,* además de la entrega de *“*PAN, CAFÉ, AZÚCAR, VASOS, PLATOS DESECHABLES TODO PARA 200 PERSONAS *ADEMÁS LE OFRECEMOS UN PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO PARA QUE PUEDA SERVIRLE A LA HORA DE LA VELACIÓN Y LA HORA DEL FUNERAL. Y DE CORTESIA 1 CORONA Y 50 TARJETAS DE RECUERDOS”.*

De los párrafos precedentes se puede colegir, que efectivamente, la entrega de un ataúd constituye una de las prestaciones esenciales a las que estaba obligada la proveedora denunciada. Además, que esta se obligó a sustituir el féretro comprendido en el contrato, por otro, de *tipo zepelín,* color vino oscuro con acabados color plata, que supuestamente poseía mejores características que el primero, pero que de lo mismo la proveedora no lo hizo constar en ninguno de los documentos otorgados a la consumidora.

Al respecto, es imposible ignorar que la infracción imputada a la proveedora, prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, se encuentra vinculada directamente con lo regulado en el artículo 24 de la LPC, que claramente establece: *“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 resaltado es propio). De la disposición precitada, se extrae entonces que todo proveedor de servicios **se encuentra legalmente obligado a brindar al consumidor toda la información de la contratación**, de tal suerte que, quien recibe la prestación del servicio no le queda duda alguna de lo que está contratando, no se le creen falsas expectativas, y tiene como defenderse ante el supuesto de recibir algo distinto a lo acordado.

Al contraponer el anterior análisis al caso de mérito, se verifica que la proveedora no otorgó a la denunciante, de forma clara y comprobable, las características del ataúd por el que la consumidora erogó una cantidad de dinero extra al de la contratación original, el cual supuestamente era de mejores características que el inicialmente contemplado en el contrato, y tampoco consta que la proveedora haya documentado cuáles eran las características del ataúd que pretendía entregar a la consumidora al momento que ella solicitó la prestación del servicio (por ejemplo con una constancia de entrega, hoja de recepción conforme del servicio, acta de entrega, entre otras), que permitiera cotejar que las características de dicho ataúd correspondían o no, a las pactadas. En conclusión, la proveedora incumplió el mandato legal del artículo 24 de la LPC, lo que devino en la indefensión de la consumidora ante el incumplimiento de la proveedora, una afectación económica por haber erogado una cantidad de dinero por un servicio contratado con antelación pero que no recibió conforme a lo pactado, y la agravante, que al tratarse de servicios funerarios, estos generalmente se prestan en situaciones de vulnerabilidad emocional de quien recibe el servicio, por lo que resulta aún más importante que las condiciones pactadas se hayan establecido y sean cumplidas a cabalidad.

En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada al presente expediente administrativo, los hechos establecidos por las partes, y al comprobarse el incumplimiento de la proveedora a la obligación descrita en el artículo 24 de la LPC, norma que forma parte de la configuración de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la misma ley, por principio de integración y coherencia de las normas del ordenamiento jurídico, este Tribunal determina, que en el presente caso se ha comprobado la comisión de la infracción grave en comento por parte de la proveedora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento _____, por “no (...) prestar los servicios en los términos contratados”, específicamente al no haber otorgado a la consumidora todos los elementos esenciales de la contratación (características del ataúd) cuando estaba obligada por ley a hacerlo, y que dicha omisión podía aventajarle ante inconsistencias en la prestación del servicio prestado, causando un perjuicio a la consumidora, y siendo procedente *sancionar* a la proveedora denunciada.

B. Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías

necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios funerarios que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, la proveedora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento "Funerales Saraí", presentó la información solicitada por este Tribunal, lo que evidencia buena voluntad y el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA). De la anterior información, se extrae de la declaración de Impuesto Sobre la Renta del año 2018, que la proveedora en el año de la comisión de la infracción reportó ventas por un total a \$65,107.63 dólares, aproximadamente equivalentes a 214 salarios mínimos mensuales, siendo catalogada como *microempresaria* a la luz del artículo 3 de la Ley Mype precitado, y será considerada como tal para los efectos de la cuantificación de la multa en el presente caso, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

En cuanto a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una proveedora dedicada a la prestación de servicios funerarios, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, y que dichos términos se encuentren claramente establecidos en la documentación contractual, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, todos los elementos que constituían la contratación, las características esenciales de la prestación del servicio funerario, las cuales solo fueron negociadas verbalmente pero no fueron entregadas a la consumidora como parte de la documentación pertinente que ampara la contratación.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento "Funerales Saraf", por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento "Funerales Saraf", en relación a la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la obligación estipulada en el artículo 24 de forma oportuna y eficiente.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) *el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “**No (...) prestar los servicios en los términos contratados** —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de la consumidora, puesto que la consumidora denunciante, erogó cierta cantidad de dinero por la contratación de servicios funerarios que no recibió, porque la proveedora no cumplió con los términos que fueron pactados previamente, mismos que no fueron contemplados de manera oportuna en la documentación contractual que le fue entregada a la consumidora.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento “Funerales Saraf”, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC en relación con el artículo 24 de la misma ley, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento “Funerales Saraf”, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: “**e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)**”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresaria*; que

¹ “(...) *La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados*”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Finalmente, en el presente procedimiento la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento “Funerales Saraí”, ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a. del romano **VII**, pues presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora; y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota la buena voluntad de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone al proveedor, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento “Funerales Saraí” una multa de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)**, equivalentes a dos meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1.25%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia que la proveedora realice el reintegro de la cantidad de \$1,850.00 dólares que pagó por el servicio funerario que no se llevó a cabo. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que: *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde a la consumidora como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del*

establecimiento "Funerales Saraí", realice la devolución de lo pagado por la señora
por la cantidad de \$1,850.00 dólares, por no haber prestado el servicio
funerario conforme a los términos pactados y haber incumplido la obligación regulada en el artículo
24 de la LPC.

XI. 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), 47, 49, 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por el licenciado
fs. 139).
- b) *Sanciónese* a la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento "Funerales Saraí" con la cantidad de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.43)**, equivalentes a *dos meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria*—D.E. N° 2 del 16/diciembre/2016, publicado en el D.O. N°236, T413 19/diciembre/2016— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC en relación al artículo 24 de la misma ley, por no prestar los servicios en los términos contratados conforme al análisis expuesto en la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a la proveedora, señora Sara Isabel Flores de Rivera, propietaria del establecimiento "Funerales Saraí", realizar la devolución de lo pagado a la señora
por la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,850.00)**.
La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a la consumidora señora . para los efectos que estime convenientes.
- e) *Notifíquese*.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	

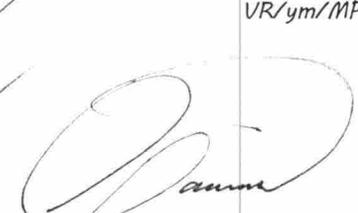
VR/ym/MP



José Leosisik 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