

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/09/2021 Hora: 08:10 Lugar: San Salvador.	Referencia: 651-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 12/03/2020, la denunciante interpuso su denuncia —folio 1— en la cual expuso: que adquirió una propiedad de 4 criptas de tipo AB en “Jardín del Edén” —donde tiene enterrado a su padre—, siendo el caso que el 02/11/2014 mientras se encontraba visitando dicha tumba, fue abordada por la señora _____, quien le ofreció otra propiedad tipo BC con un área de 548, lo que hacía un total de 8 criptas, y le aseguró que las mismas estaban ubicadas a la orilla de la calle, lo cual permitiría un acceso más próximo, ya que solo había un área verde en el contorno y que el valor pagado por las criptas anteriores serían abonadas al nuevo contrato. Señaló, que lo anterior le pareció conveniente por cuanto tendría vista a la calle con área verde en el contorno, según la aseguró la referida vendedora, por lo que aceptó dicha contratación. Además, mencionó que el día 25/05/2019, personal de la proveedora trasladó el cuerpo de su padre a la cripta nueva, efectuando una segunda inhumación y quedando disponibles solo 6 criptas.</p>			
<p>Continuó agregando, que el día 02/11/2019 —fecha en la que llegó a enflorar a su pariente— se percató que, debajo de su propiedad, exactamente en el área restringida de la zona verde, había otra inhumación (otra cripta) en la que le aseguraron ya no se construiría, por lo que, al no estar de acuerdo presentó por escrito su reclamo en fecha 01/02/2020 para que le aclararan y compensaran por tal situación, siendo contactada por las licenciadas _____ y _____ quienes —según sostuvo en su denuncia— aceptaron que cuando compró dicha área era zona restringida, pero que la proveedora toma decisiones de ampliar el cementerio, manifestándole que trasladarían su reclamo a comité, y que lo que podrían ofrecerle era un monto de \$150.00 por no haber mantenido la zona verde.</p>			
<p>Finalmente, la denunciante acotó que posee una grabación sobre dicha conversación la cual presentará como prueba y solicitó que la proveedora responda por la falta de información y por lo que se le ofreció, ya que en los planos que existen actualmente se identifica como zona de venta el área verde restringida por la que reclama.</p>			
<p>En fecha 12/03/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia —folios 8-10—; instancia en la que, mediante correo electrónico de fecha 24/06/2020 —folio 16—, una</p>			

representante de la proveedora manifestó literalmente lo siguiente: (...) *En su momento le explicamos a detalle que la propiedad adquirida en Jardín El Edén área 548 fracciones 1 y 2 nunca ha sido considerada zona restringida. Le hemos confirmado con base a nuestros planos que el diseño Arquitectónico de nuestro Cementerio Jardín no ha sufrido ningún cambio, las ubicaciones ya estaban mojoneadas dentro del plano y no ha habido modificación alguna, por lo que rechazamos (lo que cliente menciona en demanda) “que se decidió ampliar el cementerio y hacer más criptas cerca de su propiedad así como la destrucción de zonas verdes”. Con base a la verdad, establecemos que: el punto de vista, el alegato y la pretensión de la consumidora, son extremadamente altas e ilógicas y no tienen ningún asidero legal por lo que nos vemos imposibilitados de ofrecer medidas conciliatorias. Sin embargo, por todo la molestia que la consumidora presenta, se le ofreció en su momento y no quiso aceptar un descuento de \$150.00 los cuales podemos mantener vigentes sin que esto represente asumir culpabilidad por los hechos que se relatan en la demanda (sic) (...).*

Posteriormente en fecha 27/06/2020 —folio 17—, la denunciante renunció a los Medios Alternos de Solución de Conflictos y 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 iniciara las diligencias en el Tribunal Sancionador.

En ese sentido, conforme al artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por renuncia de medios alternos por parte de la consumidora (folio 20), recibándose en este Tribunal en fecha 18/08/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

“La pretensión de la consumidora radica en que la proveedora proporcione la información precisa del motivo por el cual están midiendo para otras criptas, siendo una zona restringida, según lo que le aseguró la vendedora, considerando injustificable destruir la zona verde. En vista que la proveedora tiene planes de vender otras criptas en la zona verde, pide que en compensación le exoneren las cuotas restantes del tiempo del plazo contratado, haciendo una cantidad de \$1,490.20, equivalente a 33 cuotas de \$45.16, de las cuales ha pagado 96 cuotas más la prima (...).”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 21-23—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”*, el resaltado es nuestro.

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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:

1. En fecha 12/01/2021 —folios 26-33—, se recibió escrito firmado por el licenciado _____, actuando en nombre y representación de la proveedora Parques y Jardines de Cuscatlán, S. A. de C.V., en el que expuso los argumentos ampliamente desarrollados en resolución de fecha 27/07/2021 —folios 44 y 45—, siendo en síntesis los siguientes:

(i) Que a la fecha de presentación de la denuncia, su mandante ha cumplido en la prestación del servicio y respeta el derecho de usufructo de la consumidora, concediendo todo aquello a lo que se ha comprometido, entregando lo ofertado, por ello, considera que se ocasionaría un grave perjuicio si el Tribunal interpreta de forma errónea el contrato, ya que éste refleja la intención de los contratantes en cuanto a las características del bien arrendado, el destino del inmueble dado en arrendamiento, las obligaciones de mantenimiento de parte de su representada, etc.

(ii) Que su mandante no concedió ninguna exclusividad de la fracción ofrecida como lo reclama la consumidora denunciante, en consecuencia, no reconoce que las fracciones, porciones o zonas colindantes son o eran “áreas restringidas” para comercialización, ya que eso solo podía obedecer a restricciones o limitaciones dadas por las autoridades que en su momento dieron su visto bueno para la instalación del camposanto.

(iii) Por otra parte, señaló que no es procedente realizar la condonación del monto pendiente de pago porque no existe motivo o razón jurídica en el hecho de la indulgencia en el cumplimiento de su obligación de pago, reiterando que la restricción al derecho de propiedad sobre una parcela de su mandante, resulta en una afectación de su ejercicio económico y el goce sobre tales parcelas en razón de sus necesidades de comercializar.

Finalmente, ofreció prueba testimonial y solicitó diligencias para mejor proveer, las cuales fueron declaradas inadmisibles por los motivos expuestos en la resolución de fecha 27/07/2021 antes referida, misma en la que se ordenó la apertura a prueba del procedimiento, sin embargo, transcurrido el plazo establecido para tal efecto la proveedora no presentó escrito alguno.

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 —en adelante 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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 han configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia certificada por notario de carta emitida por la proveedora denunciada a nombre de la consumidora en fecha 07/11/2014 —folio 42—, la cual consta firmada de recibido, mediante la cual informa sobre los servicios que el Parque Memorial Las Colinas incluye, conforme a lo siguiente:

- Plan de protección: 1 propiedad de 8 criptas + 8 servicios de inhumación en Jardín El Edén, área 0548/0548, fracción ½.
- Precio: \$4,690.00
- Prima: \$2,728.25
- Plazo: 96 meses
- Valor de cuota mensual: \$45.16
- Fecha de primer pago: 16/12/2014

A dicho documento se adjuntan las fotocopias simples de solicitud de compra N° 82054 de fecha 02/11/2014, en la cual se consignan —entre otros datos— las condiciones antes referidas, constando sobre la misma un sello con la leyenda: CANCELADO 07/11/2014, las condiciones generales y la solicitud de cambio de fecha 02/11/2014, documentos emitidos por la proveedora y firmados por la denunciante (folios 43-45, respectivamente).

2. Original de Contrato de Arrendamiento con Promesa de Venta del Derecho Real de Usufructo asignado al N° 82054 emitido por la proveedora Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V. a nombre de la consumidora en fecha 18/02/2010 —folio 47—, en el que se hace constar las siguientes condiciones:

(i) Cláusula I—Características: La Propietaria—: Que la proveedora denunciada es dueña y actual poseedora del inmueble rústico en el cual se ha desarrollado el Parque Memorial Las Colinas, dentro del cual está ubicado el Jardín: El Edén, con un área 0548/0548, fracción: ½ de las siguientes características: Fracción-jardín con 8 niveles de los cuales adquirió 8 criptas y sus servicios de inhumación, cuyas dimensiones son área lote: 2.50x2.00 Mts. equivalente a 5.00 Mts².

(ii) Cláusula II—Precio y condiciones (Valores incluyen IVA)—: Que la consumidora se obligó a pagar la cantidad de \$4,690.00 en concepto de precio por las 8 criptas antes referidas, de la siguiente forma: la suma de \$2,728.25 entregados en la fecha de firma del contrato y el saldo restante pagado mediante 96 cuotas mensuales, vencidas y sucesivas de \$45.16 cada una, las cuales incluyen abonos a capital, pago de intereses calculados sobre la tasa de 1.94% mensual e IVA, debiendo hacer efectivo el pago de la primera cuota el 16/12/2014.

(iii) Cláusula IX—Regulaciones—: Que tanto la consumidora como los beneficiarios se obligaron a no hacer ni permitir que se hagan en la propiedad otra clase de construcciones, decoraciones, placas, edificaciones u obras diferentes a las hechas por la proveedora denunciada.

(iv) Cláusula XVII—Autorización de Servicios—: La proveedora se obligó a que Parque Memorial Las Colinas preste los servicios contratados en la forma y condiciones especificados en el contrato a favor de la consumidora o de las personas que designe para tal efecto.

3. Fotocopias confrontadas de cartas de reclamo presentadas por la consumidora denunciante en fechas 01/02/2020 y 11/03/2020 —folios 5 y 6— en las que constan el relato de los hechos denunciados por la misma.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el caso particular, la consumidora denunciante reclama por el supuesto incumplimiento de la proveedora en la prestación del servicio *Plan de protección* (folio 42) que incluía el arrendamiento de 8 criptas más sus respectivos servicios de inhumación.

Al respecto es importante referirnos a lo regulado en los siguientes artículos de la Ley General de Cementerios:

- *Artículo 1.- La presente ley tiene por objeto regular el establecimiento, organización y funcionamiento de cementerios en toda la República.*
- *Artículo 2.- Para los efectos de esta ley, cementerio es un bien inmueble destinado a inhumaciones de cadáveres y restos humanos (...).*
- *Artículo 5.- La ubicación de todo cementerio se hará de acuerdo al plan de desarrollo urbano respectivo y en su defecto a las disposiciones de la Dirección General de Urbanismo y Arquitectura.*
- *Artículo 6.- Para el establecimiento de un cementerio, la municipalidad o persona interesada, deberá hacer su solicitud a la respectiva Gobernación Política Departamental exponiendo las razones que lo justifiquen, acompañándola de los documentos siguientes (...).*
- *Artículo 8.- Para la ampliación de cementerios deberá llenarse los mismos requisitos que señalan los artículos anteriores.*
- *Artículo 10.- No se podrá iniciar el funcionamiento de un cementerio sin la aprobación de sus obras por el Ministerio del Interior, previo informe del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y de la Dirección General de Urbanismo y Arquitectura; tampoco se autorizará el funcionamiento de un cementerio si la persona interesada no hubiese adquirido el dominio del inmueble a que se refiere el segundo caso del número uno del artículo 6.*

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por la señora es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe “*No (...) o prestar los servicios en los términos contratados.*”, por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierten distintas obligaciones contractuales —*condiciones en que se ofrecieron los bienes o servicios*— existe la certeza que:

- La señora _____ suscribió un contrato de arrendamiento con promesa de venta del derecho real de usufructo en fecha 18/02/2010, acto en el que adquirió 8 criptas y sus servicios de inhumación con una dimensión de área lote: 2.50x2.00 Mts. equivalente a: 5.00 Mts², cuyas condiciones constan establecidas a folio 47.
- La proveedora Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V. se obligó a arrendar las 8 criptas antes referidas más la prestación de servicios de inhumación por un precio de \$4,690.00, monto que sería cancelado en los términos pactados en la cláusula segunda del referido contrato.

Ahora bien, respecto al segundo elemento de dicha infracción —*existencia de un incumplimiento por parte de los proveedores*—, la consumidora asegura que la proveedora denunciada se obligó a mantener la exclusividad de la zona donde se encontraban ubicadas las criptas objeto de reclamo —el contorno de área verde a la orilla de la calle—, es decir, que no realizarían construcción de criptas, a pesar de ello, cuando se presentó a enflorar a su pariente se encontraban construyendo; sin embargo, de las cláusulas que se encuentran pactadas en el contrato, desarrolladas **en el numeral 2 del romano VI de la presente resolución**, se ha acreditado que en ningún momento Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V. pactó una cláusula de exclusividad a través de la cual se obligara a establecer como zona restringida para construcción el área donde se encuentran ubicadas las criptas de la denunciante.

Así las cosas, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, se acredita que la proveedora Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V. no es responsable del incumplimiento alegado; por tanto, no se configuran los elementos de la infracción atribuida, siendo procedente *absolver* a la misma en relación a la infracción contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*.
- Absuélvase* a la proveedora Parques y Jardines de Cuscatlán, S.A. de C.V., 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.

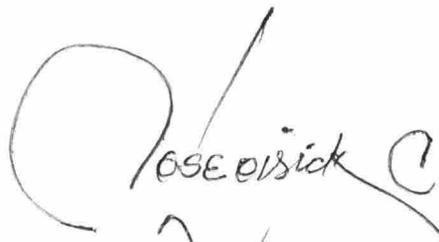
Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

Procedimientos Administrativos: Reconsideración	
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	

CM/ym



José Leoisick Castro
Presidente

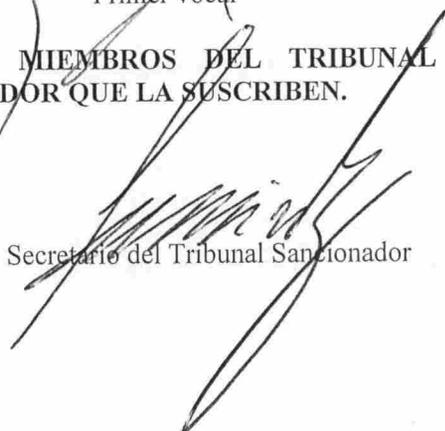


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador