

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/09/2022 Hora: 12:08 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 438-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- expuso, en síntesis, que en el establecimiento denominado “<i>Funeraria Jardines de Venecia</i>”, ubicado en</p> <p style="padding-left: 40px;">municipio de Soyapango, departamento de San Salvador —propiedad de la proveedora denunciada—, en fecha 28/08/2019, se llevó a cabo una inspección y durante la diligencia, se le consultó a la persona que atendió si les podían proporcionar fotocopias debidamente selladas y firmadas de los contratos de prestación de servicios funerarios firmados por los consumidores, ante esto, manifestó la persona que atendió a los delegados que la documentación en la cual se establecen los servicios contratados se maneja en oficinas administrativas.</p> <p>En razón de lo anterior, se le informó al encargado del establecimiento que debía hacer llegar a las oficinas de la DC, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la inspección, contratos firmados por los consumidores con sus respectivos anexos, todo ello en fotocopias debidamente firmadas y selladas en cada uno de sus folios.</p> <p>En fecha 03/09/2019, se recibió escrito de la proveedora, al cual adjuntó la documentación siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dos fotocopias de contratos de servicio tipo Universal (fs. 9-12 y 17-20).2. Una fotocopia de contrato de servicio tipo Preferencial (fs. 13-16).			
III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p><i>Infracciones atribuidas.</i></p> <p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 21-23), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de las infracciones muy graves previstas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC, correspondientes a la conducta relacionada a la <i>inclusión de cláusulas abusivas en el contrato de prestación de servicios</i> y por <i>obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor</i>. Debido a lo expuesto previamente, este Tribunal desarrollará la configuración de las infracciones y sus elementos.</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Sobre las cláusulas abusivas en los contratos.</i>			

Conforme a lo establecido en el art. 44 letra e) de la LPC constituye infracción muy grave “Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 17 de la LPC indica: “Se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como: (...) i) Las cláusulas que supongan la imposición de una penalización que no corresponda al daño causado al proveedor por el incumplimiento del contrato por parte del consumidor. Para analizar la correspondencia entre el daño causado y la penalización, se tendrá en cuenta entre otros aspectos, el valor del contrato, su estado de ejecución, los costos demostrables incurridos por el proveedor y la naturaleza de las prestaciones de las partes”; y en su parte final, la referida disposición señala que “El carácter abusivo de una cláusula se evaluará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurran en el momento de la celebración y las demás cláusulas del mismo o de otro de que este dependa (...)”.

El Derecho de Consumo nace, precisamente, para tutelar los derechos del consumidor, propiciando la equidad entre las partes, ante el desequilibrio en que se encuentra el consumidor en algunas relaciones comerciales, y es al amparo de los principios de este Derecho que el artículo 17 de la LPC proscrib *todas aquellas estipulaciones contractuales que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.*

Esa situación justifica de forma especial el control de las cláusulas de los contratos de adhesión, pues puede haber lugar a que existan ciertas estipulaciones que en términos legales implican para la parte contratante más débil de la relación jurídica, un sometimiento a las mismas sin que tenga la libertad real de controvertirlas o rechazarlas. En ese sentido, el artículo 978 del Código de Comercio – en adelante C.Com.- establece que cuando *los contratos estén redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante;* y, por la misma razón el artículo 976 del C.Com. dispone que *en los contratos de adhesión, las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aunque éstas no se hayan cancelado.*

En aplicación de la LPC, esta autoridad está facultada para someter las cláusulas contractuales, que sean cuestionadas ante esta instancia, a un análisis de proporcionalidad y equidad, a fin de determinar si alguna condición contractual constriñe indebidamente los derechos de los consumidores, incrementa desproporcionadamente sus obligaciones o crea, en general, situaciones innecesariamente desiguales entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones, en menoscabo del consumidor.

Para realizar ese análisis e interpretar si una cláusula contenida en un contrato suscrito entre proveedor y consumidor tiene un carácter abusivo, debe también evaluarse las circunstancias concurrentes al

momento de su celebración, la naturaleza de los bienes o servicios contratados, la totalidad de las condiciones contractuales o extracontractuales relacionadas con la aplicación de dicha cláusula.

Además, cabe señalar que la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se configura por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva en el contrato, razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte de la proveedora para efectos de que la infracción se materialice.

Aunado a lo antes expuesto, el Reglamento de la LPC contiene una clara regulación de los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, en la cual establece una serie de obligaciones a los proveedores, a partir de la cual —en cualquier etapa del proceso de contratación— las cláusulas, condiciones o estipulaciones contenidas en contratos de adhesión, deben de cumplir con lo siguiente:

- **Artículo 22 —Requisitos de los contratos de adhesión—:** *Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) Estar redactados en términos claros, expresando esencialmente la naturaleza del contrato celebrado, el objeto y finalidad del mismo, las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata, el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; la facturación y forma de pago, la forma en que el consumidor puede hacer sus reclamos, los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación (...).*

- **Artículo 27 —Especificaciones sobre la terminación contractual—:** *Las cláusulas relativas a la terminación del contrato, deberán contener las especificaciones siguientes: a) Las causales de terminación del contrato, debiendo incluir la posibilidad y condiciones de ejercicio de los derechos de renuncia, desistimiento, retracto y a darse de baja, en los casos en los que, de conformidad con la Ley y este Reglamento, el consumidor goce de los mismos (...).*

Jurisprudencialmente, la Sala de lo Constitucional de la Honorable Corte Suprema de Justicia —en adelante SC—, en su resolución de las diez horas con veintisiete minutos del día 25/06/2009, en la Inconstitucionalidad bajo referencia 26-2008, ha sostenido que: “(...) *En efecto, la autonomía de la voluntad como centro del contrato no debe en modo alguno absolutizarse ni sacralizarse. La presencia razonable del Estado es necesaria, porque son múltiples las áreas donde actualmente sobreabundan situaciones de disparidad y asimetría entre las partes contratantes. La intervención del Estado en los contratos se moviliza con carácter permanente y anticipado, poniendo determinados marcos a la autonomía de la voluntad, y no reconociéndola más que dentro de ellos (...)*”, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 101 inciso 2º de la Cn establece: “*El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores*”, disposición que fortalece la protección del interés de los consumidores, como una categoría jurídica de rango constitucional.

Por su parte, la SCA en la resolución de las quince horas nueve minutos del 13/06/2016, en el procedimiento bajo referencia 275-2010, sostuvo: *“Este principio —defensa de los intereses de los consumidores es desarrollado mediante normas de orden público que pretenden proteger a la parte —de la relación de consumo que se encuentra en desventaja, restableciendo el equilibrio contractual. Debe precisarse que no se trata de menoscabar al proveedor, sino de disolver en el mayor grado posible las condiciones que afectan la autonomía de la voluntad real del consumidor”*.

2. Sobre la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, constituye infracción muy grave: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”*.

Para analizar la configuración de dicha infracción es preciso tener en cuenta que el artículo 7 letra h) de la LPC establece: *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*.

Con respecto a la infracción descrita en el párrafo que antecede, este Tribunal se ha pronunciado en la resolución con referencia 1036-10, de fecha 03/01/2011: *“[...] el art. 44 literal f) LPC, contiene dos conductas distintas: obstaculizar y negarse. La primera consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; mientras que, la segunda es una omisión ante una solicitud de datos de información para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones aparecen dos requisitos: requerimiento expreso de información o datos, y que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección”*. Seguidamente y con precisión, sobre la configuración de esta segunda conducta, esta autoridad ha señalado en la misma resolución (Ref. 1036-10 del día 03/01/2011): *“que la presentación parcial y extemporánea de la información [...] tampoco lo exime [al proveedor] de responsabilidad, pues no se presentó en el tiempo y forma solicitada”*.

En ese orden de ideas, se analizará si el denunciado cumplió en tiempo y forma con la solicitud de información requerida por la DC.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A de C.V., pues en resolución de fs. 21-23 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 17/11/2021 (fs. 24).

En fecha 03/09/2019 se recibió escrito firmado por la licenciada _____ en calidad de Gerente Administrativo de la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A de C.V., agregando la documentación solicitada en fecha de inspección 28/08/2019 (fs. 6-20).

En fecha 23/11/2021 se recibió escrito firmado por el representante legal de la proveedora, señor _____ (fs. 27-29), agregando la documentación con la que acredita su intervención y la información financiera requerida mediante auto de inicio del presente procedimiento (fs. 30-61).

En el referido escrito, el representante legal de la proveedora contestó en sentido negativo la audiencia conferida de resolución de inicio, expuso sus argumentos de defensa, mencionando que si bien es cierto en la cláusula Novena, se considera un *pago compensatorio* al momento de la prestación de los servicios, este no será arbitrario, sino que sujeto a la tasa de inflación anual dictada por el Banco Central de Reserva. Respecto de la cláusula Décimo Quinta y la Aclaración Necesaria, que violentan el derecho al desistimiento, expuso que las cuotas pagadas por los consumidores es lo que hace subsistir los costos fijos mensuales del giro comercial de su negocio. No obstante, finaliza exponiendo la buena voluntad de cambiarlas si así requiere la Defensoría del Consumidor, y acatar las recomendaciones que esta institución le realice. Mencionó en su escrito el señor _____ que las clausulas Novena y Décimo Quinta nunca se han ejecutado, ni han recibido una sola denuncia en la Defensoría del Consumidor con respecto a estos contratos.

Respecto de la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, de la documentación requerida al momento de la inspección, menciona que la información fue entregada a tiempo y que no fue intencional enviar la documentación sin sellos, pues fue un mero descuido de la persona a cargo y solicita disculpas por ello. Por último, incorporó la documentación financiera solicitada y señaló medios técnicos para recibir notificaciones.

Ante los argumentos esgrimidos por el representante legal de la proveedora, es importante mencionar que los mismos se encuentran estrechamente vinculados con la prueba documental que consta agregada al expediente, por lo que serán ampliamente desarrollados en los respectivos apartados de valoración de la prueba y configuración de la infracción, de esta misma resolución.

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 en los cuerpos normativos antes mencionados, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de las infracciones reguladas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable

con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1º y 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1º de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º 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, 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 comisión de las infracciones consignadas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los contratos suscritos por el proveedor con los consumidores y por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones.

2. Constan en el expediente administrativos los siguientes medios de prueba:

a) Acta No. 2037 de fecha 28/08/2019 (fs. 4 y 5), por medio de la cual se establece que la DC, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, realizó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V., a fin de verificar el cumplimiento a la ley.

b) Nota dirigida a la DC de fecha 03/09/2019 (fs. 6), firmada por la Licda. Edith Delmy Molina Aguilar, en su calidad de Gerente Administrativo de la denunciada, en la cual hace constar que adjunta los contratos solicitados por los delegados de la DC.

c) Fotocopias de contratos de servicio funerarios tipo Universal y tipo Preferencial, celebrados por las consumidoras

con la funeraria Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V. (fs. 9 al 20), vinculados con el acta No. 2037 de fecha 28/08/2019, *las cuales no se encontraban selladas como fue requerido por la DC*. Además en dichos documentos se establecen cláusulas siguientes:

i. **Relativas a limitar el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley a los consumidores;** al consignar en sus contratos la cláusula Novena que establece: *“Con el propósito de cumplir con los estándares de calidad en nuestros servicios, y debido a la inestabilidad de los precios de los principales insumos, la empresa se reserva el derecho de solicitar un pago compensatorio equivalente a la tasa de inflación anual dictada por el BCR o referencia similar, el cual deberá ser cancelado si fuese necesario al momento de solicitar un servicio de velación (...)”*; adicionalmente la cláusula Décimo Quinta establece que: *“En caso que El (LA) CONTRATANTE decida no proseguir con el presente contrato LA PROPIETARIA lo exime de cualquier otra obligación y los valores cancelados quedaran a favor de ésta por gastos de administración y la protección brindada en ese lapso de tiempo”*; así también, los contratos poseen una nota aclaratoria, la cual estipula *“Aclaración Necesaria: La presente solicitud no constituye un contrato, el contrato lo recibirá posterior a la verificación de los datos proporcionados por el solicitante en el presente documento. La renuncia de la presente solicitud no obliga a la empresa a devolver los valores recibidos en concepto de primas o reservas. Los valores en mención quedarán a favor de la empresa en concepto de gastos administrativos por la protección brindada en el lapso de tiempo de su vigencia”*.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Este Tribunal estima conveniente realizar ciertas delimitaciones conceptuales en lo que al tema de cláusulas abusivas en contratos concierne, y cuáles son las circunstancias propias que configuran el cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC. Además, analizar la conducta del proveedor denunciado respecto a la supuesta entrega incompleta de sus contratos y sus anexos, conducta que puede concretarse en una contravención a la LPC, específicamente con lo establecido en el artículo 44 letra f) relacionado al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

1. Respecto de introducir cláusulas abusivas en los contratos –artículo 44 letra e) de la LPC–.

A. La contratación debe ser libre, es decir, es el resultado de una decisión personal de los contratantes, entendido como el derecho a determinar el contenido del contrato: la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes.

La *libertad contractual o libertad de configuración interna*—según la doctrina, una de las dos manifestaciones más importantes en el Sistema de Contratación Civil de la autonomía de la voluntad— *es la facultad de determinar libremente los términos y condiciones de un contrato y en cuanto se fundamenta en la libertad de la persona, ésta no es una facultad absoluta, sino limitada por el respeto de la libertad, intereses y expectativas de los demás.*¹

Tal derecho se encuentra regulado en el artículo 23 de la Constitución de la República —en adelante Cn—, el cual establece: *“Se garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes. Ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento. En cuanto a las que no tengan esa libre administración, la ley determinara los casos en que puedan hacerlo y los requisitos exigibles”*.

Vinculado al mismo, se encuentra uno de los principios fundamentales del derecho contractual moderno, el *principio de la autonomía de la voluntad* el cual consiste en la posibilidad de que los particulares celebren convenciones de cualquier tipo —aún no reglamentadas expresamente por la ley— cuyos efectos se extienden hasta la libertad que éstos tienen para la determinación del contenido de los contratos, es decir, la libertad para el establecimiento de las obligaciones que de él derivan.

La doctrina sostiene que este se ejercita mediante la constitución o no de relaciones jurídicas, es decir, *a través de actos o negocios jurídicos*, el cual no solo se concreta en crear, modificar o extinguir una relación jurídica, sino que *también posibilita determinar el contenido de la misma*, es decir, establecer los derechos, obligaciones, deberes y objetos, lo que supone precisar el contenido del negocio jurídico que se celebra.²

Ahora bien, en materia de contratos, rige la voluntad de las partes, la cual constituye el vínculo obligacional de fuente contractual, pero tal noción, no es óbice para considerar que el contrato es solo voluntad de las partes y que se encuentra al margen del ordenamiento jurídico, ya que, tal como se señalaba anteriormente, la autonomía de la voluntad no es admitida de forma absoluta, por cuanto tiene restricciones previstas en la ley y otras que se desprenden de las circunstancias o de las situaciones de hecho.

¹Hernández Fraga, Katuska y Guerra Cosme, Danay (2012) EL PRINCIPIO DE AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD CONTRACTUAL CIVIL. SUS LÍMITES Y LIMITACIONES. Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa Núm.6. Pág. 31.

²Hernández Fraga, Katuska y Guerra Cosme, Danay (2012) EL PRINCIPIO DE AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD CONTRACTUAL CIVIL. SUS LÍMITES Y LIMITACIONES. Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa Núm.6. Pág. 30.

Es menester señalar que en el Derecho contractual tradicional, las relaciones jurídicas nacen de un consentimiento libre y autónomo entre dos o más partes perfectamente identificadas, donde existe la colaboración de ellas en el diseño o configuración del contrato, entendido como *aquel en el que la voluntad de los particulares cumple una función más importante ya que su elemento característico, es el consentimiento, o sea el acuerdo libre de la voluntad de las partes.*³

Sin embargo, actualmente las restricciones al principio de autonomía de la voluntad se han hecho mucho más evidentes con el surgimiento de figuras como las condiciones generales de la contratación —cláusulas abusivas—, así como la proliferación de la contratación masiva —contratos de adhesión—, donde no hay negociación y la concertación es despersonalizada, anónima; y la libertad contractual, no existe o se encuentra reducida a su mínima expresión.

Al respecto, la doctrina ha sostenido que las cláusulas generales de contratación se manifiestan cuando *es una parte contratante la que unilateralmente elabora e integra el contenido del contrato, y es la otra la que manifiesta su voluntad de contratar o no bajo estas condiciones*⁴ Asimismo, destaca que los contratos de adhesión, son del tipo de contratos en donde el consumidor *únicamente se adhiere al mismo con condiciones generales, colocando su firma al final del documento forzado por la necesidad de hacerlo para poder obtener el producto o servicio que contrata, viéndose afectados en la falta de libertad contractual para tomar decisiones racionales, la falta de información —asimetría informativa— y claridad sobre el producto, bien o servicio y sobre las condiciones para la celebración del acuerdo.*⁵, señalando que lo peligroso de los mismos es la existencia de cláusulas abusivas, *es decir, aquellas cláusulas que, sin haberse negociado, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato*⁶.

B. Por lo anterior, surge la intervención del Estado, mediante la aplicación de la ley como un importante límite a la autonomía de la voluntad, producto de una necesidad imperiosa de poner barreras a la desigualdad económica existente entre las partes del negocio contractual, la cual de igual forma debe efectuarse sin excesos.

En el caso del Derecho de Consumo, es sobre la base del orden público de protección, que se limita la autonomía de la voluntad para proteger a los consumidores, negando eficacia a ciertas cláusulas contractuales por considerarlas abusivas, con motivo de la vulnerabilidad económica e informativa del consumidor.

³Ibídem. Pág. 28.

⁴Ibídem. Pág. 43

⁵Herrera-Tapia, Belinha y Álvarez-Estrada, Jassir (2015). El mercado y la libertad contractual de los consumidores en los contratos por adhesión. Revista Jurídicas. Pág. 40.

⁶Gazmuri, Iñigo de la Maza (2019). Contratos por Adhesión y cláusulas abusivas. Revista chilena de derecho privado. Pág. 119.

En ese orden de ideas, el art. 17 de la LPC establece un catálogo de cláusulas que se consideran abusivas —no taxativas—, por ir en contra de las exigencias de la buena fe, por causar un perjuicio en el consumidor o un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, lo cual permite, una protección del consumidor frente a las cláusulas abusivas impuestas por los proveedores del mercado, lo anterior se encuentra relacionado con los artículos 23 y 24 del Reglamento de la LPC.

Y es que, el Derecho del Consumidor tiende a proteger a los destinatarios finales de los bienes y servicios de los efectos dañinos de la asimetría informativa existente en el mercado. Por otra parte, el objeto de las cláusulas generales de contratación o contratos de adhesión es agilizar el tráfico comercial, mejorar la comercialización de los bienes y servicios, reducir costos de transacción y las discusiones contractuales, dada la identidad de los productos colocados en el mercado. No obstante, que los objetos que persiguen son diferentes, las cláusulas generales de contratación o contratos de adhesión deben guardar una estrecha relación con el derecho del consumidor. Ante dicha práctica comercial —contratos de adhesión o cláusulas generales—, inicialmente, el cliente o consumidor se encuentra en una situación de inferioridad con relación al predisponente de las cláusulas, es decir que puede existir en la contratación a base de dichas cláusulas una debilidad del consentimiento, asimilable a un vicio de la voluntad.

El no tener el poder suficiente para establecer el esquema contractual o no tener una considerable información respecto del objeto del contrato, pone a una de las partes en una situación de desventaja frente a la otra. Situación que normalmente, sin la injerencia del derecho al consumidor, podría ser irrelevante con base en la libertad de contratación.

La libertad de contratación está sostenida doctrinariamente en la libertad individual y la autonomía de la voluntad que en la actualidad es reconocida como derecho fundamental en las democracias liberales; sin embargo, se encuentra limitada y regulada por la legislación —Ley de Protección al Consumidor—, con el fin que los derechos de interés público sean respetados. Es decir que, a pesar que la legislación reconozca la libre contratación, este derecho no queda al libre arbitrio. Particularmente, una de las limitantes se verifica en la letra d) del artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor, la cual establece que: «Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, tales como: (...) d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte (...)».

Aunado a lo antes apuntado, la LPC dispone que es Tribunal Sancionador en el cumplimiento de su potestad sancionadora conforme a lo regulado en el artículo 79 LPC, el competente para instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor —como es el presente caso—, e imponer las sanciones o resolver lo que corresponda, entre otras, tal como lo establece el artículo 83 de la LPC.

De lo anterior, se concluye que el control contra las cláusulas abusivas efectuado por el Tribunal Sancionador se ejercita una vez celebrados el o los contratos y de corroborarse la existencia de cláusulas abusivas, se busca como objetivo dejarlas sin efecto y restablecer el desequilibrio que hayan generado, todo con la finalidad de garantizar en determinadas situaciones un consumo digno y para buscar la corrección de las insuficiencias que afecta el ejercicio de la libertad contractual de los consumidores.

C. Ahora bien, este Tribunal analizará cada una de las cláusulas denunciadas, con el objeto de determinar si estas pueden calificarse como abusivas, es decir, si han sido impuestas unilateralmente por el proveedor, perjudicando de manera inequitativa a la otra parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo general de los consumidores. Es decir, se efectuará un análisis orientado a determinar si las cláusulas sometidas a conocimiento de este ente colegiado son de aquellas que el art. 17 LPC señala como contrarias a las exigencias de la buena fe, capaces de causar en perjuicio del consumidor, un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes:

i. *Relativa a limitar el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley a los consumidores.*

Al consignar en sus contratos las cláusulas a continuación detalladas: Novena que establece: *“Con el propósito de cumplir con los estándares de calidad en nuestros servicios, y debido a la inestabilidad de los precios de los principales insumos, la empresa se reserva el derecho de solicitar un pago compensatorio equivalente a la tasa de inflación anual dictada por el BCR o referencia similar, el cual deberá ser cancelado si fuese necesario al momento de solicitar un servicio de velación (...)”*; adicionalmente la cláusula Décimo Quinta establece que: *“En caso que El (LA) CONTRATANTE decida no proseguir con el presente contrato LA PROPIETARIA lo exime de cualquier otra obligación y los valores cancelados quedaran a favor de ésta por gastos de administración y la protección brindada en ese lapso de tiempo”*; así también, los contratos poseen una nota aclaratoria, la cual estipula *“Aclaración Necesaria: La presente solicitud no constituye un contrato, el contrato lo recibirá posterior a la verificación de los datos proporcionados por el solicitante en el presente documento. La renuncia de la presente solicitud no obliga a la empresa a devolver los valores recibidos en concepto de primas o reservas. Los valores en mención quedarán a favor de la empresa en concepto de gastos administrativos por la protección brindada en el lapso de tiempo de su vigencia”*.

En relación a estas cláusulas, la Presidencia de la DC, alegó que el literal d) del artículo 17 de la LPC, prevé como cláusulas abusivas aquellas que producen a los consumidores la renuncia anticipada de los derechos que la ley les reconoce –o bien, su limitación–, así como aquellas que amplían los derechos de la otra parte. Esta disposición contractual, figura una inhabilitación práctica de derechos concedidos por mandato de ley a los consumidores. Éstos últimos se tratan específicamente del derecho que otorga al proveedor de modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato.

En relación a la cláusula décimo quinta y la nota aclaratoria, las disposiciones citadas anteriormente, suponen una anulación práctica de derechos que, en virtud de la ley, le corresponden a la parte consumidora. Se trata específicamente al derecho del desistimiento y del derecho a la reversión de pagos contemplados en los artículos 13 inciso cuarto y 13-D ambos de la LPC.

Referente al derecho de desistimiento, este Tribunal ha sostenido en casos precedentes –v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día dos de diciembre de dos mil trece, en el proceso referencia 289-12 Acum.– *que el artículo 13 inciso 4º de la LPC establece el derecho que tienen los consumidores de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, esto sobre la base de que el consumidor tiene, dentro de sus derechos básicos, la libertad de elección* –artículo 4 letra e) de la LPC– lo que implica que tiene una gama de opciones dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Entonces, en el contexto de la LPC, el desistimiento es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto el contrato, porque así lo reconoce la ley, en el lapso existente entre la fecha en que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las partes, condición a cuyo cumplimiento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por parte del proveedor.

En ese orden de ideas, la ley dispone que el efecto de que el consumidor solicite el desistimiento –cumpliendo una serie de requisitos– es que el proveedor debe reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos, una cantidad que no habrá de exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha que se desistió del contrato (artículo 13 inciso 4º LPC); tal retención corresponde a los gastos administrativos en los que pudo incurrir el proveedor, y que tiene derecho a retener, ya que no habría incumplimiento ni retraso en la entrega del bien o servicio.

En cuanto a derecho de reversión de pagos regulado en el artículo 13-D de la LPC, se puede decir que términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que el concepto de reversión tiene su origen en el vocablo “reversio” y llegó a nuestra lengua como reversión. Se trata, sobre todo en el ámbito del derecho, del proceso y la consecuencia de revertir. Este verbo se refiere a regresar una cosa al estado que tenía antes o a dejar sin efecto un cierto cambio.

Lo anterior se considera que el consumidor puede solicitar que se le reverse lo cancelado cumpliendo con una de las condiciones descritas en el artículo supra mencionado; que entre ellas se encuentra la descrita en la letra b), consistente en *“que el producto adquirido no haya sido recibido o que el servicio contratado no haya sido prestado”*.

En ambos casos precedentes, si el consumidor, aún no ha recibido el servicio contratado, por mandato de ley le ampara la facultad de ejercer los derechos antes explicados; por lo cual, al limitar los mismos – de manera anticipada y sin excepciones- se está en contravención al artículo 17 letra d) de la LPC, por acarrear una naturaleza abusiva.

D. En virtud de lo anteriormente analizado, este Tribunal concluye que existen los elementos suficientes para afirmar que las cláusulas examinadas encajan en las denominadas cláusulas abusivas contenidas –no de manera taxativa- en el artículo 17 letra d); dando como resultado una contravención a la LPC. En otros términos, se ha comprobado que las estipulaciones contractuales objeto de análisis, son capaces de causar una afectación en la esfera jurídica de los consumidores, al colocarlos en desventaja respecto de los derechos y obligaciones de la proveedora, mediante la suscripción de contratos de adhesión en los que los consumidores no han tenido la posibilidad de discutir las cláusulas por haber ausencia de negociación individual. Del mismo modo se ha constatado la ruptura de la buena fe y un desequilibrio de las obligaciones impuestas en cada uno de los supuestos examinados. Así, se ha determinado que cada una de las cláusulas analizadas, independientemente de su denominación o finalidad, reúnen los requisitos o aspectos para ser catalogadas como cláusulas abusivas, en consecuencia, al haberse acreditado los elementos del tipo infractor previsto en el art. 44 letra e) de la LPC, es procedente imponer una multa, la cual será desarrollada junto con sus parámetros, en el siguiente apartado.

2. Respecto de obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor –artículo 44 letra f) de la LPC–.

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud de la *presunción de certeza* que goza el Requerimiento de información de la Defensoría del Consumidor, este Tribunal establece que existe prueba suficiente para determinar que la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V., no atendió la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC que dispone: “(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, por cuanto, se realizó el requerimiento de información en la inspección general de su establecimiento, dicho requerimiento fue realizado en legal forma, pues la garantía constitucional de la acusada a no declarar en el procedimiento sancionador tramitado en su contra opera, únicamente, en los casos en que la autoridad administrativa competente le exige incorporar al respectivo procedimiento alguna información de la que pueda deducirse, de manera directa, la existencia de las infracciones legales que se le atribuyen o bien la responsabilidad que tiene respecto de tales hechos; situación que no ha acontecido en el presente caso, pues con la información genérica requerida a la proveedora solamente se buscaba coadyuvar con la investigación que se efectuaba, con relación a la incorporación de algún tipo de cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre la proveedora y los consumidores, dichos contratos fueron entregados, no obstante la consumidora incumplió en presentarlos

debidamente firmados y sellados como fue requerido. Lo cual constituye una solicitud de información o datos genérica, lo anterior, en relación con los deberes genéricos de colaboración e información de terceros, en virtud del artículo 7 letra h) de la LPC.

El incumplimiento a la obligación regulada en la letra h) del artículo 7 de la LPC, que manda expresamente a los proveedores a proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta requiera para cumplir eficientemente sus funciones, acarrea como consecuencia la imposición de la respectiva sanción de acuerdo a lo estipulado en el artículo 47 de la citada ley. Para el caso en concreto, la proveedora no brindó la información requerida la cual debía encontrarse sellada y, firmada por los consumidores.

Se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, el cual establece: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*". Aunado a lo anterior el inciso 3º del mismo artículo estipula: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*".

Por ello este Tribunal considera que la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V., actuó con *negligencia* en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas, entregando en tiempo y en forma toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, lo cual no hizo, poniendo en riesgo potencial los derechos de los consumidores y el interés público de la población ante cualquier interés de carácter privado.

De la documentación incorporada al presente procedimiento administrativo sancionatorio es posible acreditar el incumplimiento por parte de la denunciada, pues se ha determinado en virtud del análisis expuesto, que la proveedora incumplió con la forma estipulada de la entrega de lo requerido por la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, lo cual se ha probado de manera efectiva, en el caso específico de la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V., la cual ha dificultado las labores de inspección y vigilancia de la Defensoría del Consumidor con su conducta.

En consecuencia, este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de las infracciones que se le imputan, referente a: "*Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*", artículo 44 letra e); y "*obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*", configurándose también el ilícito establecido en el artículo 44 letra f), resultando procedente imponer una sanción por cada infracción, conforme al artículo 47, todas disposiciones de la LPC.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de las infracciones muy graves contenidas en el artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los documentos

contractuales en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, y también por la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la misma ley por “(...) *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”, que se sancionan cada una con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, 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, 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 documentación presentada por la proveedora, consistente en declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2019 y 2020, así como los estados financieros auditados y estados de resultados de los mismos años, se tomará en cuenta la Declaración sobre el Impuesto Sobre la Renta del año 2019, el cual asciende al monto de \$2,043.049.89 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora, cuenta con ingresos que están fuera de los márgenes regulados por dicha ley. Adicionalmente se ha verificado que la proveedora Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V. aparece en el listado de Medianos Contribuyentes del Ministerio de Hacienda, vigente a partir del 08/06/2021, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una **Mediana empresa**, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si la proveedora 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 de la proveedora. 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*".

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la comisión de las infracciones reguladas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC, actuando con negligencia, al incluir en los contratos de adhesión, cláusulas abusivas mediante las cuales *limita derechos que la ley le confiere a los consumidores*, asimismo, por no proporcionar la información requerida por los delegados de la DC en tiempo y forma; cuando debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

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 la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que en los contratos suscritos con los consumidores, se incumplió con las prohibiciones estipuladas en los artículos 17 letra d) y 7 letra h), ambos de la LPC, la primera consistente en introducir cláusulas abusivas, circunstancias que han afectado los consumidores, causando un evidente desequilibrio en favor de la proveedora denunciada, al imponer y restringir los derechos otorgados por ministerio de ley; y la segunda por haberse acreditado la falta del deber de colaboración de la proveedora para el cumplimiento de las funciones de la DC, por presentar la información solicitada de manera incompleta.

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

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 17 letra d) de la citada ley, ésta materializa situaciones de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones, pues, por un lado, la situación de superioridad de la proveedora le permite sustraerse de sus obligaciones o cargas contractuales y limitar el ejercicio de los derechos reconocidos por la ley a los consumidores; en tanto que del otro lado de la palestra, se concreta y acentúa una situación de desventaja injustificada para este último, expresada mediante la limitación, imposición o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Con ello se afecta la buena fe del contrato de consumo que supone un comportamiento leal, transparente y honesto de los participantes, y además se genera una expresa desigualdad al concederse derechos solo a una de las partes.

Por su parte, la doctrina sostiene que la buena fe debe estar presente en todo el iter contractual, desde las negociaciones que preceden la formación del contrato, incluida su celebración o concreción, hasta el período post-contractual, pasando por supuesto por la ejecución del mismo, por lo que, como ha sostenido la jurisprudencia, dicho principio está presente *in extenso*, además de que dicha presencia se caracteriza por su marcada “intensidad”, durante todas las etapas en comento, razón por la cual cuando haya de juzgarse si el comportamiento de las partes se ajustó o no a los postulados de la buena fe, ello debe evaluarse de manera integral, revisando las posturas de las mismas en todos y cada uno de los momentos del negocio *sub examine*.⁷

En otro orden, y de forma más específica, el hecho de introducir en los documentos contractuales cláusulas con las cuales la proveedora impone una penalización excesivamente onerosa para el comprador en caso de mora, denota un mayor crecimiento injustificado de carácter pecuniario a sus arcas a costa de los consumidores, así también, la restricción de ejercer los derechos de desistimiento y reversión de pagos, están intrínsecamente relacionados al patrimonio de la proveedora, pues no solo limita la acción de desistir de un contrato o no reversar lo pagado, sino que esto conlleva también a no prestar el servicio que ha sido pagado, lo cual es contrario a la naturaleza de cualquier contrato de prestación de servicios, ya que, lo esperado por cualquier persona que suscribe un contrato es que a cambio de lo pagado, se le preste el servicio pactado.

Por otro lado, en cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, ésta materializa, como ya se dijo en acápites anteriores, una obstaculización al artículo 58 letra f) de la misma ley, pues esta disposición, faculta a la DC para que en cualquier momento pueda realizare inspecciones, auditorias y requerir de los proveedores

⁷Neme Villarreal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano Revista de Derecho Privado, núm. 11.

la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, en el presenta caso, en aras de ejercer la función de vigilancia, con el objeto de verificar la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, quien ha cometido las infracciones descritas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC, 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.

En cuanto a la infracción antes descrita, se pretende prevenir la introducción por parte de los proveedores de cláusulas que supriman o reduzcan las obligaciones y responsabilidades de los mismos, trayendo como consecuencia una desnaturalización o desequilibrio en la relación jurídica creada por el contrato; de ahí que, el objetivo es que los consumidores se encuentren en igualdad de condiciones, es decir, que tengan posibilidad de negociarlas, hacer contra ofertas o modificarlas, y no simplemente aceptarlas o rechazarlas en su integridad, de manera que, ambas partes tengan la facultad de establecer y aceptar mutuamente las cláusulas del contrato.

Además, se pretende a que los proveedores atiendan el llamado de prestar colaboración para la DC, y proporcionar la información necesaria en tiempo y forma para evitar futuras conductas en contra de la LPC y en resguardo a los derechos de los consumidores.

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

VIII. 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 a la proveedora *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, pues se ha determinado que ésta introdujo cláusulas abusivas en contravención a las prohibiciones estipuladas en el artículo 17 letra d) de la LPC, y que además, no prestó la colaboración en tiempo y forma según el requerimiento realizado por la DC, en cuanto a la información solicitada a la proveedora.

Respecto a las infracciones del artículo 44 letras e) y f) en relación a los artículos 17 letra d) y 7 letra h), todos de la LPC —sancionable cada una hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que la proveedora introdujo cláusulas abusivas —predispuestas por la misma— en los documentos contractuales, en el que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de las mismas, ocasionando un desequilibrio en los derechos y obligaciones

de las partes y una afectación al principio de buena fe, así como a los derechos económicos de los mismos; seguido de la obstaculización de información que consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la DC, presentando de manera incompleta la información requerida el día de la inspección (28/08/2019).

En tal sentido, habiendo concluido que las infracciones cometidas son tipificadas en la LPC como muy graves; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una **Mediana empresa**; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el infractor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, introduciendo cláusulas abusivas en los contratos de servicio funerario; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta la constatación de la introducción de dichas cláusulas dentro de un contrato de adhesión en el que los consumidores no tienen las posibilidades de negociación; y además obstaculizando las funciones de la DC; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación de los aludidos quebrantamientos.

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.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber de prestar colaboración en la entrega de la documentación que le ha sido requerida y contestando cada una de las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 17 número 5 de la LPA.

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 Sancionador ha decidido imponer a la proveedora *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, una multa de: **SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,148.00)**, equivalente a veintitrés meses con quince días de salario mínimo mensual urbano del sector comercio e

industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), todos de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los contratos de servicio funerario, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Así también, este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, una multa de: **SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,148.00)**, equivalente a veintitrés meses con quince días de salario mínimo mensual urbano del sector comercio e industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h), todos de la LPC, por obstaculizar las funciones de la DC, al no entregar la información requerida conforme a las indicaciones brindadas por la DC, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, cada una de las multas impuestas, representan únicamente el 4.7% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 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.

IX. 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; 7 letra h), 17 letra d), 44 letra e) y f), 46, 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Sanciónese a la proveedora *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,148.00)**, equivalente a *veintitrés meses con quince días de salario mínimo mensual urbano del sector comercio e industria* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC, por incluir cláusulas abusivas en los contratos de prestación de servicios funerarios; según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) Sanciónese a la proveedora *Servicios Funerarios Los Cipreses, S.A. de C.V.*, con la cantidad de **SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,148.00)**, equivalente a *veintitrés meses con quince días de salario mínimo mensual urbano del sector comercio e industria* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) de la LPC, por obstaculizar las

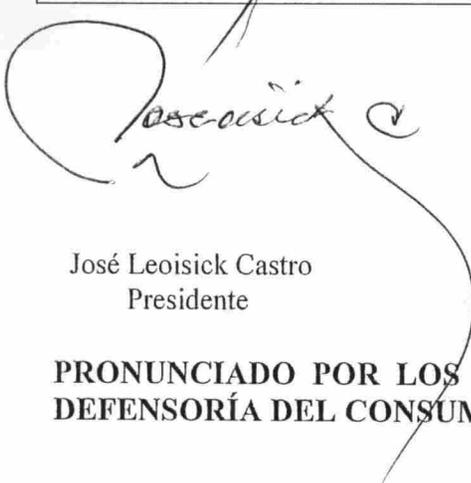
funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor; según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

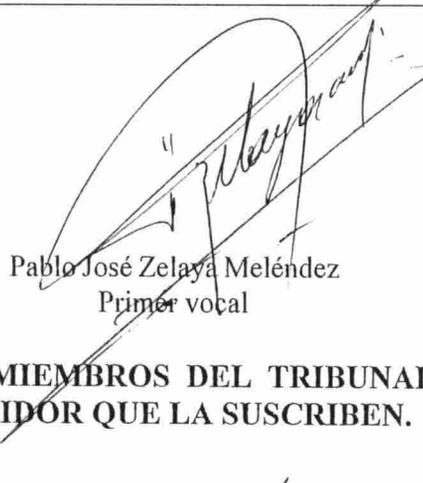
Las anteriores multas (que en suma ascienden a la cantidad de \$14,296.00 dólares), deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

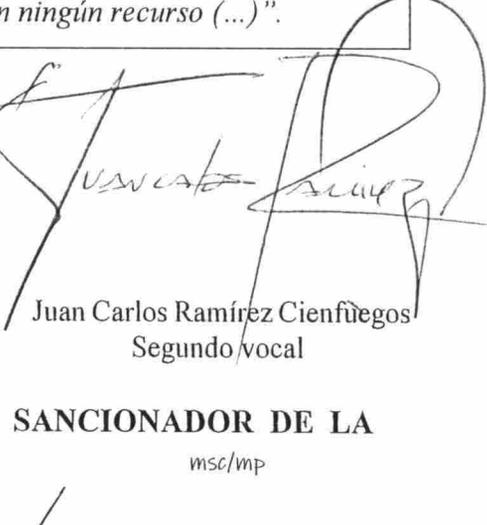
c) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”*.

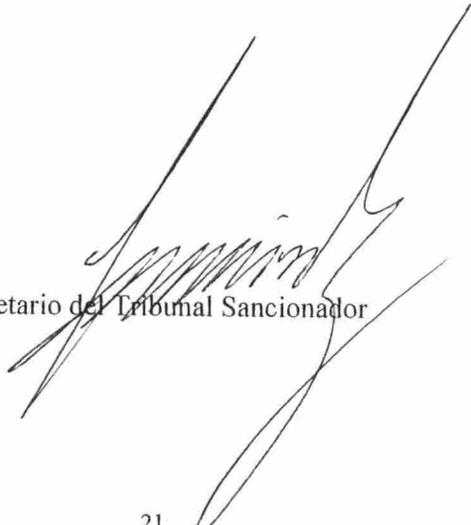

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

msc/vmp


Secretario del Tribunal Sancionador

