 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 07/10/2022 Hora: 08:16 Lugar: San Salvador	Referencia: 437-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	<b>Dora Alicia Mendoza García</b>		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<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>Funerales Eben Ezer</i>”, ubicado en _____, municipio de Ciudad Delgado, departamento de San Salvador —propiedad del proveedor denunciado—, en fecha 28/08/2019, se llevó a cabo una inspección en la cual se entregó tres fotocopia de contratos con sus respectivos recibos de pagos, los cuales corren agregados a folios 3 al 8 del expediente.</p> <p>Respecto de dicha documentación, la denunciante adujo que, luego de realizar el análisis correspondiente, se logró determinar que al reverso de la “solicitud de los contratos”, se encontraba un PAGARÉ, dentro de los cuales únicamente se consignó la firma de los consumidores (fs. 3, 5 y 7), lo que podría indicar la posible existencia de una práctica abusiva en perjuicio de los consumidores.</p>			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<b>INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA C) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA B) DE LA MISMA LEY.</b>			
<p>En cuanto a la infracción establecida en el artículo 44 letra c) de la LPC, en este procedimiento se atribuye al denunciado, como posible conducta ilícita, la relacionada con la práctica abusiva de “<i>Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento de obligación u otro considerado como anexo del contrato, salvo que, tratándose de títulos valores, los requisitos omitidos los presuma expresamente la ley</i>”.</p> <p>Estos documentos son denominados títulos valores y se entienden como instrumentos necesarios para hacer valer el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna, según el artículo 623 del Código de Comercio —en adelante Com.—. Estos títulos mercantiles tienen una regulación que obedece a la necesidad de facilitar y garantizar su circulación, por tanto, corresponde especial protección dentro de la legislación de consumo.</p>			

7/10

El artículo 18 letra b) LPC establece de forma precisa que el nombre del deudor, el monto de la deuda, la fecha y lugar de emisión son requisitos mínimos que deben contener las letras de cambio y pagarés.

Lo anterior relacionado con lo regulado en los artículos 623 y 624 Com.; el primero, establece las características de los títulos valores como la literalidad y la autonomía, y el segundo, exige que se cumplan todos los requisitos legales para que los títulos valores produzcan sus efectos.

La literalidad de los títulos valores significa que el derecho es tal como aparece en el texto del título, o sea la existencia del derecho se condiciona y mide por el texto que consta en el documento mismo, como se entiende del artículo 634 Com. En consecuencia, se debe hacer constar en el título cualquier circunstancia que modifique, reduzca, aumente o extinga el derecho, así como estos requisitos esenciales.

El primer requisito, el nombre del deudor, identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

A efectos de otorgar seguridad a las transacciones comerciales, el segundo elemento, la cantidad de la deuda del título valor debe determinarse claramente, ya sea mediante letras, números o por máquinas; y en caso de diferencias entre las cifras, el artículo 628 Com. establece la preferencia de la cantidad escrita en palabras a los números, así como la cantidad marcada por la máquina protectora tendrá preferencia sobre las demás.

Por otra parte, la fecha de emisión del título valor constituye el punto de inicio del plazo de prescripción y caducidad de la acción cambiaria, puesto que ambas figuras mercantiles funcionan en términos idénticos a las civiles, con la diferencia de un plazo más corto, como lo señala el artículo 649 Com. Por tanto, la fecha otorga seguridad no sólo en cuanto a su pago sino también con relación al momento preciso en que el proveedor perderá su derecho, debido a su negligencia en cobrar.

El último elemento, el lugar de emisión del título, determina entre otras cosas la competencia territorial de la autoridad judicial, al momento de exigir el cumplimiento del título valor; por ende, la existencia del mismo brinda certeza jurídica al consumidor y proveedor para utilizar los medios judiciales correspondientes, según el artículo 625 Com.

Con todo lo anterior, cabe señalar que el proveedor al exigir a los consumidores la firma de un pagaré sin los requisitos enunciados en la legislación de consumo, coloca a los consumidores en una situación de desigualdad e inseguridad. En primer lugar, porque no se consigna el nombre del deudor, lo cual identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

Por otra parte, se observa que todo aquel consumidor que ha firmado un pagaré en el que solo se ha consignado el valor de la obligación en números o no se ha consignado pueda ser objeto de reclamo por

una cantidad mayor; es decir, aunque en el pagaré se haya establecido cantidad cierta en cifras, podría obligársele a pagar una cantidad mayor, si así se hace constar la cantidad en letras dentro del mismo título valor, de acuerdo al artículo 628 Com. Así se deja abierta la posibilidad de formularseles posteriormente cobros excesivos con merma casi absoluta de la defensa judicial del demandado en los casos en que tales documentos sean llenados, de forma errónea o arbitraria.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 **Dora Alicia Mendoza García**, pues en resolución de fs. 9-10 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 al mismo en fecha 23/08/2022 (fs. 11).

En fecha 30/08/2022 se recibió escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora (fs. 14-15), sin haber aportado ningún elemento probatorio, solamente la documentación financiera solicitada.

En el referido escrito, manifiesta que en relación al caso que nos ocupa "*(...) no existe ninguna queja por parte de algún consumidor que para la prestación de algún servicio se le ha obligado o exigido la firma en blanco de dichos títulos valores, lo que inevitablemente nos conduce a que estemos ante una mera presunción, si bien es cierto y como anteriormente dije, el hallazgo es real y realizado por los miembros de la Defensoría del Consumidor pero también es claro que fueron los únicos encontrados en un número mayor de contratos, lo que demuestra que no es una práctica habitual por parte de mi representa, por lo que vengo ante este tribunal, a reconocer el error cometido(...)*".

Así también alega que "*(...) mi cliente es un pequeño contribuyente, y si se le impusiera una multa no acorde a su capacidad económica, se estaría violentando el principio de proporcionalidad*".

Por otra parte, se observa que todo aquel consumidor que ha firmado tres pagares en el que solo se ha firmado, no se ha consignado la cantidad que pueda ser objeto de reclamo; es decir, podría obligársele a pagar una cantidad mayor, no cumpliendo los requisitos de acuerdo al artículo 628 Com. Así se deja abierta la posibilidad de formularseles posteriormente cobros excesivos con merma casi absoluta de la defensa judicial del demandado en los casos en que tales documentos sean llenados, de forma errónea o arbitraria.

Por lo manifestado por el abogado José Luis Asunción García, en su escrito, este Tribunal tendrá como una atenuante de responsabilidad la aceptación de la infracción atribuida por parte de la proveedora denunciada.

#### V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

*R / y*

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 c) y e) de la LPC.

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 1° y 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1° 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. 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 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 han configurado las infracciones consignadas en el artículo 44 letras c) de la LPC, por exigir a los consumidores la firma de pagarés en blanco.

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

a) Acta No. 0002035 (fs. 2), de fecha 28/08/2019, 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 a fin de verificar el cumplimiento a la ley.

b) Fotocopias de tres contratos de servicios funerarios y sus respectivos pagarés, celebrados por consumidores con "*Funerales Eben-Ezer*" (fs. 3, 5 y 7), vinculados con el acta No. 0002035, de fecha 28/08/2019, pagarés en los cuales únicamente constan las firmas de los consumidores suscriptores a los contratos de servicios funerarios referidos anteriormente, dentro de los cuales se puede materializar la práctica abusiva denunciada, en perjuicio de los consumidores contratantes, relativa a condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco documentos de obligación.

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

##### INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA C) DE LA LPC.

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– si la proveedora condicionó la contratación a que el consumidor firmara en blanco pagarés, incorporados en la misma hoja de los contratos.

Así, respecto de la conducta establecida en el artículo 44 letra c) de la LPC, con base en los elementos probatorios señalados en el numeral anterior, ha quedado comprobado:

Mediante copias simples de pagarés incorporados en la misma hoja de los contratos agregados a fs. 4, 5 y 7 vuelto, se comprueba que en dichos documentos no consta el nombre del deudor y el monto a pagar –entre otros elementos–; no obstante, lo anterior, los referidos pagarés fueron firmados por los consumidores.

El supuesto incumplimiento se acredita mediante el acta de inspección de folios 3, en la cual se relaciona en el literal b), que los delegados deben verificar que los documentos de obligación no se encuentren firmados en blanco por el consumidor, y si bien, los contratos de servicios funerarios están llenados en debida forma, se observó que en las fotocopias relacionadas en el literal a), formando parte del contrato, en la misma hoja, al reverso, se encuentra un documento de obligación con campos en blanco, únicamente firmado por el comprador o representante, lo cual además, fue aceptado por la proveedora.

Ahora bien, los documentos objeto de inspección son denominados títulos valores y se entienden como instrumentos necesarios para hacer valer el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna,

Handwritten signature or initials in the bottom left corner.

según Art. 623 del Código de Comercio, en adelante Com. Estos títulos mercantiles, de naturaleza especial, tienen una regulación que obedece a la necesidad de facilitar y garantizar su circulación, por tanto, corresponde especial protección dentro de la legislación de consumo.

Precisamente, en ese sentido, el Art. 18 letra b) LPC, prohíbe que, en ocasión de una contratación, se obligue al consumidor a firmar documentos de obligación –letras de cambio, pagarés o cualquier otro– en blanco. Así, dicha disposición, establece que los requisitos mínimos que deben contener los pagarés y letras de cambio son el nombre del deudor, el monto de la deuda, fecha y lugar de emisión.

Lo anterior está en consonancia con lo regulado en los artículos 623 y 624 Com., el primero, establece las características de los títulos valores como la literalidad y la autonomía, y el segundo, expone todos los requisitos señalados por la ley para que los títulos valores produzcan sus efectos.

La literalidad de los títulos valores significa que el derecho es tal como aparece en el texto del título, o sea la existencia del derecho se condiciona y mide por el texto que consta en el documento mismo, como se entiende del artículo 634 Com. En consecuencia, se debe hacer constar en el título cualquier circunstancia que modifique, reduzca, aumente o extinga el derecho, así como estos requisitos esenciales.

El primer requisito, el nombre del deudor, identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación pasiva y calidad jurídica en la relación comercial.

A efectos de otorgar seguridad a las transacciones comerciales, el segundo elemento, la cantidad de la deuda del título valor, debe determinarse claramente, sea mediante letras o números o por máquinas; y en caso de diferencias entre las cifras, el artículo 628 Com. establece la preferencia de la cantidad escrita en palabras a los números, así como la cantidad marcada por la máquina protectora tendrá preferencia sobre las demás.

Por otro lado, la fecha de emisión del título valor constituye el punto de inicio del plazo de prescripción y caducidad de la acción cambiaria, puesto que ambas figuras mercantiles funcionan en términos idénticos a las civiles, con la diferencia de un plazo más corto, como lo señala el artículo 649 Com. Por tanto, la fecha otorga seguridad al consumidor, ya que conoce el momento preciso en que la proveedora perderá su derecho debido a su negligencia y, de lo contrario, genera una situación de permanente zozobra en el patrimonio del deudor.

El último elemento, el lugar de emisión del título, determina la competencia territorial de la autoridad judicial, al momento de exigir el cumplimiento del título valor; por ende, la existencia del mismo brinda certeza jurídica al consumidor y proveedora para utilizar los medios judiciales correspondientes, según el artículo 625 Com.

En este caso, este Tribunal ha tenido a la vista la copia confrontada de pagarés, en los cuales se observa que cuentan con la firma del consumidor y con el lugar de emisión; sin embargo, se encuentran en blanco los espacios correspondientes –entre otros elementos- al nombre del deudor y al monto a pagar.

Con todo lo anterior, cabe señalar que el proveedor al exigir a los consumidores la firma de pagarés sin los requisitos enunciados en la legislación de consumo, coloca a los consumidores en una situación de desigualdad e inseguridad. En primer lugar, porque no se consigna el nombre del deudor, lo cual identifica al consumidor y junto a su firma autógrafa, conforme al artículo 641 Com., determina su legitimación y calidad jurídica en la relación comercial.

Por otra parte, se observa que todo aquel consumidor que ha firmado un pagaré en el que solo se ha consignado el valor de la obligación en números o no se ha consignado, pueda ser objeto de reclamo por una cantidad mayor; es decir, aunque en el pagaré se haya establecido cantidad cierta en cifras, podría obligársele a pagar una cantidad mayor, si así se hace constar la cantidad en letras dentro del mismo título valor, de acuerdo al artículo 628 Com. Así se deja abierta la posibilidad de formularseles posteriormente cobros excesivos con merma casi absoluta de la defensa judicial del demandado en los casos en que tales documentos sean llenados, de forma errónea o arbitraria.

De igual forma, los consumidores estarían pendiente de un plazo indefinido de cobro de la obligación, ya que si no se ha consignado fecha de aceptación y pago dentro del pagaré no hay forma de configurar una posible prescripción de la acción cambiaria.

Por último, ya que el pagaré admite intereses y éstos tampoco aparecen determinados, genera una situación de inseguridad en los consumidores, puesto que tanto los réditos caídos como los intereses moratorios pueden fijarse en porcentajes elevados a la libre voluntad del proveedor.

En el presente caso, se ha acreditado que la proveedora ha realizado prácticas abusivas antes descrita ha vulnerado el derecho de los consumidores.

Ahora bien, sobre lo argumentado por el apoderado de la proveedora denunciada, es menester aclarar que este Tribunal al aceptar expresamente la comisión de la infracción que se le imputa, dicha situación será considerada conforme a lo regulado en el art. 156 de la LPA que establece: *“Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda. Esta circunstancia será considerada una atenuante para la determinación de la sanción. Cuando la sanción tenga carácter pecuniario, se podrán aplicar reducciones de hasta una cuarta parte de su importe”*.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenidas en el artículo 44 letras c), por exigir a los consumidores la firma de pagarés en blanco, lo anterior en relación a los artículos 18 letra b), las cuales se sancionan 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 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 documentación financiera presentada por la proveedora **Dora Alicia Mendoza García**, consistente en formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal de los años 2019, 2020, y 2021 (fs. 19 a 24); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2019, año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$34,447.22 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 el denunciado, cuenta con ingresos que están dentro de los regulados por dicha ley, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al mismo como un **micro empresaria**, 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 el proveedor infractor 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 el proveedor 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 proveedor. 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 infracción regulada en el artículo 44 letra c) de la LPC, actuando con negligencia, al realizar prácticas abusivas, por exigir a los consumidores la firma de pagarés en blanco; 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 las infracciones 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 el artículo 18 letra b) de la LPC, consistente en que condicionó la contratación a que los consumidores firmaran pagarés en blanco.

***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 c) de la LPC en relación al artículo 18 letra b) 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 imponer obligaciones extracontractuales afectando 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 imposición de una práctica abusiva contra el consumidor.

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*.<sup>1</sup>

El impacto de realizar dicha práctica abusiva implica una trasgresión a la certeza jurídica, de los derechos del consumidor, implicando que al no completarse los requisitos del título valor genera incerteza, dejando un documento con fuerza ejecutiva a disposición arbitraria del proveedor.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir la proveedora denunciada **Dora Alicia Mendoza García**, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra c) 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 exigir la firma de documentos de obligación en blanco por parte de los proveedores, 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.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, 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.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° 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 las multas a imponer al infractor, pues se ha

<sup>1</sup> Neme Villarreal, Martha Lucía (2006) El principio de buena fe en materia contractual en el sistema jurídico colombiano Revista de Derecho Privado, núm. 11.

determinado que éste realizó prácticas abusivas en contravención a la prohibición estipulada en el artículo 18 letra b) de la LPC.

Respecto a la infracción del artículo 44 letras c) en relación al artículo 18 letra b), de la LPC — sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que la proveedora introdujo condicionó la contratación de servicios funerarios con la firma de pagarés en blanco, 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.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *micro empresaria*; 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, condicionando la contratación a que los consumidores firmaran documentos de obligación en blanco; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dichas conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de las infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta la constatación de la firma de documentos de obligación en blanco relacionados con un contrato de adhesión en el que los consumidores no tienen las posibilidades de negociación, así como la constatación de los requisitos mínimos que debían contener los pagarés; resulta razonable la imposición de sanciones proporcionales 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 multas 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. Asimismo, se debe tomar en cuenta que al aceptar la proveedora los hechos denunciados, se atenuará la multa en una cuarta parte, conforme lo relaciona el artículo 156 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 las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **Dora Alicia Mendoza García**, una multa de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)** equivalente a dos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra c), en relación al artículo 18 letra b), ambos de la LPC, por condicionar la contratación a que los consumidores firmaran documentos de obligación en blanco, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

#### **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; 18 letra b), 44 letras c), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, como apoderado de la la señora Dora Alicia Mendoza García; así como la documentación que consta agregada de fs. 16 a 26. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por la proveedora para recibir actos de comunicación.

b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora Dora Alicia Mendoza García, en los términos relacionados en la presente resolución.

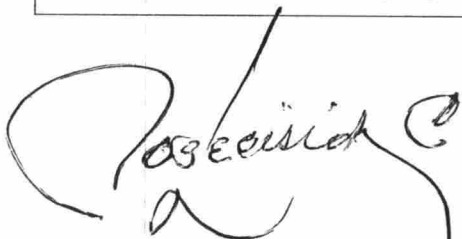
c) *Sanciónese* a la proveedora **Dora Alicia Mendoza García**, con la cantidad de: **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE LA MISMA MONEDA (\$608.34)**, equivalente a dos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, 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 c) en relación al artículo 18 letra b) de la LPC, por condicionar la contratación de servicios funerarios a que el consumidor firmará en blanco documentos de obligación; dicha infracción según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas 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.**

d) Notifíquese.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

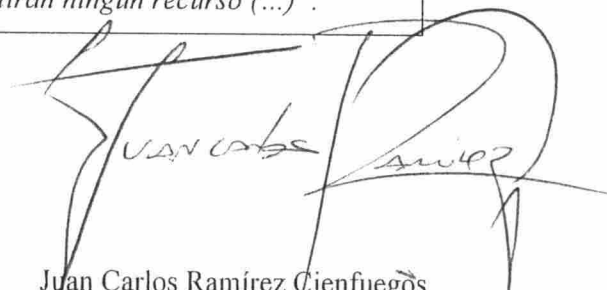
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por 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 Leisick 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.**

LM/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador

