

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 27/01/2023 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador	Referencia: 1355-2020
---	-----------------------------	---	-----------------------

### RESOLUCIÓN FINAL

#### I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedora denunciada:	Corporación Montelena, S.A de C.V.

#### II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 literal f) de la LPC, el día 08/10/2020, se realizó inspección en el establecimiento denominado como "Montelena Complejo Funerario" propiedad de la proveedora **Corporación Montelena, S.A. de C.V.**, el motivo de la inspección era darle seguimiento al requerimiento de información con referencia PRE-DC-C538-2020, de fecha 23/07/2020:

Mediante el mismo se solicitó la siguiente información:

- Detalle del nombre de los paquetes que ofrecen los consumidores y los servicios que incluyen cada uno, así como el precio de contado y el crédito de los mismos, durante los meses de abril, mayo, y junio de 2019, y de abril, mayo y junio de 2020.
- Un contrato de servicios de cada paquete detallado en el apartado anterior.
- Detalle de la modificación realizada a los contratos de prestación de servicios funerarios preexistentes cuando se da la atención a una muerte causada por COVID-19, y si se ofrece alguna compensación cuando no se hace uso de los servicios. Además, informar el medio por el cual se le da a conocer a los consumidores dicha información.
- Protocolos de seguridad que se siguen en las instalaciones para resguardar la salud de los visitantes.

Sin embargo, a partir de la documentación recibida, se advirtió que la información de los primeros tres puntos antes expuestos no fue remitida por la proveedora en forma tal y como se indicaba en el requerimiento respectivo. Por ello, se les solicitó: a) complementar de forma detallada los datos que contempla el requerimiento; b) fotocopia de contrato de cada servicio ofrecido, servicios ya contratados y firmados por los consumidores, contratos llenos, de los meses de abril, mayo, y junio de 2019 y 2020; c) informar la manera en la que han compensado los consumidores cuyo servicio ha sido prestado durante la pandemia de Covid-19 y la cuarentena producto de la misma. Dicha información se dejó en requerimiento, por cuanto manifestó la gerente de servicio al cliente que no era posible entregarla al momento de la diligencia, por no tenerla a mano por lo que manifestó que necesitaba tiempo para completarla. Para ello se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente de la inspección.

No obstante, pese a que el plazo señalado expiró el 22/10/2020, la proveedora no hizo la entrega de ninguna información. Cabe destacar que, durante la vigencia de dicho plazo, tampoco solicitó prórroga del mismo.

Por lo anterior, señala un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)”*.

Con respecto a la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que: *“El término <<negarse>> a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término “obstaculizar” a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo [de] ocultar información o un beneficio ilícito”*. (Resolución definitiva 1324-19 de fecha 19/11/2020).

Señaló, que los hechos denunciados, consistentes en que el proveedor omitió entregar, sin ninguna justificación la información requerida por la Defensoría del consumidor, dan lugar a la infracción establecida en el 44 letra f) de la LPC; por *“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”*.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs.5-6), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta relacionada a *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: *“Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor”* cuando, por ejemplo, el proveedor (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que el proveedor (ii) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los

delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que el proveedor (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto "(...) *negarse* a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones", sucede cuando el proveedor (i) *omite entregar la información o documentación* que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o bien cuando el proveedor (ii) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

Es así que, *no proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión *se impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*"

#### 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 **Corporación Montelena, S.A. de C.V.**, pues en resolución de fs. 5-6 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 16/11/2022 (fs. 7).

El día 23/11/2022 se presentó escrito firmado por el Ingeniero \_\_\_\_\_ quien actúa en calidad de apoderado general judicial (fs.13-19), mediante el referido escrito manifiesta que los hechos imputaos, no son ciertos, pues su mandante si cumplió con el requerimiento efectuado por los delegados de la Defensoría del Consumidor, por lo cual anexa al presente escrito, en copia certificada por notario, la nota enviada al presidente de la Defensoría del Consumidor, con atención a la Dirección de Vigilancia de Mercado, así como sus anexos, de fecha 22/10/2020, entregada ese mismo día tal cual consta en el sello puesto al pie del referido escrito mediante el cual se hace entrega a esa institución de un CD que contiene:

- Archivo formato en excel, con los cuadros de información de los portafolios funerarios.
- Archivo formato word, que explica la información remitida.
- Contratos de portafolio funerario.

En el referido escrito, consta al pie de la página, el sello de recepción a las 9:58 a.m. del día 22/10/2020 (fs. 20 al 30), y con la referida prueba señala que se desvanece totalmente el hecho principal de la denuncia, por lo cual solicita que se absuelva de manera definitiva a su representada.

Dado que los alegatos expuestos se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, será abordado en el romano VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

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

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas en los cuerpos normativos antes mencionados, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) 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 LPA.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil (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 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 infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*".

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

i) Requerimiento de información contenido en el Acta N° 0001512 (fs. 3), de fecha 08/10/2020, por medio de la cual, consta que se le solicitó a la proveedora denunciada: a) complementar de forma detallada los datos que contempla el requerimiento; b) fotocopia de contrato de cada servicio ofrecido, servicios ya contratados y firmados por los consumidores, contratos llenos, de los meses de abril, mayo, y junio de 2019 y 2020; c) informar la manera en la que han compensado los consumidores cuyo servicio ha sido prestado durante la pandemia de Covid-19 y la cuarentena producto de la misma. Dicha información se dejó en requerimiento, por cuanto manifestó la gerente de servicio al cliente que no era posible entregarla al momento de la diligencia, por no tenerla a mano por lo que manifestó que necesitaba tiempo para completarla. Para ello se le confirió el plazo de 10 días hábiles, contados a partir del siguiente de la inspección, el cual expiraba el 22/10/2020.

ii) Copia certificada de nota remitida al presidente de la Defensoría del Consumidor, mediante el cual se anexa la información requerida por los delegados de la Defensoría del Consumidor en fecha 08/10/2020, en el cual consta al pie de página sello de recibido en fecha 22/10/2022, a las 9:58 a.m., en las oficinas de la Defensoría del Consumidor, mediante el cual se puede comprobar que efectivamente la proveedora cumplió con el requerimiento de información realizado por los delegados designados, pues entregó dentro del plazo otorgado la información que le fue solicitada (fs. 20 al 30).

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con base a los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*", relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que dispone como obligación de los proveedores: "*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa: Resulta relevante señalar que el artículo 44 letra f) de la LPC, contiene dos conductas distintas: la primera, está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, mientras que la segunda, está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, auditoria y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*, ya que, en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2° 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 3° del mismo artículo estipula: "*El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*".

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada por la proveedora denunciada, que ésta efectivamente cumplió en tiempo y forma con el requerimiento realizado a la misma, pues consta en el presente expediente a fs. 20 al 30 copia certificada de carta dirigida al Presidente de la Defensoría del Consumidor y documentación anexa la cual fue acusada de recibida y sellada en la esquina inferior derecha por la recepción de las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las 09:58 a.m. del día 22/10/2020, es decir el ultimo día que tenía habilitado la proveedora para cumplir con la obligación de presentar la información requerida.

Establecido lo anterior, se tiene la certeza que la misma cumplió con la obligación legal de entregar la documentación necesaria, colaborando con la gestión y finalidad de la Defensoría del Consumidor en dicho requerimiento; por lo que, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia en relación a la **supuesta negación de suministración de datos e información requerida**, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida relativa al artículo 44 letra f) de la LPC.

## VII. DECISIÓN

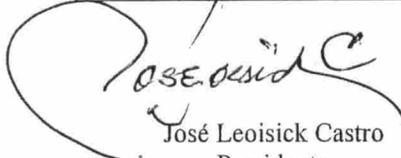
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el apoderado de la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 13 al 30.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Corporación Montelena, S.A. de C.V.**, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, por parte de la proveedora **Corporación Montelena, S.A. de C.V.**, por supuestamente negarse a suministrar datos e información requerida en el cumplimiento de tales funciones, en relación a la obligación descrita en el artículo 7 letra h) de la LPC.
- d) *Absuélvase* a la proveedora **Corporación Montelena, S.A. de C.V.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.
- e) *Tómese nota* del correo electrónico señalado por el apoderado de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación, así como de la persona comisionada para tal fin
- f) *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.**

PR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador