

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

| | | | |
|--|---|---|------------------------------|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 24/01/2023. Hora: 09:41 a.m. Lugar: San Salvador. | Referencia: 274-2020. |
| RESOLUCIÓN FINAL. | | | |
| I. INTERVINIENTES. | | | |
| Denunciante: | Presidencia de la Defensoría del Consumidor –la Presidencia, en lo sucesivo-. | | |
| Proveedor denunciado: | José Feliciano Mejía Ramírez. | | |
| II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS. | | | |
| <p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en el 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 fecha 26/08/2019, en el establecimiento propiedad del proveedor denunciado denominado: “<i>Funerales El Divino Salvador</i>”, situado en: _____ en el municipio y departamento de San Salvador, se desarrolló una inspección en la cual se solicitó al proveedor indiciado, copias debidamente firmadas y selladas de los contratos de prestación de servicios funerarios que provee y constaren celebrados por consumidores, del periodo comprendido entre el día 01/01/2019 al día 26/08/2019. Sin embargo, la persona encargada del establecimiento durante el desarrollo de la inspección manifestó no tener acceso a la documentación solicitada, por lo cual se le efectuó el respectivo requerimiento de documentación, dejando constancia de la solicitud de tres copias de contratos firmados por los consumidores del período antedicho.</p> <p>En ese orden, la Presidencia indicó que el requerimiento de documentación fue atendido por el señor José Feliciano Mejía Ramírez, mediante escrito recibido en sede institucional el día 05/09/2019 al que adicionó como anexos, las copias debidamente firmadas y selladas de los contratos suscritos por los consumidores, según la intimación efectuada (fs. 6-8).</p> <p>Posterior al análisis de la documentación en comento, la Presidencia identificó la existencia de una posible cláusula abusiva, relativa a limitar derechos que la ley confiere a los consumidores, en contravención al artículo 17 letra d) de la LPC, en relación con los artículos 13 inciso 4º y 13-D de la misma ley, y así lo puso de manifiesto en la denuncia correspondiente.</p> | | | |
| III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN. | | | |
| <p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 9-11), al proveedor denunciado se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 e) de la LPC: “<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales</i>”, en correspondencia al tipo de cláusula abusiva prohibida en el artículo 17 letra d) de la LPC: “<i>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</i></p> | | | |

R/D

limiten su ejercicio o amplíen los derechos de la otra parte", por lo cual, corresponde en este apartado establecer los elementos propios de tal infracción.

Sobre las cláusulas abusivas en los contratos.

Conforme a lo establecido en el artículo 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: d) Renunciar anticipadamente a los derechos que la ley reconoce a los consumidores o que, de alguna manera limiten su ejercicio o amplíen los de la otra parte; (...);* 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. señala 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 del proveedor 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 2° 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 Sala de lo Contencioso Administrativo (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*

77

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”.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO.

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor José Feliciano Mejía Ramírez, pues en la resolución que antecede (fs. 9-11) se le concedió el plazo de 5 días hábiles contados desde el siguiente día de su correspondiente notificación, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara convenientes. Tal notificación se realizó directamente en las instalaciones de su establecimiento en fecha 22/07/2022, según se hizo constar en el acta respectiva (fs. 12).

En virtud de lo anterior, el día 28/07/2022 se recibió escrito con documentación anexa, firmado por el señor José Feliciano Mejía Ramírez, en su calidad de proveedor denunciado y propietario del establecimiento denominado “*Funerales El Divino Salvador*” (fs. 15-31).

En el escrito en comento, hizo referencia a este procedimiento sancionatorio, específicamente a la resolución de inicio, pronunciada en fecha 08/07/2022, y aseguró que mediante tal acto de notificación tuvo conocimiento del carácter abusivo de la cláusula detallada en la letra “**g**” de los formularios de contratación que emplea para la prestación de los servicios que ofrece su establecimiento, cuyo contenido citó literalmente: “*Si el contratante desistiera al contrato la Empresa no regresa el dinero (...)*”, y que, por lo tanto, procedió a su eliminación. Para comprobar su afirmación, agregó como anexo a su escrito, el formulario de contrato identificado con el número de referencia No. 0251, en el que ya no figura la cláusula denunciada, además, proporcionó copia de la documentación financiera que le fue requerida en la resolución inmediata antecedente (fs. 9-11).

Finalmente, ratificó el lugar para recibir las notificaciones derivadas de la sustanciación del presente procedimiento.

Sobre los argumentos expuestos por el proveedor José Feliciano Mejía Ramírez, cabe señalar que aun cuando con los formularios de contrato de adhesión a la fecha de interposición de su escrito -28/07/2022- se comprobare que ya fueron objeto de corrección, y por consiguiente, de eliminación de la cláusula cuyo contenido se determinó de carácter abusivo, tal hecho no incide de modo alguno en la configuración de la conducta ilícita atribuida, por cuanto se documentó en el caso en autos, que la comisión corresponde a hechos acaecidos con anterioridad, y en consecuencia, tampoco constituye eximente de responsabilidad respecto del cometimiento de la infracción. Así, en el *caso subjudice* la infracción atribuida consta documentada mediante los formularios de contrato de adhesión con números de correlativo 0115, 0134 y 0135. En tal sentido, conviene enfatizar que la infracción de cláusulas abusivas es de peligro abstracto, al respecto, la SCA manifestó en la sentencia pronunciada el 18/03/2013, en el proceso contencioso administrativo bajo

referencia número 317-2010 que, "Se ha sentado jurisprudencia en cuanto a que no basta que se plasme una cláusula en el contrato para ser pétreo entre las partes que intervienen en el mismo, los contratantes poseen el derecho de elegir el tipo de contrato realizado, esto no quiere decir que el contenido de las cláusulas sean lícitas ya que la Ley secundaria establece límites que garantizan los derechos de los consumidores, expreso el actor, que la autoridad demandada adujo en su sentencia que el contrato contienen cláusulas abusivas, pese a que el consumidor en ningún momento denunció la existencia de dichas cláusulas. (...) Respecto a que el consumidor no solicitó el desistimiento, esto no es relevante con relación al acto impugnado ya que como muy bien lo establece la sentencia del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor (...), lo que sanciona la autoridad es el sometimiento contractual del consumidor frente al acreedor, limitando de esa forma alternativas que pudiera adoptar el consumidor en caso él quiera desistir de la relación contractual".

Así pues, la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, se aprecia por el solo hecho de incluir una cláusula abusiva; razón por la cual, el carácter abusivo resulta de su propio texto, sin que sea necesaria su aplicación por parte del proveedor para efectos de que la infracción se configure. Además, ha de señalarse que, en ese contexto, no podría eximirse de responsabilidad administrativa a un proveedor, por inclusión de cláusulas abusivas, en vista de que establezca salvedades donde traslade al consumidor la responsabilidad por el contenido del contrato; es decir, amparándose, de alguna manera, en la aceptación expresa de los contenidos abusivos del contrato por parte del consumidor. Esto se debe a que el uso de cláusulas abusivas que lesionan intereses generales relacionados con la actividad comercial, está legalmente proscrito y no puede ser avalado por los particulares. Como consecuencia del análisis precedente, los extremos de defensa expresados por el proveedor José Feliciano Mejía Ramírez resultaron insuficientes para desvirtuar la infracción imputada en este procedimiento.

Sin perjuicio del razonamiento precedente, el reconocimiento de la comisión de la conducta ilícita, así como la evidencia ofrecida por parte del proveedor denunciado, de su voluntad de enmendar la situación reputada como ilícita, si será objeto de valoración por parte de este Tribunal como un elemento que justifica la imposición de una penalidad atenuada en el presente caso, en aplicación de lo reglamentado en el artículo 156 de la LPA: "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", tal como se desarrollará en el acápite **VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.**

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,

R / D

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 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 1º y 3º 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 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 infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por introducir cláusulas abusivas en los contratos suscritos por el proveedor con los consumidores.

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

a) Acta de inspección bajo número de referencia No. 02018 (fs. 3), por medio de la cual se establece que la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 58 letra f) de la LPC, realizó inspección en el establecimiento denominado “*Funerales El Divino Salvador*”, propiedad del proveedor denunciado José Feliciano Mejía Ramírez, en fecha 26/08/2019 con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

b) Formularios de contrato de servicios funerarios, rubricados por diversos consumidores, para la prestación de servicios funerarios por medio del establecimiento: “*Funerales El Divino Salvador*”, identificados con los números de referencia 0115, 0134 y 0135 (fs. 6-8), vinculados con el acta No. 02018, de fecha 26/08/2019, que contienen en su texto, la posible cláusula abusiva siguiente: “g) *Si el contratante desistiera al contrato la Empresa no regresa el Dinero (...)*”, la cual según su contenido, se estableció que **limita derechos que la Ley confiere a los consumidores, concretamente, de reversión de pagos y desistimiento.**

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

1. 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.

En primer lugar, esta autoridad hace las siguientes consideraciones:

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

¹ Hernández 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.

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 ejerce 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.

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*

² Hernández 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.

³ *Ibidem*. Pág. 28.

⁴ *Ibidem*. Pág. 43

⁵ Herrera-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.

*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.

En ese orden de ideas, el artículo 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 —LPC—, 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 LPC, la cual establece que: *«Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones que, en*

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

R 7

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.

2. Ahora bien, este Tribunal analizará la cláusula denunciada, con el objeto de determinar si esta puede calificarse como abusiva, es decir, si ha sido impuesta unilateralmente por el proveedor, perjudicando de manera inequitativa a la otra parte, o determine 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 la cláusula sometida a conocimiento de este ente colegiado es de aquellas que el artículo 17 de la 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:

Relativa a limitar el ejercicio de los derechos reconocidos por ley.

En los formularios de contratos de adhesión del caso en autos, en el texto de los mismos se identificó que contenían una cláusula identificada bajo la letra g) que establecía: *“Si el contratante desistiera al Contrato la empresa no regresa el Dinero”*.

En ese sentido, la Presidencia de la DC, argumentó que la letra d) del artículo 17 de la LPC, prevé como cláusulas abusivas: *“(…) 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”*.

Así pues, del análisis de la referida disposición contractual, este Tribunal concluye que representa una inhabilitación práctica de derechos concedidos por mandato de ley a los consumidores. Éstos últimos se tratan específicamente del derecho a desistir de un contrato y del derecho de reversión de pagos contemplados en los artículos 13 inciso 4° 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 02/12/2013, en el proceso referencia 289-12 Acum. *que el artículo 13 inciso 4° 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 al *derecho de reversión de pagos* regulado en el artículo 13-D de la LPC, se puede decir que en 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 comporta que el consumidor pueda solicitar la reversa de los montos pagados, siempre que su situación se adecue a los supuestos o condiciones descritas en los artículos *supra* citados; resultando especialmente relevante para el caso que hoy se analiza por su posible aplicabilidad, la condición descrita en el artículo 13-D letra b): “*que el producto adquirido no haya sido recibido o que el servicio contratado no haya sido prestado*”.

Así pues, en los formularios de contratos analizados, si los consumidores no han recibido los servicios contratados, por mandato de ley les ampara la facultad de ejercer los derechos antes desarrollados; 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.

3. En virtud de lo anteriormente analizado, este Tribunal concluye que existen los elementos suficientes para afirmar que la cláusula examinada encaja en la descripción de cláusula de naturaleza abusiva desarrollada, aunque no de manera taxativa, en el artículo 17 letra d) de la LPC, por “(...) *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”, resultando entonces que la referida cláusula presente en los contratos que fueron objeto de verificación contravienen la LPC. En otros términos, se ha comprobado que la estipulación contractual objeto de análisis, es capaz de causar una afectación en la esfera jurídica de los consumidores, al colocarlos en desventaja respecto de los derechos y obligaciones del proveedor, 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 el supuesto examinado. Así, se ha determinado que la cláusula analizada, independientemente de su denominación o finalidad, reúne los requisitos o aspectos para ser catalogada como cláusula abusiva, en consecuencia, al haberse acreditado los elementos del tipo infractor previsto en el artículo 44 letra e) de la LPC: “Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales”, es procedente la imposición de una multa, respecto de la cual, se desarrollarán sus parámetros en el siguiente apartado.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e), por introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC, la que se sanciona 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 del análisis de la documentación financiera presentada por el proveedor José Feliciano Mejía Ramírez, consistente en formularios de declaraciones del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios que comprenden desde el mes de agosto de 2019 hasta el mes de agosto de 2020 (fs. 17-29), y formularios de declaraciones del impuesto sobre la renta y contribución especial correspondientes a los ejercicios fiscales años 2019 y 2020 (fs. 30-31), el proveedor no refleja ingresos o rentas producto del desarrollo de las actividades comerciales propias de su giro.

En tal sentido, no es posible encajar al proveedor denunciado en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la información financiera suficiente para efectuar dicho cálculo.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar al proveedor según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, realizando una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*.

Por otra parte, es pertinente establecer 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 2° 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 el proveedor incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, pues actuó con negligencia al incluir en los contratos de adhesión, cláusulas abusivas mediante las cuales *limita derechos que la ley le confiere a los consumidores*, cuando

debía cumplir diligentemente con las especificaciones establecidas en la LPC y su reglamento de la LPC, así como en la legislación aplicable, para evitar así ocasionar perjuicio a los consumidores.

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 del señor José Feliciano Mejía Ramírez es directo e individual, pues se acreditó que en los contratos suscritos con los consumidores se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 17 letra d) de la LPC, consistente en introducir cláusulas abusivas, con lo cual podría haber ocasionado una posible afectación a la esfera económica de los consumidores al propiciar un desequilibrio evidente de estos últimos en su favor, cuando estableció en los documentos contractuales una explícita restricción de los derechos que por ministerio de ley les corresponden.

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 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 del proveedor 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 el proveedor limita los derechos que la ley confiere a los consumidores, denota un mayor crecimiento injustificado de carácter pecuniario a sus arcas a costa de los consumidores.

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

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir al proveedor denunciado José Feliciano Mejía Ramírez, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra e) 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.

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

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 la multa a imponer al infractor José Feliciano Mejía Ramírez, pues se ha determinado que éste introdujo una cláusula abusiva en contravención a las prohibiciones estipuladas en el artículo 17 letra d) de la LPC.

Respecto a la infracción del artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d) de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que el proveedor introdujo una cláusula abusiva en los documentos contractuales, en los que los consumidores no tuvieron la posibilidad de negociar la incorporación o el contenido de la misma, 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 una infracción muy grave; que el proveedor es una *persona natural*, cuya capacidad económica establecida en este procedimiento corresponde a la de un *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el infractor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que este contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, introduciendo una cláusula abusiva 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 dicha cláusula dentro de un contrato de adhesión en el que los consumidores no tienen las posibilidades de negociación; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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

Adicionalmente, en el caso *subjudice* este Tribunal también consideró la imposición de una *multa atenuada*, por las circunstancias expuestas en esta resolución, en concreto, el reconocimiento de la comisión de conducta que se adecúa al tipo administrativo infractor, mismo que está descrito en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación con el artículo 17 letra d) de la misma ley.

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 resuelve imponer al proveedor **José Feliciano Mejía Ramírez, una sanción consistente en multa por la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34) —monto atenuado, de conformidad al artículo 156 de la LPA—, equivalentes a dos meses y quince días de salario mínimo urbano en el sector industria**, por haberse determinado que cometió la infracción estipulada en el artículo 44 letra e), en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC, *por introducir cláusulas abusivas en los contratos de servicio funerario*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Dicho lo anterior, es menester señalar la multa impuesta representa el **0.50%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados 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; 17 letra d), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Ténganse por agregado* el escrito y la documentación adjunta, presentado por el señor José Feliciano Mejía Ramírez, en su calidad de propietario del establecimiento denominado "*Funerales El Divino Salvador*"; y *tomese nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y correo electrónico señalados por el proveedor para recibir las notificaciones de este procedimiento, fs. 15-31.

b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida al proveedor José Feliciano Mejía Ramírez, en los términos relacionados en la presente resolución.

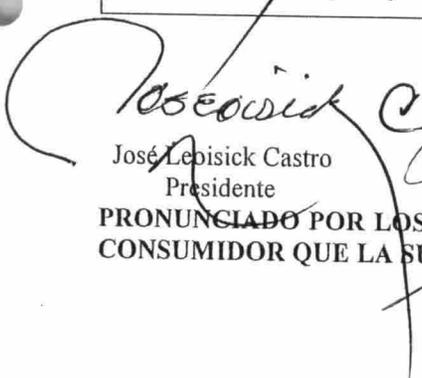
c) *Sanciónese* al proveedor **José Feliciano Mejía Ramírez**, con la cantidad de **SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$758.34)**—monto atenuado, de conformidad al artículo 156 de la LPA—, equivalentes a dos meses y quince días de salario mínimo urbano 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 haberse comprobado la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 17 letra d), ambos de la LPC, consistente en: *introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales*, según el análisis vertido en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

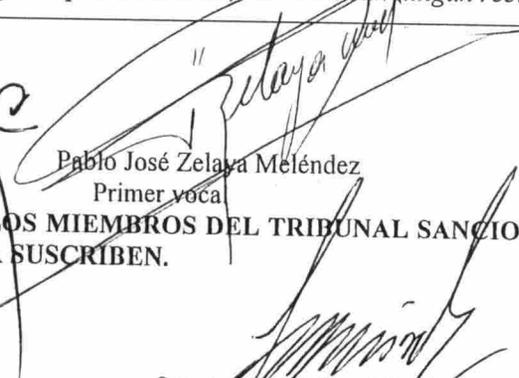
La anterior multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

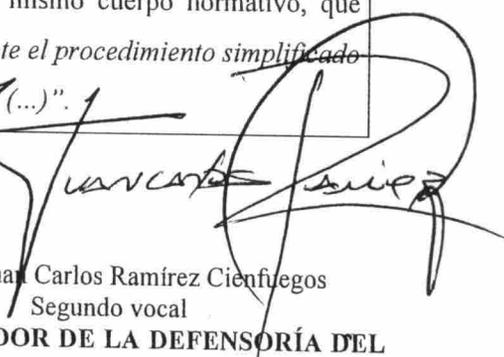
d) *Notifíquese*.

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 (...)*".

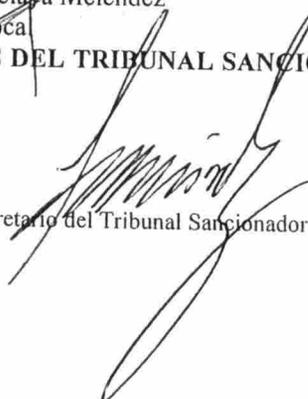

José Leisick Castro
Presidente


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.

VR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador