

Panamá, 30 de junio de 2008  
Nota-DAL-DAF-017-08

**Licenciado**  
Fernando Sierra Quintero  
Apoderado Especial  
Capillas Memoriales, S. A.  
E S D.

## RECIBIDO POR:

Nombre: Albio A. Bonif ✓  
Fecha: 1/7/08  
Hora: 12:50 PM.  
Firma: [Firma manuscrita]

Ciudad:

Fundamento de la solicitud presentada por el agente económico Capillas Memoriales, S.A.

El Licenciado Fernando Sierra Quintero, solicita se emita opinión respecto al **Contrato de Promesa de Prestación de Servicios Funerarios**, a fin de corroborar si cumple con los artículos 72, 74, 77 y demás concordantes de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada mediante la Ley 29 del 2 de junio del 2008. (en adelante Ley 45)

### Respuesta a la solicitud:

Primeramente, resulta importante señalar que dentro del marco legal establecido por la Ley No. 45, no existe un mínimo de información requerida o exigida por parte de esta Dependencia Estatal a los agentes económicos para cumplir con las Normas sobre Protección al Consumidor, toda vez que tal y como se dispone en su artículo 36 es obligación del o los agentes económicos el informar de forma clara y veraz a los consumidores.

Tal y como lo señala el solicitante, es a través o por medio de los Tribunales de Justicia que se puede determinar la validez o no de un contrato y por tanto de sus cláusulas, estableciéndose si el mismo se corresponde con los parámetros exigidos por la ut supra citada Ley, de manera que nos encontramos ante la presencia de un contrato de adhesión, en donde las condiciones para la adquisición del bien o servicio las establece el propio proveedor (agente económico), por lo cual el artículo 72 fija como mínimas las condiciones que se deben observar en los contratos de ventas a plazo, por tanto cabe el hecho a reiterar de que se debe brindar o suministrar al o los consumidores la mayor cantidad posible de información, misma que les permita escoger el producto o servicio según las necesidades que desea suplir y de acuerdo a las características y cualidades requeridas; empero de forma clara y veraz.

Por otro lado, según el texto del documento denominado *Servicio Funerario Completo o Básico*, observa esta Autoridad en el punto II sobre condiciones generales, en su literal C, que se establece lo siguiente: "Si EL CLIENTE decide interrumpir o dejar definitivamente el plan de anticipos no se devolverá el monto anticipado hasta la fecha, en concepto de penalidad." (lo resaltado es nuestro), lo que evidentemente contraria lo establecido por el artículo 77 de la Ley 45, ya que el consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o carga onerosa o desproporcionada, tales como la

pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no correspondan con los daños efectivamente causados (resaltado nuestro). Resulta más que obvio lo señalado en el precepto normativo, ya que se prohíbe la contemplación de una penalización contractual que implique la apropiación por parte del o los agentes económicos de la totalidad de las sumas abonadas por adelantado, por lo cual es necesario se adopten las medidas inherentes en referencia a este tópico.

Ahora, según lo expuesto no puede el o los agentes económicos adoptar medidas que restrinjan, limiten o imposibiliten la obtención de bienes y servicios de calidad por los consumidores, lo que de ser así violentaría lo contemplado en el artículo 49 de nuestra constitución Nacional y por ende de la referida Ley 45, siendo evidente que como premisa fundamental debe existir mayor difusión o suministro de información, pues la utilización y sobre todo escogencia del producto o servicio por los consumidores, se ciñe o centra en la satisfacción de necesidades personales.

Atentamente,



DAYRA C. VIAL FONSECA  
Jefa de Asesoría Legal, a.i.