

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/04/2023 Hora: 08:16 Lugar: San Salvador	Referencia: 308-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Operadora del Sur, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, expuso, en síntesis, que como producto de aviso de infracción registrado bajo el número 3-3100-09-19-516, el cual textualmente se lee: <<El día de ayer miércoles 23 de octubre fui a la Despensa Familiar por una oferta publicada en Facebook de "Llévate 3 productos y ahorras" por \$3.70 que incluye bolsa de Cheetos, gaseosas Salvacola y jugos Ducal, pero en la tienda no estaba disponible y la persona que me atendió (encargada) no sabía nada>>, por lo cual, en fecha 26/10/2019, se procedió a realizar inspección en establecimiento denominado "Despensa Familiar Darío", redactándose acta en presencia del administrador del establecimiento, a quien se le preguntó sobre la promoción relacionada, manifestando que los consumidores debían comprar los 3 productos que estaban en la publicación de Facebook para cumplir con el precio ofrecido. Asimismo, se le consultó sobre las condiciones y restricciones de la promoción, y de qué forma la daban a conocer a los consumidores. Manifestando, que una de las condiciones era que <i>duraba mientras durara la existencia</i>, aclaró que el jugo Ducal se les agotó del 23/10/2019, asimismo, informó que otra de las condiciones era que no podían adquirir más de 6 promociones; en cuanto a la forma en que lo daban a conocer, manifestó que se hacía conocer a los consumidores de manera verbal, y no por medio de carteles o cualquier otro medio idóneo. Durante la inspección no se observó en ningún medio idóneo dentro del establecimiento, la publicidad objeto de la misma.</p> <p>Con la finalidad de verificar el cumplimiento de la promoción, se le solicitó a la proveedora tiquetes o facturas relacionados con la promoción. Sin embargo, la persona que atendió dijo que no se tenía esa documentación, por lo que, mediante el acta de referencia 002611 (fs. 3-4), se notificó el requerimiento de información a la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., propietaria del establecimiento inspeccionado, consistente en: presentar 3 fotocopias de tiquetes, debidamente firmados y sellados, en los que se reflejara la promoción objeto de inspección, comprendidos entre la vigencia de la misma; lo anterior debía ser presentado en las oficinas de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en: calle Circunvalación número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.</p> <p>Para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la inspección, es decir el 26/10/20219, el cual venció el día 08/11/2019.</p>			

Dicho requerimiento fue atendido en tiempo por la proveedora mediante escrito el día 08/11/2019; sin embargo, la documentación entregada –fotocopias de tickets– *carecía de las firmas y sellos respectivos, además en estas no reflejaban la promoción, puesto que en ellos aparece únicamente uno o dos productos de los publicados, pero en ninguno de ellos se visualiza la promoción 3 por \$3.70.*

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 30-32), 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 “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”, 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 o incompleta 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: "(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 30 al 32 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 12/09/2022 (fs. 33).

En fecha 21/09/2022, se recibió escrito (fs. 36 al 40), firmado por la licenciada

quien actúa en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. DE C.V., por medio del cual contestó la audiencia conferida en resolución de las ocho horas y dieciocho minutos del día 18/08/2022, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y agregó la documentación de fs. 41 al 48.

En dicho escrito, la referida apoderada, –en esencia– manifestó:

(i) "*Respecto a lo que menciona la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, manifiestan que, ni reflejaban la aplicación de la promoción inspeccionada, dato que da a lugar a error, pues no es posible advertir si el precio reflejado en los tickets ya tenía aplicado el descuento de la promoción, caso contrario si se hubiere requerido tickets fuera de tiempo de la promoción, y con ello comprobar que los precios eran los mismos. En consecuencia, respecto a la posible comisión de a infracción del art. 44 letra f) de la LPC, por "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, pedimos se absuelva a ODS de toda responsabilidad, pues no ha existido ningún tipo de obstaculización, ya los tickets son totalmente fidedignos y consta que han sido enviados por personal de la ODS con el animo de cumplir lo requerido"* (SIC).

"*Es preciso entonces, cuando se trata de una relación jurídica exclusivamente entre el administrado y la autoridad administrativa para efectos de imposición de sanciones, establecer culpabilidad antes de determinar responsabilidad para aplicar la sanción. Y como dijimos antes, no ha habido obstaculización y mucho menos negación de proporcionar la información requerida, pues la Administración Pública, primero no fue clara, ya que no especificó quien debía firmar los tickets y segundo, exige un requisito no esta contemplada en ninguna ley o reglamento"* (SIC).

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas en los cuerpos normativos antes mencionados, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de 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 "(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

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

a) Requerimiento de información contenido en el acta N° 0002611 (fs. 3 al 4), de fecha 26/10/2019, dirigido a la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., por medio de la cual, entre otros aspectos, se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor de la información relativa a: 3 fotocopias de tiquetes, en las que se refleje el cumplimiento de la promoción *–Llévate 3 productos y ahorras por \$3.70, que incluye bolsa de Cheetos, gaseosas Salvacola y jugos Ducal–*, comprendidas en las fechas de vigencia de la misma, firmadas y selladas.

Según lo expuesto, dicho requerimiento debía ser cumplido dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la firma del acta de inspección (26/10/2019), debiendo entregar toda la información en las oficinas de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor. Las cuales fueron remitidas mediante escrito de 08/11/2019, de fs. 9 al 29, pero dichas copias no están selladas ni firmadas, advirtiéndose, además, que en ellas no se refleja la promoción inspeccionada.

b) Anexo del acta de inspección N° 0002611 de fecha 26/10/2019, consistente en impresión de captura de pantalla en la que se observa la promoción objeto de inspección, fs. 5.

c) Documentación anexa, presentada por la proveedora denunciada de fs. 9 al 29, en respuesta al requerimiento de información realizado por la Defensoría del Consumidor de fecha 26/10/2019; consistente en fotocopias de tiquetes, sin firma y sello, y sin reflejar en ellos la aplicación de la promoción objeto de inspección.

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 "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*", 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.

Referente al artículo 44 letra f) de la LPC, éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, mientras que la otra 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 Defensoría del Consumidor, 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.

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora denunciada, no obstante haber respondido en tiempo el requerimiento efectuado, no cumplió con la forma solicitada, ya que los tiquetes adjuntados, carecen de firma y sello, y no reflejan la aplicación de la promoción objeto de inspección; es decir, presentó de forma incompleta la información solicitada mediante requerimiento de información realizado en acta de inspección N° 0002611 de fs. 3-4, configurándose la infracción de obstaculización de las funciones de información y vigilancia de la Defensoría del Consumidor, por *entregar de forma incompleta o negligente la información que se le ha requerido por la Defensoría del Consumidor*, por lo cual, se ha comprobado la configuración de la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

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*".

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, entregando en forma completa la documentación que le sea requerida, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

En ese sentido, la proveedora no puede amparar el incumplimiento verificado con argumentos relativos a la falta de idoneidad de los documentos requeridos para comprobar la aplicación de la promoción, cuando las indicaciones del requerimiento fueron claras y acordes con lo que se pretendía probar, que era el cumplimiento de una promoción ofrecida por la proveedora; y menos, obviando cumplir las formalidades del requerimiento, que literalmente se lee: "*se le deja requerimiento de tres ticket en el que se refleje la promoción antes mencionada, comprendidas en las fechas de vigencia de la misma, los cuales deben ir firmadas y selladas y en copias...*". En consecuencia, el cumplimiento parcial del requerimiento, no la exime de responsabilidad en el cometimiento de la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f), por (...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*", relacionado al artículo 7 letra h), 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 de la documentación presentada por la proveedora la cual consta en disco de fs. 48, consistente en declaraciones de renta del ejercicio fiscal del año 2019 al 2021; y al confrontarla con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que los ingresos de la proveedora denunciada superan los parámetros de la Ley Mype; además, al consultar el listado de contribuyentes realizado por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, se verificó que la proveedora se encuentra clasificada como gran contribuyente; por lo cual, podemos establecer que esta cuenta con la capacidad económica de una *gran empresa*, por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como tal.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si la proveedora ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia de la proveedora. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el

artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que proporcionó de manera incompleta la información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directo e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, al omitir suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, el impacto causado se tradujo en el impedimento de las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la Defensoría del Consumidor.

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

Mediante la multa a imponer, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada Operadora del Sur, S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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 a la infractora Operadora del Sur, S.A. de C.V., pues se ha determinado que ésta *obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *gran empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en

la LPC, al obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor; 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; 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.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora infractora Operadora del Sur, S.A. de C.V. una multa de **SEIS MIL OCHENTA Y TRES DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$6,083.40)**, equivalentes a veinte meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por: "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 4 % 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; 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 la apoderada de la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 36 al 48.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.

c) *Sanciónese a la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., con la cantidad de: SEIS MIL OCHENTA Y TRES DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$6,083.40), equivalentes a veinte meses de salario mínimo mensual urbano en la industria –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor". conforme al análisis expuesto en el romano VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.*

Dicha 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 Leosick 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/ym

Secretario del Tribunal Sancionador