

376-15

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y dos minutos del dieciocho de julio de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento simplificado administrativo sancionador ha sido promovido ante este Tribunal en virtud de la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, contra la proveedora _____, propietario del establecimiento denominado _____, por supuesto incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 144-A de la LPC, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, se realizan las consideraciones siguientes:

I. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en obstaculizar las funciones de vigilancia e inspección de esta Defensoría, por negarse a permitir el acceso al personal de la misma para practicar inspección dentro del establecimiento de la proveedora.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección número cuatrocientos sesenta y ocho de fecha veinticinco de febrero de dos mil quince, que consta en el presente expediente.

II. A la proveedora denunciada se le concedieron las garantías necesarias para que hiciera uso del derecho de defensa, según consta en resolución de fecha seis de mayo de dos mil quince y en acta de notificación de folios 5; no obstante lo anterior, se observa que ésta no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió en el procedimiento de mérito, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor al atribuirle la infracción en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir lo consignado por los delegados que practicaron la inspección mencionada.

III. La Ley de Protección al Consumidor tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. En ese contexto la Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones y auditorías, de conformidad al artículo 58 letra f) de la LPC, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación del proveedor: *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para*

AP E Z

cumplir eficientemente sus funciones". De ahí que, el artículo 44 letra f) de la LPC, determine que: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) f) "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."

IV. Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: "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". De lo anterior, se concluye que el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor goza de *presunción de certeza*, lo cual ha sido reconocido expresamente por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006, pues por medio de la misma se ha dado fe de la situación en que fueron encontrados ciertos bienes. Además, reconoce que dicha presunción puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos probados con el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de la cual se colige que el señor _____ negó el ingreso de los delegados al establecimiento propiedad de la proveedora para cumplir con el objetivo de la inspección.

Lo anterior evidencia un incumplimiento al artículo 7 letra h) de la LPC, el cual dispone un deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de dicha institución. En consecuencia, no permitir el acceso al establecimiento supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, 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.

Además, la negativa al ingreso de los inspectores al establecimiento fue manifestada directamente por el señor _____, en su calidad de Director del Centro educativo, y por tanto máxima autoridad administrativa del mismo, de acuerdo con lo establecido en los art. 43 y 47 de la Ley de la Carrera Docente. En consecuencia, la responsabilidad de dicha actuación recae en la Fundación Itexsal, la cual ha incumplido lo

dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, por obstaculizar las funciones de vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Es necesario tener presente que se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción, actuando con conocimiento de las consecuencias de su negativa a permitir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor; pues, según consta en la referida acta, los delegados de la Defensoría le leyeron el contenido del art. 44 letra f) de la LPC al señor . Por lo que ha quedado demostrado en el presente caso, que la proveedora deliberadamente imposibilitó que los delegados de esta Defensoría cumplieran con sus labores de inspección dentro del establecimiento.

V. Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que cometió la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora es una fundación sin fines de lucro, pero en su establecimiento denominado “ ” posee en su interior un cafetín que pone a disposición de la población estudiantil inscrita al mismo, diferentes productos alimenticios para su consumo; por tanto, resulta imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular, debe aclararse que el perjuicio al bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es la efectiva protección de los derechos de los consumidores; supuesto normativo que se configura al obstaculizar la inspección. Además, como se señaló anteriormente, la proveedora decidió intencionalmente no atender las obligaciones que la ley le exige.

VI. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 7 letra h), 40, 44 letra f), 47, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN DÓLARES CON SETENTA CENTAVOS (\$251.70), *equivalentes a un salario mínimo mensual en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC, por obstaculizar las funciones de inspección de la Defensoría del Consumidor.

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

b) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

G