

508-15

**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 día dos de diciembre de dos mil quince, se presentó escrito firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora denunciada \_\_\_\_\_ junto con los anexos de folios 7 al 9, por medio del cual ofrece medios probatorios de descargo a efectos de desvirtuar los hechos atribuidos en el presente procedimiento sancionatorio.

Tener por parte a \_\_\_\_\_ por medio de su apoderado general judicial, licenciado \_\_\_\_\_

En el referido escrito, el licenciado \_\_\_\_\_ señala que la proveedora denunciada encomendó a miembros de su personal el presentar en la sede de la Defensoría del Consumidor de San Salvador la documentación requerida - *vouchers* -, sin embargo, no cuenta con registros en los que conste la entrega o no de los mismos; en ese sentido, solicitó a este Tribunal, se libre oficio a las sedes de esta institución en San Salvador, a efectos de verificar si cuentan o no con dichos documentos.

Por otra parte, ofreció como prueba la declaración de parte del gerente, administrador o el representante legal de la proveedora, así como, la declaración jurada o declaración de sus empleados, con la cual pretende acreditar que sí se ordeno la entrega de dicha documentación; además, ofrece como prueba documental la presentación de los *vouchers* requeridos para su análisis o cotejo, a efectos de demostrar que en ningún momento pretendían ocultar u obstaculizar las funciones de la Defensoría del Consumidor y de que se verifique el cumplimiento de la ley.

Sobre dicho punto, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento - judicial o administrativo- las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

Al respecto, este Tribunal advierte, que la petición de la proveedora de librar oficio a las sedes de la Defensoría del Consumidor a efectos de verificar si fueron remitidos o no los documentos solicitados por los delegados durante la inspección, resulta innecesaria pues la no

constancia de entrega de la misma en los registros de ésta institución, constituye el motivo de la presentación de esta denuncia. Además, corresponde a la proveedora denunciada el desvirtuar la supuesta infracción mediante la constancia de entrega y recepción de los tres comprobantes de operaciones de créditos solicitados.

Por otra parte, respecto de la declaración de parte y prueba testimonial propuesta, es necesario señalar que, con base a lo dispuesto en el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual literalmente dispone: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”, éstas resultan inconducentes para probar los hechos que pretende, esto es, que los empleados tuvieron conocimiento del requerimiento realizado por los delegados, y que si se dio la orden de entregar dicha documentación, no obstante, la misma no fue ejecutada conforme a lo solicitado por la proveedora, y es que, en el caso de la infracción señalada, ésta se comete al no exhibir la documentación requerida en el plazo otorgado para tal efecto, hechos que según la denunciante ya han sido consumados, por tanto la toma de dichas entrevistas resultan inútiles para los fines que persigue el presente procedimiento sancionatorio. Del mismo modo, la entrega de los *vouchers* - en esta etapa del proceso - resulta impertinente para desvirtuar los hechos controvertidos, por cuanto el plazo que fue otorgado para su entrega finalizó el diecinueve de noviembre de dos mil catorce; en consecuencia, tal diligencia y ambos medios probatorios deben declararse sin lugar.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 144-A de la LPC, resuelto las alegaciones del apoderado de la proveedora denunciada, y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar con el análisis de fondo.

I. 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 \_\_\_\_\_, propietaria del establecimiento denominado \_\_\_\_\_ por supuesto incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC.

II. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en obstaculizar las funciones de vigilancia e inspección de esta Defensoría, por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.



La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección número dos uno ocho cuatro de fecha catorce de noviembre de dos mil catorce, que consta en el presente expediente.

**III.** En el ejercicio del derecho de defensa de su mandante, el licenciado

en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora, manifestó que no cuenta con registros en los que conste la entrega o no de los *vouchers* requeridos por los delegados de la Defensoría al momento de la inspección, a pesar de que encomendó a miembros de su personal el presentar en la sede de la Defensoría del Consumidor de San Salvador tal documentación.

**IV.** 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 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.”

**V.** 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 la proveedora \_\_\_\_\_, no entregó la documentación requerida por los delegados en el establecimiento propiedad de la proveedora para cumplir con uno de los objetivos de la inspección, esto es verificar la existencia de recargos adicionales por compras con tarjeta de crédito o la diferenciación de éstos por compras en efectivo.

Por su parte, el apoderado de la proveedora por medio del escrito de folios 5, manifestó que no posee constancia alguna de que se hubiesen entregado los documentos requeridos en la sede de la Defensoría, señalando que probablemente sus empleados no cumplieron con la indicación de enviar los *vouchers* al lugar señalado en el acta de inspección para tal efecto. Y es que, en casos como el presente, corresponde a la proveedora denunciada desvirtuar el acta de mérito mediante la constancia de entrega y recepción de la documentación requerida, lo cual no consta en el presente procedimiento; en ese sentido, todo lo anterior confirma lo consignado en el acta de mérito.

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, al no remitir la documentación requerida 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, según consta en la referida acta, los delegados de la Defensoría le indicaron a la señora \_\_\_\_\_ en calidad de jefe de sala del establecimiento, que debía hacer llegar tres copias firmadas y selladas de los comprobantes solicitados en un plazo no mayor a tres días hábiles posterior a la fecha de inspección, lo cual fue del conocimiento de la proveedora, no obstante, ésta no verificó el estricto cumplimiento a tal requerimiento.

Sin embargo, respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya 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 sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable



Así, en el presente procedimiento, se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción, actuando con negligencia, por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones asignadas a la Defensoría del Consumidor documentada en el acta respectiva, lo cual constituye un incumplimiento a las obligaciones establecida por la ley.

En conclusión, de la valoración del acta de inspección que corre agregada al expediente, se ha comprobado que la proveedora , ha incumplido lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, por no proporcionar a la Defensoría la información que le fue requerida; y con tal conducta la proveedora cometió la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC.

**VI.** 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 propietaria del establecimiento inspeccionado ‘ ” y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores productos alimenticios para su consumo, es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 negarse a suministrar los datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor dentro de sus acciones de supervisión y vigilancia en el cumplimiento de la LPC. Además, como se señaló anteriormente, la proveedora no actuó con el debido cuidado y diligencia al momento de atender las obligaciones que la ley le exige.

**VII.** 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

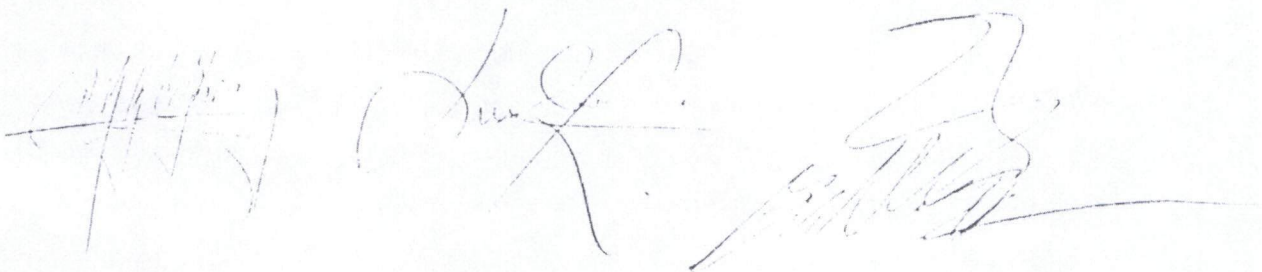
Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 7 letra h), 40, 44 letra f), 47, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS (\$493.20), *equivalentes a dos salarios mínimos mensuales 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) Tomar nota la Secretaría de este Tribunal, del correo electrónico señalado para recibir notificaciones.

c) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.



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

G  
Qui