

150-15 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con treinta y un minutos del día doce de mayo de dos mil dieciséis.

En virtud de que en el acta de folios 2817, se consignó que se dejó aviso junto con la esquila de notificación de la resolución de las catorce horas con treinta y un minutos del día dieciocho de marzo de dos mil dieciséis, por no haberse encontrado a la señora [redacted] ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que la proveedora acudiera al Tribunal, para dichos efectos, tiénese por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 CPCM.

Por recibidos los escritos firmados y presentados por la licenciada [redacted], el día once de abril de dos mil dieciséis. Por agregada la copia certificada notarialmente del testimonio del poder general judicial con cláusula especial -folios 2820 y 2821- con la que la referida profesional subsana la prevención realizada mediante la resolución de folios 2811 y acredita su personería.

Por agregado el escrito firmado por la [redacted], presentado en fecha once de mayo de dos mil dieciséis.

Dése intervención al consumidor [redacted] por medio de su apoderada

Dése intervención a la consumidora

El presente procedimiento administrativo sancionatorio, registrado con referencia 150-15 Acum., se inició por denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, y en representación del colectivo de consumidores compuesto por trescientos veintiocho personas, contra [redacted] para por la posible infracción a los artículos 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) y 44 letra D) en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley; y, por los s

[redacted] contra [redacted] por presunta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

Leído los autos; y, considerando:

I. En las referidas denuncias, tanto la Presidencia de la Defensoría del Consumidor como los consumidores manifestaron, que los segundos pagaron anticipadamente por el servicio de entretenimiento que la proveedora organizaba, consistente en un concierto musical de la cantante el cual se iba a realizar a las veinte horas del día viernes seis de junio de dos mil catorce en el Anfiteatro del Centro Internacional de Ferias y Convenciones -CIFCO-.

Que el concierto fue suspendido debido a “problemas de vuelos de la cantante / y su equipo”, lo cual fue informado a los consumidores por medio de las “redes sociales” y periódicos digitales el día en que el evento iba a realizarse, lo cual se comprueba con la impresión de la nota periodística agregada a folios 31 y la nota publicada por / en su sitio web, folios 32 al 36.

En ese sentido, la Presidencia de dicha Defensoría mencionó, que ante la cancelación del evento, la señora / no devolvió a los consumidores la totalidad del dinero pagado por la adquisición de los tickets de entrada al concierto, no obstante ser ella la proveedora responsable directa del desarrollo de dicho evento, tal como consta en el contrato que suscribió con la sociedad / en fecha trece de mayo de dos mil catorce -folios 57 al 60-, en el que se establece que la referida proveedora es la productora del evento, y según el romano III de dicho convenio, tiene dentro de sus obligaciones: “...e) CANCELACIÓN o MODIFICACIÓN DEL EVENTO: En caso de que LA PRODUCTORA cancele o modifique la fecha y hora de la presentación para la que ya se haya vendido tickets, LA PRODUCTORA tendrá la obligación de devolver a los adquirentes, a solicitud de estos, el precio de adquisición del ticket, liberando a / de la devolución de las comisiones que legalmente le correspondan por los servicios prestados y cobrados por / por la venta en los diferentes puntos de venta, tomando en cuenta el precio pagado por esos adquirentes...f) En el reverso de cada ticket deberá indicarse expresamente que la responsabilidad de la devolución en caso de cancelación del espectáculo es de LA PRODUCTORA. En caso de cancelación del evento, / percibirá igualmente los importes estipulados en la sección financiera de este contrato por concepto de única retribución por el servicio prestado, sin asumir responsabilidad alguna ante terceros por el incumplimiento de LA PRODUCTORA; g) En el caso de cualquier tipo de reclamo, queja, demanda y/o querrela en contra de / por cancelaciones de evento y/o modificaciones de horario, fecha, lugar y/o precio, ó (sic) cualquier inconformidad del evento, las mismas serán

asumidas por LA PRODUCTORA, como responsable directa del evento, extremo que es aceptado desde ya por ésta última...”.

Agregó, que en el mismo convenio se estableció en el romano I, letra e), punto b), que la sociedad vendería los tickets, recaudaría el dinero generado de esa venta y entregaría dicho dinero a la productora del evento.

En relación a lo anterior, la denunciante señaló, que consta en el presente expediente -folios 64 al 73-, las transferencias electrónicas de fondos realizadas por la señora siendo la primera por el monto de diecinueve mil ciento cincuenta y cuatro dólares (\$19,154.00); la segunda, por dos mil ochocientos setenta y cinco dólares con veinticinco centavos (\$2,875.25); la tercera, por siete mil setecientos veinte dólares con cinco centavos (\$7,720.05); la cuarta, por trece mil doscientos cuarenta y nueve dólares con cincuenta y cuatro centavos (\$13,249.54); y, la última, por veinticuatro mil seiscientos dieciséis dólares con setenta y cinco centavos (\$24,616.75), recibiendo la proveedora la cantidad total de SESENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS QUINCE DÓLARES CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$67,615.59).

Por las razones expuestas, consideró que la única responsable de la devolución del dinero pagado por los consumidores por la adquisición de los tickets de entrada al concierto de la cantante es ya que ésta es quien organizó dicho evento y quien se benefició económicamente por la venta de los referidos tickets.

A tenor de lo anterior, los denunciantes señalaron que la proveedora realizó la práctica abusiva de cobros indebidos, ya que ha existido un aprovechamiento económico ilegítimo en detrimento de los consumidores, por lo que le es atribuible la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la referida ley.

Asimismo, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor alegó, que en fecha dieciséis de junio de dos mil catorce, le envió a la el requerimiento de información referencia DCSC-099/2014 -folios 49 y 50-, por medio del cual le solicitó información y documentación relacionada a la suspensión del concierto en comento; que posteriormente, el día veinte del mismo mes y año, la denunciada solicitó una prórroga para la presentación de la información y documentación requerida, con el objetivo de poder informar detalladamente la fecha de reprogramación del concierto y el proceso a seguir para la devolución del dinero a los consumidores. En razón de ello, se le concedió hasta el día veintisiete de junio del referido año para que presentara lo solicitado; sin embargo, la s no cumplió con el

requerimiento de información en el plazo otorgado, por lo que le atribuye la posible infracción al artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h).

II. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, sin que ésta hiciera alegación material alguna respecto a las infracciones que se le atribuyen.

III. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal se circunscribe en determinar si la señora _____ realizó la práctica abusiva consistente en cobros indebidos, según lo regulado en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), por cobrar a los consumidores el precio de las entradas para asistir al concierto de la artista _____ el cual no se realizó; así como la infracción establecida en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) por no proporcionar la información y documentación en la forma y tiempo requerida, obstaculizando así la función de vigilancia que posee dicha Defensoría, todos los artículos de la LPC.

En virtud de lo anterior, este Tribunal analizará cada uno de los presupuestos que dan lugar a las infracciones atribuidas, haciendo algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora, el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte de este Tribunal Sancionador (1); respecto de los boletos de entrada para un servicio de entretenimiento y la protección de la LPC a los consumidores en su adquisición (2); posteriormente hacer una breve referencia a los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de las infracciones imputadas a la proveedora (3); y, finalmente determinar -de conformidad a la prueba que consta en el presente procedimiento- si la proveedora denunciada cometió la infracción que se le atribuye en la denuncia (4).

(1) A. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente -v.gr. la sentencia de fecha 13-VII-2011, en el amparo 16-2009- ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* -esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos- no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad

administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede sancionar “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses -de orden colectivo o individual- considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la potestad administrativa sancionadora de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a *partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución*; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición de doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

C. Respecto al principio de legalidad en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, en la sentencia pronunciada por la Sala de lo Constitucional, de fecha 20-I-2012, en el amparo 47-2009, se sostuvo que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: i) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); iii) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y iv) la aplicación

de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

Es importante destacar, que para legalizar la actividad sancionadora de la Administración, en primer lugar, es necesario verificar que el acto u omisión sancionable se halle claramente definido como infracción en el ordenamiento jurídico. Una vez comprobada tal situación, se debe adecuar las circunstancias objetivas y personales determinantes de la infracción; este es el ejercicio inherente a la tipicidad.

D. Ahora bien, es importante recordar que tanto la doctrina como la jurisprudencia nacional y comparada, reconocen que los principios reconocidos en materia penal son aplicables en el proceso administrativo sancionador *en lo que fueren compatibles con la naturaleza de éste*. De igual forma, es preciso destacar, que este Tribunal es respetuoso de dichos principios reconocidos en la Constitución, así como también, cuidadoso del derecho de audiencia y defensa del presunto infractor de la LPC. En ese orden, es importante mencionar, que la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por medio de resolución definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006 -en la que se declaró legal un acto pronunciado por este Tribunal-, claramente ha manifestado que *“si bien la presunción de inocencia es un estado en el cual se encuentra todo aquel sujeto a quien se le impute una infracción o delito, la misma no implica absoluta inacción en la prosecución del procedimiento”*.

En la misma resolución, aclaró que *“la presunción de inocencia es un principio constitucional íntimamente vinculado al derecho de audiencia y de defensa, los cuales en su conjunto forman parte del complejo grupo de garantías constitucionales que deben ser observadas de forma efectiva en todo proceso o procedimiento. De modo que cuando a una persona se le atribuye un ilícito administrativo o penal, el mismo es considerado inocente en carácter presuncional, de cara a la acción u omisión que en ese momento se le atribuye, quien por esa misma calidad tiene todo el derecho a defenderse, demostrando que lo atribuido no es cierto, en los momentos del procedimiento diseñados para tal efecto”*.

Bajo los parámetros antes detallados, este Tribunal emitirá la resolución definitiva que corresponda, según los elementos con que se cuente en el presente procedimiento.

(2) Respecto de los boletos de entrada para un servicio de entretenimiento y la protección de la LPC a los consumidores en su adquisición.

A. Tal como se ha sostenido por este Tribunal, el Art. 101 de la Constitución de la República dispone que el orden económico debe responder a principios de justicia social y defensa de los

intereses de los consumidores. Es evidente, que la Carta Magna reconoce la concurrencia de factores de desequilibrio en las relaciones económicas. De esta forma, el legislador constituyente identifica la existencia de fallos de mercado y pretende solventarlos, de manera que la parte débil sea redimida en sus derechos. En ese sentido, el Art. 1 de la LPC preceptúa que su finalidad es *procurar el equilibrio, certeza y seguridad en las relaciones con los proveedores*. Y en el contexto de los valores indicados en los considerandos de la ley: *asegurar a los habitantes una existencia digna, el goce de la justicia social y la defensa de sus intereses*. Así, la tutela ejercida por el Estado se justifica por la asimetría económica o jurídica que obra en desfavor del adquirente de los servicios, axiología que sustenta la protección del consumidor. En ese entorno, el legislador busca promover la expansión del mercado por medio del reconocimiento de los derechos de los consumidores a la seguridad, la salud y protección de sus legítimos intereses económicos, así como a la información y a la participación, a efecto de dotar de justicia social al ámbito económico.

La Ley de Protección al Consumidor concede a esta institución una serie de competencias cuya finalidad esencial es garantizar una salvaguarda efectiva de los derechos e intereses de los consumidores. De ahí que, la proclamación contenida en el Art. 4 del citado cuerpo normativo adquiera vigencia plena. Y es que, debe recordarse que la tutela de los derechos de los consumidores requiere de instrumentos que permitan hacerlos valer frente a los proveedores. Entre estos mecanismos cabe destacar la inspección, la investigación de los diferentes productos y servicios en el mercado, la auditoria en registros contables, la de requerir información y documentación a los proveedores sobre precios, políticas empresariales, contratos, etc. Actividades que cumplen en sí mismas una función de prevención general que refuerza la observancia de la normativa de consumo. En otras palabras, el despliegue de las facultades otorgadas legalmente a esta Defensoría tiene por objeto velar por el debido cumplimiento de las obligaciones o prohibiciones a las que están sometidos los destinatarios de esta norma.

En concordancia con lo anterior, la iniciativa de su actuación puede producirse ante indicios de irregularidades en virtud de denuncias efectuadas por ciudadanos, asociaciones de consumidores, o de otra entidad de la misma Administración, o en su labor ordinaria de vigilancia general enmarcada en programas, planes o campañas de inspección o control. Cabe recordar que el ejercicio de tales potestades debe llevarse a cabo con las formalidades que la ley de la materia exige.

En ese orden de ideas, ante la existencia de indicios suficientes de posibles comisiones de ilícitos administrativos, debe iniciarse el respectivo procedimiento sancionatorio, tal como lo dispone el Art. 143 LPC.

B. En cuanto a la finalidad de los boletos de entrada para un evento, ha de señalarse que éstos son documentos por medio de los cuales el proveedor se obliga a brindar el acceso a un servicio de entretenimiento que ha sido especificado con anterioridad y, por el cual, el adquirente le ha pagado un precio determinado -contratando así con el proveedor-, con la finalidad de utilizarlos en su despliegue de actividades de ocio o recreación. Desde esta perspectiva, ha de señalarse que la demanda por parte de un sector de la sociedad de este tipo de servicios, obedece al deseo de aprovechar los períodos vacacionales o tiempos libres en actividades de recreación o entretenimiento. Y es que el descanso u ocio, es parte importante de la persona, y de ahí que, incluso, tenga un reconocimiento jurídico a través de convenciones y tratados internacionales, teniendo éstos validez como parte del sistema de fuentes en el ordenamiento salvadoreño, y por tanto vinculantes para todos los poderes públicos y las personas particulares. Entre dichos instrumentos jurídicos, se pueden citar, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del día diez de diciembre de mil novecientos cuarenta y ocho, que recoge dimensiones y manifestaciones significativas del ocio, como es el derecho explícito al descanso, al disfrute del tiempo libre y vacaciones periódicas pagadas (artículo 22), el derecho a tomar parte en la vida cultural de la comunidad y gozar de las artes (artículo 27.1) y el respeto a la actividad creadora (artículo 27.2). Por su parte, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, es clave en el reconocimiento del derecho al ocio, tanto en relación al derecho a la cultura como del turismo en su vertiente social.

Es interesante, en este tema, mencionar lo que la Asociación Mundial del Ocio y Recreación (conocida por sus siglas en inglés como WLRA), institución no gubernamental pero con estatus consultivo ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU), contempla. Dicha organización ha investigado sobre las condiciones que permiten que el ocio sea un instrumento para mejorar el estilo de vida y el bienestar colectivo e individual de las personas, en cuya Carta del Ocio, afirma que todas las sociedades y culturas reconocen, cada vez más, el derecho de las personas a períodos de tiempo en los que pueden optar libremente por experiencias que les proporcionen satisfacción personal y mejoría de su calidad de vida. Reconoce que, para ello, son necesarios una serie de prerequisites como son, entre otros, la paz, un mínimo de estabilidad social, oportunidades para relaciones personales significativas y la reducción de la desigualdad social.

Tomando en cuenta este contexto, se puede afirmar que un destino importante del gasto discrecional de las personas es para recreación u ocio, que, como se ha mencionado, constituye un aspecto vital para el desarrollo humano que ha merecido reconocimiento jurídico. Una forma de recreación reside en asistir a recitales o espectáculos musicales, para lo cual empresas especializadas

en la organización de dichos eventos, ofrecen boletos de entrada, para poder asistir a la presentación de un determinado artista y, así, satisfacer la necesidad de recreación de quien compra el *ticket* o boleto.

De lo anterior, se puede concluir lo siguiente: (1) que el ocio, el tiempo libre, y el entretenimiento, forman parte de las distintas expresiones que tienen los seres humanos en todas las sociedades, y se organizan según las tradiciones y costumbres que cada pueblo construye para su vida en sociedad -conglomerado de comportamientos sociales que se encuentra inserto en la cultura, y constituye en todas sus modalidades un componente básico para practicar el ocio y por consiguiente la recreación-; (2) que el Estado debe garantizar el goce pleno de los derechos reconocidos tanto en la Constitución como en las leyes de la República y los instrumentos internacionales reconocidos y ratificados por el Estado salvadoreño, tanto a través de políticas públicas, como mediante los respectivos organismos estatales que tengan competencia en su tutela; y (3) que en el ámbito del derecho de consumo y de la normativa que recoge la LPC, la Defensoría del Consumidor, a través de los mecanismos que le otorga la ley, y el Tribunal Sancionador, mediante su competencia funcional, deba proteger los derechos de los consumidores que la misma regula cuando, éstos, en ejercicio de su derecho de libertad, realicen contrataciones con particulares o empresas públicas en las que, de alguna forma, tales derechos se vulneren; derechos como prestar los servicios en los términos contratados, la prohibición de cobros indebidos, entre otros.

(3) A. Respecto de la supuesta infracción al artículo 44 letra e), en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar supuestos cobros indebidos.

El artículo 18 de la LPC, parte de la base de que las prácticas abusivas al igual que las cláusulas abusivas, a raíz de su unidad ontológica nacen de la misma realidad económica y jurídica, que ha desbordado los parámetros clásicos de la contratación, determinando el nacimiento de nuevas formas de contratación, que, como se ha sostenido, tienen dentro de sus características principales la despersonalización de los mismos, y el menoscabo de la libertad de la parte más débil del contrato (el consumidor) frente al avance del contratante más fuerte (el proveedor).

Además, el artículo 18 letra c) de la LPC, establece en específico como práctica abusiva el cobro cuyo *carácter de indebido se fundamenta en el hecho que no se cuente con un respaldo legal, ni contractual*, es decir que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes, y es que no se puede exigir alguna cosa de la cual no hay derecho a cobrar; a manera de ejemplo se puede aludir *al hecho de que un proveedor haga cargos directos a cuenta de bienes o servicios, que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por*

el consumidor, lo que denotaría una conducta abusiva por parte del proveedor, pues de manera unilateral, sin el consentimiento del consumidor, se le estaría exigiendo a éste el pago por un bien o servicio que no desca adquirir pues no lo ha solicitado, ni autorizado.

Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente.

En ese orden de ideas, se concluye entonces que si lo pagado o cobrado por el servicio - en el caso de autos un concierto de la artista _____ no se ajusta a lo que realmente fue entregado por el proveedor, el cobro no respondería a lo que efectivamente fue prestado, dejando al mismo sin respaldo legal y contractual y generándose con ello el cobro indebido.

En el presente caso, se debe determinar si la conducta alegada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en relación a la proveedora denunciada, se adecúa a la infracción de realización de prácticas abusivas, por cobros indebidos, en perjuicio del colectivo de consumidores.

B. Respecto a la supuesta infracción al artículo 44 letra f), en relación al artículo 7 letra h) de la LPC.

La Ley de Protección al Consumidor tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, la ley de la materia prevé en el artículo 58 letra f) que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en el ejercicio de la facultad antes señalada, la Defensoría del Consumidor puede *requerir* de los proveedores la *información* que se considere pertinente, con el objeto de *verificar* si se está *cumpliendo con la ley*, y de esa forma *garantizar* la efectiva *protección de los derechos de los consumidores*. Por consiguiente, 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*".

En relación a lo anterior, al *no proporcionar* dicha información supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, *se impide el*