

1324-14

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas veinte minutos del veinte de octubre de dos mil quince.

Por recibido el escrito presentado por el señor Ernesto Vladimir Flores Torres, junto con la documentación que anexa.

*Tiéndose* por parte a la proveedora \_\_\_\_\_, por medio de su representante legal, señor \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_, con Número de Identificación Tributaria \_\_\_\_\_, por supuesta infracción al artículo 7 letra h) de la LPC, relativa a 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.

*Leídos los autos; y, considerando:*

I. Se admitió la denuncia interpuesta contra la referida sociedad, en la que se le detalló la infracción atribuida y se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC.

II. El artículo 7 de la LPC, establece que: *“Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, (...) facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes”.*

*“Especialmente estarán obligados a: letra h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”.* En ese orden, el artículo 44 de la LPC, determina 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”.*

III. A. La Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones y auditorías, de conformidad al artículo 58 letra f) LPC. Todo proveedor se encuentra en la obligación de facilitar las inspecciones o auditorías relacionadas.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006, ha reconocido expresamente que las actas de inspección de la Defensoría del Consumidor, gozan de *presunción de certeza*, 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.

**B.** La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, basó su denuncia en el acta de inspección y anexos que constan en el presente expediente.

La proveedora denunciada, en el ejercicio de su derecho de defensa, manifestó, en esencia, que como empresa no tienen objeción ante la realización de las inspecciones que realiza la Defensoría del Consumidor; sin embargo, para el presente caso, considera injusto el presente proceso sancionatorio, pues el requerimiento hecho por parte de los delegados el día de la inspección, lo hicieron llegar oportunamente a un empleado de esa empresa, pero que no cuenta con algún registro que respalde su dicho, pues la compañía que maneja su página *Web* tuvo inconvenientes y esos correos fueron eliminados.

Que con el fin de acceder a lo solicitado el día de la inspección, anexa a su escrito la documentación requerida, en la que se le advierte a sus clientes el recargo que se aplica en caso de cancelar con tarjeta de crédito.

Como se ha expuesto, en el presente caso se atribuye a la proveedora como conducta constitutiva de infracción, el no proporcionar la información requerida por la Defensoría del Consumidor, obstaculizando, de esa manera, la función de información, vigilancia e inspección de ésta al no haber remitido la documentación solicitada, de conformidad a lo preceptuado en el artículo 7 letra h), en relación al artículo 44 letra f), ambos de la LPC.

El artículo 44 letra f), presenta dos modalidades distintas que son obstaculizar y negarse. La primera, consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor; y, la segunda, es una omisión ante una solicitud de datos o información para el cumplimiento siempre de la Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones, aparecen dos requisitos: *i)* requerimiento expreso de información o datos, y *ii)* que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección.

En el presente caso, ha quedado demostrado la existencia de un requerimiento de información realizado por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor a la sociedad denunciada, por medio del acta de inspección de fecha quince de abril del año dos mil catorce, agregada a folios 2 del presente expediente, en la cual se señalaba un plazo de tres días hábiles a partir de esa fecha, para que ésta remitiera la información solicitada; el plazo en mención, venció el día veinticuatro de ese mismo mes y año, tomando en cuenta la época vacacional de Semana Santa.

De los argumentos expuestos por la proveedora, se hacen las siguientes consideraciones:

De la documentación agregada por la proveedora, este Tribunal infiere que la información que requirió la Defensoría del Consumidor fue presentada a esta el día uno de septiembre del dos mil quince;



es decir, extemporáneamente. Y pese a la justificación dicho incumplimiento en el plazo establecido, según menciona en su alegato de defensa; la infracción se comete al haberse omitido entregar la información requerida en el tiempo establecido, a menos que se haya solicitado prórroga o comprobado un justo impedimento con la documentación respectiva, lo cual no ha sucedido en el presente caso.

Por todo lo anterior y sobre la base de los argumentos y pruebas relacionadas, puede considerarse que se omitió proporcionar la información requerida, en cumplimiento de las funciones de vigilancia de la Defensoría. Por lo tanto, procede sancionar aplicando el artículo 47 LPC.

En conclusión, se advierte claramente que no se encuentran elementos que permitan desvirtuar la presunción de certeza del acta de inspección, a pesar de que el procedimiento administrativo seguido en su contra, aseguró la posibilidad de ser oída y de incorporar cuantas pruebas resultaran pertinentes para su exoneración. En consecuencia, sobre la base de los hechos acreditados en la referida acta, se ha comprobado el incumplimiento a lo consignado en el artículo 7 letra h) de la LPC.

Finalmente, se advierte que aun cuando no haya existido intencionalidad o dolo de parte de la proveedora en incumplir con los mandatos contenidos en la ley de la materia, este Tribunal en múltiples ocasiones ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido, el cual, en el presente caso queda evidenciado por la falta de esmero de la proveedora en no remitir la información solicitada por la Defensoría del Consumidor.

**IV.** Sobre la base de lo anterior, comprobada la infracción señalada a la proveedora, corresponde establecer la sanción que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tal ilícito.

Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, debe considerarse que la proveedora es una persona jurídica, y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar un servicio confiable y de calidad.

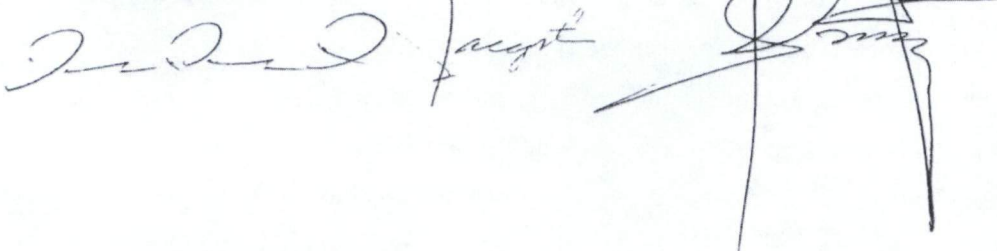
Al respecto, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular, debe aclararse que el perjuicio al bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es la efectiva protección de los derechos de los consumidores; supuesto normativo que se configura al obstaculizar inspecciones, auditorias o no entregar la información requerida a los proveedores; así como el hecho de que incurrió en la referida infracción por no haber actuado con el debido cuidado o diligencia, para verificar que se atendiera los requerimientos establecidos en la ley.

**V.** 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; 83 letra b), 7 letra h), 44 letra f), 47, 146 y 147 de la LPC este Tribunal resuelve:

a) Sanciónese a la proveedora con la cantidad de UN MIL CIENTO OCHENTA Y CINCO DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS (\$1,185.60), equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales en la industria, por la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC, considerando que se trata de una infracción muy grave.

b) 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.

c) Notifíquese.



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

Mg.

