

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 15/01/2021 Hora: 12:06 p. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 477-2020.
<b>RESOLUCIÓN FINAL.</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor --en adelante la Presidencia--		
Proveedora denunciada:	A. de C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso en su denuncia que, en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2 letra d) del Decreto N° 593 y en uso de sus competencias de vigilancia e inspección establecidas en el art. 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor --en adelante LPC--, el día 29/03/2020 practicó inspección en el establecimiento denominado: "<i>Distribuidora de Insumos Médicos</i>", propiedad de la proveedora denunciada, S.A. de C.V.</p>			
<p>Como resultado de la diligencia realizada se levantó el acta de inspección con referencia número 0000603/2020 (f. 3), en la que se documentó que durante la inspección se le requirió a la persona que atendió, se le explicó el motivo de la verificación, la cual consistía en: a) realizar un inventario o conteo físico de las existencias de mascarillas y alcohol gel que se encuentran el establecimiento; b) solicitar el registro --kardex-- para el control de los inventarios de mascarillas y alcohol en gel correspondiente al período entre el 01/10/2019 a la fecha de la inspección, por ubicación en bodegas, salas de ventas y otros lugares a nivel nacional, en forma física (fotocopia) y en forma electrónica (digital) en archivo excel editable; c) verificar el precio de compra y venta de mascarillas y alcohol en gel durante el período comprendido entre el 01/10/2019 hasta la fecha de la inspección y solicitar fotocopia de una muestra de documentos de compra y venta que serán seleccionados por los inspectores delegados; d) identificar los principales proveedores y clientes de mascarillas y alcohol gel del establecimiento verificado; e) identificar y ubicar las diferentes bodegas, almacenadora (recinto fiscal), depósitos temporales y otros que el proveedor inspeccionado utilizar para almacenar mascarillas y alcohol gel; f) solicitar la proyección de las compras y ventas desde la fecha de la presente inspección hasta el 31/12/2020 de mascarilla y alcohol gel; g) verificar el registro sanitario de mascarillas y alcohol gel en fabricantes e importadores.</p>			
<p>No obstante, refirió la Presidencia que se procedió a la verificación y durante la diligencia de inspección los delegados de la Defensoría del Consumidor fueron atendidos por el señor</p>			
<p>en su carácter de encargado del establecimiento; a quien se le solicitó la documentación y manifestó en lo que concierne a los literales b), c), d), f) y g), que: "<i>la persona responsable de llevar esa documentación es el representante legal de la empresa y este se encuentra en sus días de descanso, solo trabaja de lunes a viernes</i>", por lo que se procedió a dejar constancia en acta del requerimiento de la siguiente documentación: a) el registro --kardex-- para el control de los inventarios de mascarillas y alcohol gel,</p>			

*[Handwritten signature]*

correspondiente al período entre el 01/10/2019 a la fecha de inspección por ubicación de bodegas, salas de venta, farmacias y otros lugares a nivel nacional correspondiente al período entre el 01/10/2019 a la fecha de inspección; en formato físico; es decir, de manera impresa o en fotocopia, y en forma electrónica (digital) formato Excel editable; h) tres fotocopias de documentos de compras y tres de ventas, por mes y por insumo (mascarilla y alcohol gel), la cual debe contener nombre comercial, razón social, dirección y teléfono del proveedor; e) impresión de la proyección de las compras y ventas de mascarillas y alcohol gel desde la fecha de la presente inspección hasta el 31/12/2020; d) listado de registro sanitario de mascarillas y alcohol gel en fabricantes e importadores, si aplicase. Para que la proveedora efectúara la remisión de la información requerida, se señaló como lugar de entrega las Oficinas de la Defensoría del Consumidor, Dirección de Vigilancia de Mercado, ubicada en Calle Circunvalación, número 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad; y se fijó el plazo de diez días hábiles contados con posterioridad a la fecha de realización de la inspección (14/03/2020), de lo que se dejó constancia en el acta suscrita por los delegados de la Defensoría y el encargado del establecimiento de la proveedora que fue inspeccionado.

La Presidencia señaló en su denuncia que el referido plazo fijado para la entrega, venció el día 27/03/2020 sin que la proveedora cumpliera con el requerimiento de información que se le realizó, pues no entregó la documentación requerida, ni solicitó prórroga del plazo.

En virtud de lo anterior, según la denunciante, existía incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; *"Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)"*, y que la anterior conducta daría lugar a la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la citada ley que prescribe: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: f) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"*, que de comprobarse, tendría la consecuencia jurídica establecida en el art. 47 de la misma normativa, siendo la multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

La Presidencia denunció a la proveedora por la probable comisión de la infracción de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC que estatuye: *"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"*; específicamente, le atribuyó el cometimiento de la infracción descrita en el inciso 2º del citado artículo, consistente en: *"negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"*, relacionada expresamente con la obligación especial de todo proveedor establecida en el art. 7 letra h) de la LPC de: *"(...) h) proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones"* (fs. 1-2).

Consecuentemente, este Tribunal procedió a realizar el análisis de la denuncia recibida y luego de efectuar

el respectivo juicio de admisibilidad y resultando éste satisfactorio, mediante resolución de las once horas del día 14/04/2020 ordenó el inicio del procedimiento administrativo sancionador contra la proveedora denunciada, por posiblemente incurrir en la infracción tipificada en el artículo 44 letra f) inciso 2º de la LPC, es decir por: *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones* (fs. 4-6).

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 de ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, el primer supuesto consiste en: *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, el cual concurre, por ejemplo, cuando la proveedora: (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 la proveedora (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 la proveedora (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Por otra parte, el segundo supuesto que es: *(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*, que sucede en los casos que la proveedora: (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 la proveedora: (ii) *expresamente se niega a entregar la información o documentación*, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 sociedad S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 4-6, 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 17/04/2019 según acta de f. 7; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas de la proveedora.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito.

#### V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos en adelante (LPA), las pruebas oportunas, pertinentes y concilientes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados

relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra D) de la LPC.

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.*

Además, el art. 106 inc. 6º 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”.*

2. Constan en el expediente administrativo el siguiente medio de prueba:

a) Acta N° 0000608 —f. 3—, de fecha 14/03/2020, por medio de la cual se establece que, la Defensoría del Consumidor en la fecha de la acta en comento, en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2 letra d) del Decreto N° 593 y en uso de sus competencias de vigilancia e inspección establecidas en el art. 58 letra D) de la Ley de Protección al Consumidor, realizó una inspección en el establecimiento ubicado en: avenida España número trescientos cuarenta y tres, departamento y municipio de San Salvador, propiedad de la proveedora S.A. de C.V., con el propósito de verificar la existencia de mascarillas y alcohol gel como insumos prioritarios para la población para prevenir el contagio del virus COVID-19, en el marco de la pandemia ocasionada por la misma enfermedad, y sus posibles implicaciones en la salud y economía del país, para lo cual, los delegados de la Defensoría del Consumidor pretendían: a) realizar un inventario o conteo físico de las existencias de mascarillas y alcohol gel que se encuentran en el establecimiento; b) solicitar el registro -kardex- para el control de los inventarios de mascarillas y alcohol en gel correspondiente al periodo entre el 01/10/2019 a la fecha de la inspección, por ubicación en bodegas, salas de ventas y otros lugares a nivel nacional, en forma física (fotocopia) y en forma electrónica (digital) en archivo excel editable; c) verificar el precio de compra y venta de mascarillas y alcohol en gel durante el periodo comprendido entre el 01/10/2019 hasta la fecha de la inspección y solicitar fotocopia de una muestra de documentos de compra y venta que serán seleccionados por los inspectores delegados; d) identificar los principales proveedores y clientes de mascarillas y alcohol gel del establecimiento verificado; e) identificar y ubicar las diferentes bodegas, almacenadora (recinto fiscal), depósitos temporales y otros que el proveedor inspeccionado utilizar para almacenar mascarillas y alcohol gel; f) solicitar la proyección de las compras y ventas desde la fecha de la presente inspección hasta el 31/12/2020 de mascarilla y alcohol gel; g) verificar el registro sanitario de mascarillas y alcohol gel en fabricantes e importadores, pero que no fue posible recabar la información necesaria para tal objetivo, concretamente en cuanto a los literales b), c), d), f) y g), pues el encargado del establecimiento inspeccionado adujo que: *“la persona responsable de llevar esa documentación es el representante legal de la empresa y este se encuentra en sus días de descanso, solo trabaja de lunes a viernes”.* Además, por medio de la referida acta de inspección, quedó comprobado que, en vista de la imposibilidad de

obtener la información, se realizó el requerimiento de información a la proveedora A. de C.V. consistente en: a) el registro -kardex- para el control de los inventarios de mascarillas y alcohol gel, correspondiente al período entre el 01/10/2019 a la fecha de inspección por ubicación de bodegas, salas de venta, farmacias y otros lugares a nivel nacional correspondiente al período entre el 01/10/2019 a la fecha de inspección; en formato físico; es decir, de manera impresa o en fotocopia, y en forma electrónica (digital) formato Excel editable; b) tres fotocopias de documentos de compras y tres de ventas, por mes y por ísumo (mascarilla y alcohol gel) la cual debe contener nombre comercial, razón social, dirección y teléfono del proveedor; c) impresión de la proyección de las compras y ventas de mascarillas y alcohol gel desde la fecha de la presente inspección hasta el 31/12/2020; d) listado de registro sanitario de mascarillas y alcohol gel en fabricantes e importadores, si aplicase. Asimismo, mediante el acta en análisis, quedó establecido que se hizo del conocimiento del encargado del establecimiento, como representante de la proveedora en el lugar, el plazo y lugar donde debía remitirse la información requerida.

Finalmente, respecto a la documentación relacionada previamente, este Tribunal advierte que ésta no fue controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo. En razón de lo mencionado, se concluye, que el acta incorporada al expediente administrativo de mérito, al tener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia, mantiene la certeza legal que ostentan.

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Que con base en 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 art. 44 letra f) de la LPC por *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*; 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 serán obligados a: (...). h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones"*; es preciso entonces analizar a la luz de la citada normativa, si para el caso en específico se configura la comisión de tal infracción por parte de la denunciada.

La obligación regulada en la letra h) del artículo 7 de la LPC, manda expresamente a todos los proveedores de bienes y servicios a proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta requiera para cumplir eficientemente sus funciones, y que su incumplimiento configura la comisión de la infracción muy grave regulada en el art. 44 letra D) de la misma ley, con una consecuencia jurídica estipulada en el artículo 47 de la referida norma *-hasta quinientos salarios mínimos mensuales en la industria-*.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la Defensoría del

Consumidor, en el art. 58 de la LPC, específicamente en la letra D) de dicha disposición, que establece: "La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones", ya que en el marco de dicha facultad, se requerirá a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Ahora bien, dentro de los supuestos de comisión de la infracción muy grave en comento, está precisamente el de "negarse" a entregar la información -al que se circunscribirá el análisis de la presente resolución, por tratarse de la conducta tipo denunciada-, que puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, y sucede en dos escenarios, cuando: a) se omite la entrega de la información o documentación que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado -presentada dentro del periodo otorgado por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento-, de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) expresamente se niegue entregar la información o documentación, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, la proveedora no contestó el requerimiento. Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º 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 3º del mismo artículo estipula: "El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa".

Por ello este Tribunal considera que la sociedad S.A. de C.V., actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tenía 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 tiempo y forma toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, o bien informando si se encuentra impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor algún impedimento para la entrega de información, o un eximente de la obligación, como la falta de existencia o la no comercialización de los bienes sobre los que recaía el requerimiento de información, de manera que el actuar negligente de la denunciada si configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra D) de la LPC por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligada a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme

el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, este Tribunal considera de suma importancia *prevenir* a la proveedora para que en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor realice requerimientos de información, éstos sean atendidos estrictamente dentro del plazo otorgado para ello, o en su defecto solicitar -siempre dentro del plazo inicial concedido- una prórroga para su cumplimiento o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció por parte de la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por ello, 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 éstos: 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en la 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 opere 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 opere 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 del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito y auto de diligencias (fs. 4-6, 10-11). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer

J.R.A.

la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante lo anterior, la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda emitió la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164 en la que se establece que la proveedora S.A. de C.V. posee la condición "gran contribuyente", la cual cuenta con vigencia desde el 3 de noviembre de 2020, circunstancia que no puede ser obviada para la correspondiente cuantificación de la multa.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto in 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.

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. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como propietaria del establecimiento, es la principal responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, como lo es brindar de forma completa, clara, veraz y oportuna la información que se sea requerida por autoridad competente, en el cumplimiento de sus funciones. Por lo que en el presente caso, se configuró plenamente una conducta negligente por parte de la sociedad S.A. de C.V., al no haber atendido con la debida diligencia el requerimiento de información que le fue comunicado, incluso para informar que de momento no contase con existencias de los productos verificados y que por tal razón no podría entregar la documentación exigida, por tanto, en el presente caso, fue comprobado que la proveedora incumplió con su obligación legal de cooperación con la Defensoría del Consumidor, en los términos establecidos por la LPC.

**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 infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que se negó a suministrar la información que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, al obviar el requerimiento de información y no expresar ningún argumento justificativo para atenderlo, por tanto la proveedora incumplió la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC que estipula que todo proveedor de bienes y servicios esta especialmente obligado a: "(...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones", con ello, se configuró una afectación a derechos e intereses difusos tutelados por la LPC.

**d. Impacta en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.**

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a "(...)negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"—art.44 letra f) de la LPC—pone en riesgo el derecho a la salud de los consumidores, puesto que, si bien no se configuró un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción ocasionó una potencial afectación sobre el último eslabón de la cadena de valor del mercado, es decir, los consumidores finales, porque al negarse a entregar la información que le fue requerida sobre un producto potencialmente peligroso para la salud e integridad de los consumidores, la Defensoría del Consumidor no podía determinar el público consumidor que se encontraba en riesgo.

Y es que, de conformidad a lo establecido por la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorec minutos del día 21/12/2018: "en las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva", la infracción regulada en el art.44 letra f) de la LPC constituye precisamente una infracción de peligro abstracto.

Es por ello que este Tribunal reconoce que, al existir una estrecha relación del deber constitucional del Estado salvadoreño de velar por la salud de los ciudadanos y el deber constitucional que tiene la Defensoría del Consumidor de proteger los intereses de los consumidores, debe, en aplicación del principio de proporcionalidad, realizar una ponderación de la gradualidad de la cuantificación de la multa pecuniaria acorde con la afectación ocasionada a los consumidores en el goce de su derecho a la salud.

*e. Curo indebido realizado, las circunstancias en que esta se comete y el beneficio que obtiene el infractor.*

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, deberíamos tener en cuenta el volumen de ingresos de la infractora por la comercialización de los productos promocionados, esto constituiría el beneficio ilícito obtenido por el infractor.

Así, para el caso que nos ocupa, no se cuenta con la información objetiva de los volúmenes de venta de productos porque la proveedora no proporcionó la información requerida sobre sus compras y ventas. Por tanto, una comprobación exacta de los beneficios derivados de la infracción cometida por S.A. de C.V., para este caso en específico no podría definirse objetiva e indubitadamente en términos de los ingresos derivados de las ventas del producto objeto del requerimiento.

*f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la multa impuesta, este órgano pretende disuadir a la infractora, sociedad S.A. de C.V., que 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.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor se encuentra en la obligación de remitir la información que le sea requerida por autoridad administrativa, en cumplimiento de sus obligaciones, situación que no consta acreditada en el presente caso, con el fin de salvaguardar el interés general.

En tal sentido, habiéndose verificado que la infractora es una persona jurídica, que ha sido catalogada como gran contribuyente según los parámetros del Ministerio de Hacienda, considerando la imposibilidad para establecer a cuánto ascienden las utilidades generadas como consecuencia directa del aludido incumplimiento, y en vista que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta con la sola constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación de aludido quebrantamiento.

En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa proporcional a la inobservancia de lo previsto en el art. 7 letra h) de la LPC por parte de una persona jurídica, pues pese a los intentos efectuados por este ente Colegido, no se ha determinado ganancias obtenidas por la proveedora como consecuencia directa de la comisión de la infracción en estudio; pero sí se ha logrado acreditar el incumplimiento a una de sus obligaciones legales.

#### VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora

S.A. de C.V., pues se ha determinado que ésta se negó a entregar información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones legales, afectando los derechos e intereses 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 EPA, este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones muy graves —hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria según el artículo 47 de la LPC—.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora S.A. de C.V. ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la EPA); tal y como se ha establecido en la letra a. del romano VII, pues omitió presentar la información financiera solicitada por esta autoridad.

sancionadora, en tal sentido, este aspecto será considerado para la determinación de la multa; ya que a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de la agente infractora dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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 considerará 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.

Para ello, se ha tenido en cuenta además, que la proveedora posee la condición de *gran contribuyente* conforme a los parámetros del Ministerio de Hacienda. Se ha constatado el incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 7 letra h) de la LPC (en los términos expuestos en la presente resolución), al negarse a entregar la información requerida pese a la existencia de un requerimiento expreso. Así también se ha acreditado, el grado de intencionalidad —*negligencia*— y el peligro potencial de la conducta cometida, y admitió la comisión de la infracción mediante escrito de su apoderado, siendo procedente aplicar lo dispuesto en el art. 156 de la LPA.

Por tanto, a la proveedora S.A. de C.V. se le impone una multa de SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO DÓLARES CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,235.48), equivalentes a veinte meses y quince días de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por por "(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"; al no proporcionar la información solicitada cuando exista un requerimiento expreso de la misma, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 4.1% 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 2º de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 A y siguientes de la LPC, este Tribunal RESUELVE:

- a) Sanciónese a la sociedad S.A. de C.V., con la cantidad de SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO DÓLARES CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE

LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,235.48), equivalentes a veinte meses y quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por "(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones", conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

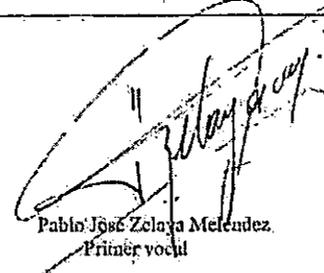
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al día de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

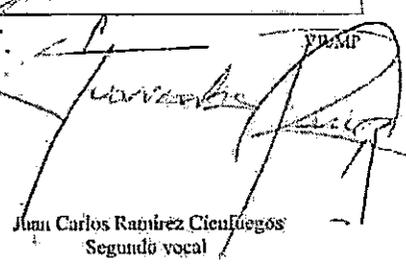
b) Notifíquese:

#### 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 registrarán 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 f...)"

  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

  
Secretario del Tribunal Sancionador