


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAI), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 8 letras f), g) y h) de la LAI

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/02/2021 Hora: 11:12 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 478-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor.		
Proveedora denunciada:	, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>I. El día 09/04/2020 se recibió escrito de denuncia y anexos presentados por la Presidencia en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor -LPC-, constando de un total de 31 fs.</p> <p>Para realizar el análisis de la denuncia recibida este Tribunal Sancionador hizo notar que en fecha 14/03/2020 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 593 que estableció el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19 (en adelante, Decreto de Emergencia o Decreto N° 593) que fue posteriormente reformado mediante el Decreto Legislativo N° 599 vigente a partir del 20/03/2020. Dicha reforma versó sobre el art. 9 del Decreto de Emergencia, el cual regula el régimen de suspensión general de plazos judiciales y administrativos. Este régimen general fue modificado para exceptuar de manera expresa a los procedimientos, plazos y sanciones previstos en la LPC promovidos en el marco de la emergencia nacional de la pandemia por COVID-19. Es por ello que, a pesar de la suspensión general de plazos administrativos, este Tribunal Sancionador consideró que se encontraba habilitado legalmente para proceder a realizar el análisis liminar de la denuncia presentada por el Presidente de la Defensoría del Consumidor en los términos solicitados.</p> <p>Por otro lado, y en virtud de las modificaciones normativas a las que estuvo sujeta el estado de emergencia nacional, este Tribunal aclaró que a pesar que al Decreto de Emergencia se le asignó una vigencia inicial hasta el 12/04/2020, el Decreto Legislativo N° 622 de fecha 12/04/2020 prorrogó su vigencia -y la de sus reformas posteriores- por cuatro días más, es decir, hasta el día 16/04/2020. Sucesivamente, ese mismo día fue emitido el Decreto Legislativo N° 631, el cual prorrogó nuevamente su vigencia y la de sus reformas por 15 días más, teniendo como consecuencia que el Decreto N° 593 y sus reformas, se encontraban vigentes a la fecha en que se efectuó el auto de inicio; por tal motivo se procedió a conocer los hechos consignados en la denuncia del presente expediente sancionador.</p>			

2. La Presidencia expuso, que en virtud de la emergencia mundial del COVID-19, y las posibles implicaciones en la salud y economía del país, anudado a las funciones de vigilancia e inspección que se establece en el art. 58 letra f) de la LPC, el día 12/03/2020 se realizó dos inspecciones con número de referencia SS0599-2020 de las 15:40 y SS0600/2020, ambas efectuadas en el establecimiento denominado:

(según fachada), ubicado en _____, Santa Tecla, La Libertad, propiedad de la proveedora denunciada, con el objetivo de atender avisos de infracción con referencias 3-0300-09-20-92 y 3-0300-09-20-90, respectivamente.

En ambos casos, al momento de la inspección, se le solicitó a la persona que atendió que proporcionara: fotocopias de facturas de ventas realizadas durante los meses de enero a marzo de dos mil veinte, a lo cual manifestó que esta documentación era trasladada a las oficinas administrativas de la empresa. Ante tal circunstancia, se le requirió que presentara a las oficinas de la Defensoría del Consumidor: 3 fotocopias de facturas de venta de cajas de huevos de fechas 20/01/2020, 14/02/2020, 10/03/2020 y 12/03/2020. Dichas facturas debían presentarse debidamente selladas y firmadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de inspección, es decir, que vence el 26/03/2020.

Ahora bien, según la Presidencia, la proveedora remitió la información requerida fuera del plazo otorgado para ello, y sin cumplir con los requisitos exigidos para la documentación -debidamente sellada y firmada-.

En virtud de lo anterior, alega, que existe incumplimiento a lo dispuesto en el art. 7 letra h) de la LPC, el cual estipula obligaciones de los proveedores, así: "(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", lo que constituiría la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de dicha ley que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes (...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*"; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

Sobre dicha infracción, señala, citando la resolución definitiva emitida por este Tribunal en fecha 03/01/2011, en el procedimiento con número de referencia 1036-10, que: "*(...) la presentación (...) extemporánea de la información (...) tampoco lo exime [al proveedor] de responsabilidad, pues no se presentó en el tiempo y forma solicitada*".

3. A. Sin perjuicio de lo anterior, este Tribunal mediante resolución de inicio de fs. 32-34 recalificó la conducta atribuida; exponiendo, en síntesis, lo siguiente:

Que de conformidad con el aforismo *iura novit curia* (el juez conoce el derecho) y los principios de legalidad y tipicidad, así como de la potestad atribuida a través del artículo 83 letras a) y b) de la LPC, se determinó que los hechos denunciados se adecúan con mayor precisión a la otra conducta estipulada en el mismo artículo 44 letra f) de la LPC, que reza lo siguiente: "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor" en relación al artículo 7 letra h) del mismo cuerpo normativo.

B. Ahora bien, el día 15/05/2020 se recibió escrito firmado por la representante legal de la proveedora denunciada (fs. 38-40), mediante el cual agrega documentación (fs. 41-79), expone argumentos de fondo, y se pronuncia sobre el cambio de calificación jurídica antes mencionado, para lo cual alega, en síntesis, lo siguiente:

Que el Presidente de la Defensoría del Consumidor en su denuncia menciona, en reiteradas ocasiones, que denunció vulneración a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, y que fundamenta su denuncia en la resolución definitiva emitida por el Tribunal Sancionador en fecha 03/01/2011 en el procedimiento con número de referencia 1036-10, esto es, que atribuye la conducta de negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones -artículo 44 letra f) de la LPC-

Que no obstante lo anterior, este Tribunal al efectuar el examen liminar de la denuncia estableció que los hechos se adecúan con mayor precisión a otra conducta, es decir, obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor -también consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC-

En ese orden de ideas, arguye, *que se crea una situación irregular en la sustanciación del procedimiento sancionador, ya que no se desarrollará por la causal expresada en la denuncia, sino que será por una conducta, infracción o causal diferente, que aunque se encuentre dentro del mismo artículo se trata de situaciones totalmente diferentes, pues los términos empleados -negación y obstaculización- son distintos.*

Asimismo, señala, *que los procedimientos sancionadores deben ventilarse de acuerdo a lo expresado en la denuncia, y se resolverán limitándose a las causales mencionadas en la misma, ya que las sentencias deben recaer sobre los hechos denunciados y no otros, pues de llegar a*

hacerse de otra forma se configuraría lo doctrinariamente conocido como plus petitio; lo que implicaría una ineficacia de la resolución final.

C. En virtud de lo expresado por la denunciada este Tribunal hace las consideraciones siguientes:

1. En primer lugar es imperioso reiterar –pues esto ya se dijo en la resolución de inicio– que conforme con lo dispuesto en la letra a) del artículo 83 de la LPC es facultad del Tribunal Sancionador instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor; y de tal competencia se deriva la facultad de calificar el tipo de infracción al que se adecua la descripción de los hechos denunciados previo a la imposición de cualquiera de las sanciones señaladas en la LPC –artículo 83 letra b)–, para que el análisis a efectuar sea coherente con la atribución sancionatoria que se le ha conferido. En ese orden de ideas, en aplicación al aforismo *Iura novit curia* mediante el cual el operador jurídico realiza un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la aplicación de la norma jurídica al hecho controvertido.

Fue precisamente en aplicación de dicho principio que se efectuó el cambio de calificación jurídica.

Ahora bien, a efectos esclarecer las implicaciones de este principio se hará referencia a la jurisprudencia emanada por la Cámara de lo Contencioso Administrativo, en donde se delimita la manera en que opera. Claro está que al ser un principio procesal el mismo tiene completa incidencia en los procedimientos que se ventilan en sede no jurisdiccional.

Así, en la resolución final de fecha 23/07/2019, en el proceso con número de referencia 00143-18-ST-CORA-CAM, se dijo lo siguiente:

Respecto de dichos principios –pro actione y iura novit curia–, esta Cámara en las precedentes correspondientes a las sentencias dictadas en los procesos NUE 00058-18-ST-CORA-CAM y 00136-18-ST-CORA-CAM, de las ocho horas diecisiete minutos del veinticinco de julio de dos mil dieciocho y de las quince horas cuarenta y siete minutos del veintisiete de noviembre de dos mil dieciocho, respectivamente; partiendo del criterio mantenido por la SCA en reiterada jurisprudencia, ha sostenido que en virtud del Principio que el juez conoce el derecho o iura novit curia, deducido de los Arts. 14, 15 y 536 del CPCM, le es imperativo al juzgador contencioso administrativo conocer el “régimen jurídico aplicable a cada controversia sometida a su juzgamiento, así como su respectiva interpretación y aplicación, con la finalidad de resolver consecuentemente, aunque las normas no hayan sido

acertadamente invocadas por las partes, identificando las consecuencias de la aplicación en el tiempo de la normativa bajo la cual se realizó el procedimiento en sede administrativa." (Resaltado nuestro). (Sentencias pronunciadas por la Sala de lo Contencioso Administrativo en los casos referencias 63-2005, de las catorce horas dieciocho minutos del dieciocho de noviembre de dos mil ocho; 163-2005 de las once horas tres minutos del veinte de junio de dos mil ocho; 193-M-2001 de las nueve horas y diez minutos del día catorce de marzo del año dos mil tres; y, 109-P-2000 de las ocho horas y treinta minutos del día diecinueve de marzo del año dos mil tres).

Sobre las normas defectuosamente invocadas, el referido Principio conlleva a que el juzgador pueda suplir los errores o deficiencias de las partes si pertenecen al Derecho, más no en los hechos o en las pruebas presentadas; pues hacerlo constituiría un exceso en la función jurisdiccional en desmedro del Principio legal de Aportación (Art. 7 relacionado con lo dispuesto en el Art. 321, ambos del CPCM), Principio de Congruencia (Principio universal de Derecho Procesal derivado del derecho de petición y respuesta que prevé el Art. 18 Cn., consagrado y desarrollado en el Art. 218 del CPCM) y Principio Constitucional de Imparcialidad que prescribe el Art. 172 Inc. 3° de la Constitución" (El resaltado es nuestro).

Asimismo, dicha Cámara estableció la vinculación entre el aforismo *iura novit curia* y el principio de congruencia; específicamente bajo qué supuesto la aplicación del primero se encuentra en armonía con el segundo, de tal manera que sea legalmente válido:

"Este principio se relaciona con el de congruencia, lo que implica que al órgano jurisdiccional le corresponde definir cuáles son las normas aplicables al caso en concreto, sin sobrepasar los límites impuestos por la congruencia, es decir, los hechos narrados por las partes y, a partir de esto, la pretensión que espera del órgano judicial.

En consecuencia, sin modificar los hechos planteados, alegaciones o interpretaciones expuestas en la demanda, el juzgador contencioso administrativo debe valerse del conocimiento en el derecho para modificar o subsanar aquellas omisiones en la fundamentación jurídica que se dejó relacionada por la parte demandante, inclusive, en la corrección de errores jurídicos, de manera que, aquella deficiencia no sea óbice para dar acceso a la jurisdicción y resolver el objeto principal del proceso contencioso administrativo, siempre y cuando no implique conocer en exceso de lo pedido o en completa ausencia de Derecho" (Resaltados propios).

Nuevamente se recalca el hecho que dicho principio y todo lo que éste conlleva – desarrollado en párrafos precedentes– es totalmente aplicable en sede no jurisdiccional.

ii. Al trasladar lo desarrollado en el apartado anterior al caso en concreto, se afirma que este Tribunal actuó en apego al principio mencionado, en armonía con el principio de congruencia, es decir, adecuó únicamente la calificación jurídica consignada por la Presidencia de la Defensoría en su denuncia a un verbo-rector de infracción más específico sobre la base de los hechos denunciados –de negarse a obstaculizar, ambos estipulados en el art. 44 letra f)–, mas no hubo una modificación o incorporación de hechos (*plus petitto*) como lo afirma la denunciada, pues se respetó la base fáctica consignada en la denuncia (entrega extemporánea y sin cumplir los requisitos exigidos de la documentación peticionada).

En consecuencia, *declárese sin lugar* el presunto vicio de fondo planteado por la denunciada, debiendo continuarse con la presente resolución final.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

1. Tal como consta en auto de inicio (fs. 32-34), la Presidencia de la Defensoría del Consumidor adujo que existe una contravención a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, el cual estipula obligaciones de los proveedores, así: "(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", lo que constituiría la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de dicha ley que prescribe: "*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes (...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*"; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

2.A. No obstante, este Tribunal efectuó una recalificación jurídica, en el sentido de consignar que los hechos se adecuaban de manera más precisa a la otra conducta estipulada en el mismo artículo 44 letra f) de la LPC, esto es, "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*" en relación al citado artículo 7 letra h) del mismo cuerpo normativo.

B. 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.

En lo que respecta a esta infracción debe mencionarse que tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de los referidos 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, auditorías y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, 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*".

No proporcionar dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión 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*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: "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. CONFESTACION DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. El día 15/05/2020 se recibió escrito firmado por la representante legal de la proveedora denunciada (fs. 38-40), mediante el cual agregó documentación (fs. 41-79), se pronuncia sobre el cambio de calificación jurídica—lo cual ya fue evacuado por este Tribunal en el romano II de la presente resolución—; y expone argumentos de fondo, los que, en síntesis, versan sobre lo siguiente:

Que las facturas solicitadas a su representada fueron llevadas a las oficinas centrales de la Defensoría del Consumidor, pero que en dicho lugar uno de los vigilantes le manifestó a la persona que las llevaba que esa semana no estaban atendiendo al público, y que no sería sino hasta la siguiente semana. Por esa razón se estuvo preguntando telefónicamente si atendían al público y que le respondieron que sería a partir del mes de abril. Por ello, las facturas solicitadas fueron llevadas a esas oficinas hasta el 01/04/2020.

Manifiesta, que nunca fue su intención no cumplir en tiempo con la entrega de los documentos peticionados, sino que el retraso se produjo por el descontrol y marcada confusión que se presentó en los días posteriores al 21 de marzo, fecha en que se decretó la cuarentena domiciliar y cierre de empresas e instituciones públicas y limitación de circulación de personal y vehicular. Finalmente, señala, que su representada no actuó con negligencia ni, mucho menos, con dolo o culpa.

No obstante lo alegatos expuestos por la proveedora se advierte que la misma no ha presentado ningún medio de prueba que dé sustento a sus afirmaciones. Por consiguiente, lo esbozado se trata de meros dichos, incapaces de controvertir lo denunciado por la Presidencia.

V. HECHOS PROBADOS/VALORACIÓN DE PRUEBA

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuando la utilización de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...), el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio: certeza objetiva; es decir que en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, 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".

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la suma crítica". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPG, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: "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."

Así las cosas, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra D) de la LPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

2. Consta en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta N° SS0599/2020—fs. 3 al 4— de fecha 12/03/2020 (15:40), por medio de la cual se establece que la Defensoría del Consumidor, en virtud del aviso de infracción realizada por un consumidor, efectuó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada, en donde se le solicitó que presentara a las oficinas de la Defensoría del Consumidor la siguiente documentación: 3 fotocopias de facturas de venta de cajas de huevos de fechas 20/01/2020, 14/02/2020, 10/03/2020 y 12/03/2020. Dichas facturas debían presentarse debidamente selladas y firmadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de inspección, es decir, que vence el 26/03/2020.

b) Acta N° SS0600/2020—fs. 13 al 14— de fecha 12/03/2020 (15:55), por medio de la cual se establece que la Defensoría del Consumidor, en virtud del aviso de infracción realizada por un consumidor, efectuó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada, en donde se le solicitó que presentara a las oficinas de la Defensoría del Consumidor la siguiente documentación: 3 fotocopias de facturas de venta de cajas de huevos de fechas 20/01/2020, 14/02/2020, 10/03/2020 y 12/03/2020. Dichas facturas debían presentarse debidamente selladas y firmadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de inspección, es decir, que vence el 26/03/2020.

c) Sobre manila con fecha de recibido del 01/04/2020, el cual en su interior contiene escritos de remisión de documentación, así como las fotocopias de facturas de las fechas solicitas; a través del cual se comprueba que la documentación requerida fue remitida de manera extemporánea (después del 26/03/2020) y sin cumplir con los requisitos exigidos (facturas firmadas y selladas).

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada anteriormente, se advierte que ésta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo. Si bien es cierto menciona que no la entregó en tiempo (exponiendo los motivos por los cuales, según su dicho, originaron ello) no aportó ningún medio de prueba para sustentar sus afirmaciones; en ese sentido, y tal como se mencionó, se trata de meros dichos. En razón

de lo mencionado, se concluye, que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia adquieren total certeza.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Delimitado los elementos de la infracción del artículo 44 letra f) de la LPC (romano III de la presente resolución), corresponde ahora hacer el análisis, conforme a los hechos probados (romano V), para evidenciar si ha existido vulneración a las disposiciones de la LPC.

Así, pues, se ha comprobado que mediante inspecciones, en virtud de avisos de infracción de los consumidores, se le solicitó cierta documentación a la proveedora

S.A. DE C.V., para que fuera remitida la Defensoría del Consumidor en un período máximo de 10 días hábiles. En ese sentido, la denunciada entregó de manera extemporánea la documentación exigida (hasta el 01/04/2020, cuando la fecha límite era 26/03/2020), además que la misma no cumplía con los requisitos exigidos (firmada y sellada).

Por su parte, la proveedora efectuó argumentaciones del porqué no había podido ser entregada en tiempo; sin embargo, y tal como se mencionó anteriormente, la misma no presentó ningún tipo de prueba para sustentar los mismos, por lo que se tratan de meros dichos, siendo éstos insuficientes para desvirtuar los hechos atribuidos.

Ahora, advierte este Tribunal que la entrega extemporánea de la documentación sin el cumplimiento de los requisitos exigidos para su presentación se enmarca dentro de la conducta típica establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, esto es, *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, y no así la de negarse, pues al momento de la interposición de la denuncia la Presidencia contaba, aunque sea de manera defectuosa (sin firma ni sello), con parte de la información solicitada.

Cabe mencionar, que tal como fue expuesto en la denuncia de mérito, el despliegue de la actividad administrativa se debió a dos avisos de infracción en los que ciudadanos manifestaron un posible incremento en el precio del cartón de huevos, por lo cual la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento a sus deberes y competencias solicitó la información detallada en actus de inspección.

Es importante hacer hincapié que en el presente caso, atendiendo a la emergencia mundial por el coronavirus COVID-19 y por sus posibles implicaciones en la vida, salud y economía del país, la Defensoría del Consumidor realizó el requerimiento de las doce facturas de venta de caja de huevos de fechas 20/01/2020, 14/02/2020, 10/03/2020, 12/03/2020 debidamente

selladas y firmadas, con el objetivo de verificar los precios de tales artículos, los cuales forman parte de la canasta básica alimentaria, a fin de evitar alzas de precios de los mismos en el contexto de la pandemia.

No obstante, lo anterior, la conducta observada —entregar de manera extemporánea y sin cumplir los requisitos— conlleva un impedimento al ejercicio eficaz de las funciones atribuidas a la Defensoría del Consumidor, es decir, que al no tener la documentación en debida forma y en el tiempo concedido, se ve obstaculizada la función de análisis de precios para determinar si existe o no el alza denunciada.

En consecuencia, se tiene por establecida la infracción estipulada en el artículo 44 letra f) de la LPC "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor", en relación con el art. 7 letra h) de la LPC, el cual estipula obligaciones de los proveedores, así: "(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requerirá para cumplir eficientemente sus funciones*".

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 LPC); por consiguiente, 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 estos: 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 lo 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 opera 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 de la documentación presentada por la proveedora, consistentes en: declaraciones y pagos del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del período comprendido entre el mes de septiembre de 2019 al mes de marzo de 2020 (fs. 62-75), declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2019 (fs. 76-77), estados financieros auditados del año 2019 (fs. 78) y estados de resultados del año 2019 (fs. 79). Se tomará en cuenta el total de rentas gravadas de \$5,066,941.94 dólares de los Estados Unidos de América, correspondientes al ejercicio fiscal del año 2019.

Al constatar la información financiera de la proveedora —antes relacionada—, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora

S.A. DE C.R., cuenta con ingresos los cuales se equiparan a los de una mediana empresa, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una mediana empresa.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha 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 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 es la de *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir*

eficientemente sus funciones, la cual debe remitirse en el tiempo requerido para ella, así como en la forma solicitada.

En el presente caso, se configura plenamente una conducta negligente por parte de la proveedora, al remitir la información de forma extemporánea (26/03/2020) y sin los requisitos solicitados (copias firmadas y selladas por la proveedora). Y es que, 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. Por lo que se configura plenamente una conducta negligente por parte de S.A. DE C.V.

e. 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 la misma remitió la información de forma extemporánea (26/03/2020) y sin los requisitos solicitados (copias firmadas y selladas por la proveedora), contraviniendo lo estipulado en el artículo 7 letra fi) de la LPC "Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, la cual debe remitirse en el tiempo requerido para ella, así como en la forma solicitada"; lo cual configura la acción típica del artículo 44 letra f) de la LPC "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor".

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En lo que concierne a la infracción estipulada en el artículo 44 letra f) de la LPC es importante mencionar que la misma se enmarca en virtud de la efectividad en las labores institucionales, pues según el artículo 57 de la norma referida se determina: "La Defensoría del Consumidor, en adelante 'la Defensoría', es la entidad encargada de aplicar la presente ley y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma".

En esa lógica, el artículo 58 de la LPC menciona las funciones de la Defensoría dentro de las cuales se encuentra: "f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones". Claramente, parte de sus ocupaciones está velar por el efectivo cumplimiento de la ley, y no solamente la LPC, sino los distintos cuerpos normativos que conforman el sistema nacional de protección al consumidor.

Para la consecución de sus atribuciones es que se vuelve necesario realizar inspecciones, de ahí que la misma ley confiera dicha facultad. Lo anterior, se efectúa, precisamente, para controlar el comportamiento de los proveedores en las relaciones de consumo —que por naturaleza son asimétricas—. Resulta aún más necesario cuando la misma ley ha reconocido la existencia de infracciones de peligro abstracto, es decir, aquellas en las cuales no se ve un daño concreto en la esfera jurídica de los consumidores; sin embargo, si no se ejerce control sobre las mismas, pueden desembocar en otras infracciones de peligro concreto.

Por ello, que la Defensoría requiera documentación a los proveedores, en virtud de sus facultades de contraloría, tiene como finalidad garantizar el efecto respeto y cumplimiento a los derechos de los consumidores.

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer las sanciones respectivas en el presente caso y, además, para graduar la misma, no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores, derivada de la entrega extemporánea y sin cumplir los requisitos exigidos de la documentación solicitada por la Defensoría del Consumidor en ejercicio de sus funciones. Así, *la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto: basta constatar la mera realización de la conducta sin cumplir con las condiciones mínimas requeridas.*

En ese orden, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”, en relación con la obligación consignada en el art. 7 letra h) de la LPC —*h) Proponer a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*—, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configura con la sola inobservancia de las normas imperativas de consumo.

En el presente caso, este Tribunal estima que la remisión de la documentación de forma extemporánea y sin cumplir los requisitos es capaz de obstaculizar el ejercicio eficaz de las funciones de la Defensoría del Consumidor.

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

Mediante la multa impuesta, este órgano pretende disuadir a la infractora

S.A. D.E.C.V., quien 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.

Además, 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 de bienes y servicios se encuentra en la obligación de remitir la documentación, tanto en tiempo como en forma, requerida por la Defensoría del Consumidor.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora *S.A. DE C.V.*, pues se ha determinado que ésta cometió la infracción estipulada en el artículo 44 letra f) de la LPC “Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor”, en relación con el art. 7 letra h) de la LPC, el cual estipula obligaciones de los proveedores, así: “(...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”, al haber remitido la documentación exigida por la Defensoría del Consumidor de forma extemporánea y sin cumplir con los requisitos solicitados.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es equiparable a una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica es la de una mediana empresa; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora no se acreditó el dolo sino negligencia; que ésta incumplió con las obligación antes referida; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, 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 constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación de los aludidos quebrantamientos.

Por otra parte, cabe mencionar, que la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber de prestar colaboración en la entrega de la

documentación que le ha sido requerida y contestando cada una de las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 17 número 5 de la LPA.

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 considera 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.

Por tanto, a la proveedora *[Nombre]*, S.A. DE C.V., se le impone una multa de DOS MIL CIENTO VEINTINUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,129.19), equivalentes a siete meses de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra D de la LPC por "Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor", en relación con el art. 7 letra h) de la LPC, el cual estipula obligaciones de los proveedores, así: "(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", al haber remitido la documentación exigida por la Defensoría del Consumidor de forma extemporánea y sin cumplir con los requisitos solicitados, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Dicho lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 3.5% 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

1B
7

9

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; artículos 7 letra h), 40 inciso 2º, 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; artículos 106 inciso 3º, 112, 139 y 154 de la LPA; y 63 del Reglamento de la LPC, este Tribunal RESUELVE:

- a) *Agréguese* la documentación presentada por la representante legal de la proveedora S.A. DE C.V., la cual consta de fs. 38-79.
- b) *Declárese no ha lugar* el vicio de fondo alegado por la representante legal de la denunciada, por los motivos expuestos en la presente resolución.

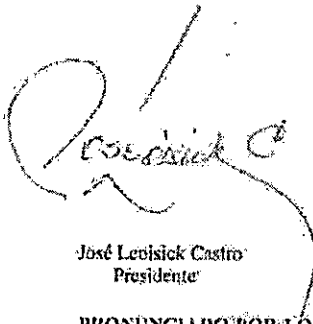
c) *Sanciónese* a la proveedora S.A. DE C.V., con la cantidad de DOS MIL CIENTO VEINTINUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,129.19), equivalentes a *siete meses de salario mínimo mensual urbanos en el sector de la industria*— D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado 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 obstaculizar *las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, 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 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.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

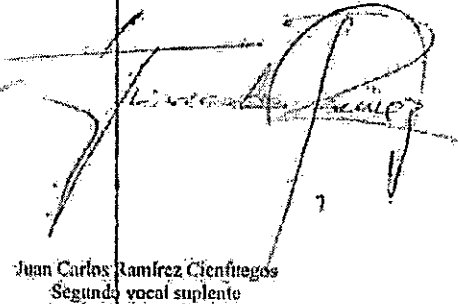
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se registrarán en cuanto al régimen de recursos, 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 declara tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)*".



José Levisick Castro
Presidente



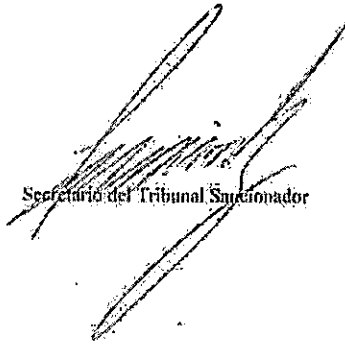
Pablo José Zeliya Mejéndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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

LAMP



Secretario del Tribunal Sancionador