

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 05/05/2021 Hora: 08:43 Lugar: San Salvador.	Referencia: 275-20
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:	)		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS</b>			
La Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso en su denuncia que, 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 27/08/2019 practicaron inspección en el establecimiento denominado:			
<p style="text-align: center;">, propiedad de la proveedora denunciada</p> <p style="text-align: center;">con el objetivo de realizar inspección para verificar: a) los contratos de prestación de servicios firmados por los consumidores y la documentación anexa a éstos; b) que los documentos de obligación no se encuentran firmados en blanco por el consumidor; c) identificar las comisiones cobradas al consumidor; d) la información contenida en los anuncios publicitarios; y, e) que no exista aumento de precio por compras con tarjeta de crédito o diferenciar el precio en relación a compras en efectivo.</p>			
Sin embargo, respecto a la información relacionada a la letra a), los delegados consignaron en el acta de inspección que la persona que les atendió manifestó: <i>“que el personal que se encarga de las operaciones de la oficina que brinda la atención a los consumidores no se encontraba, comentándoles que “no tenía acceso a ningún documento que son manejados en la oficina, por lo que respecto al literal a) deben presentar fotocopia de tres contratos de prestación de servicios, ya celebrados y firmados por los consumidores, dichos contratos deben ser proporcionados de tres tipos diferentes de servicios, y en estos deben de contener toda la documentación anexa que se requiera en los contratos; las fotocopias de los contratos deben de presentarse firmadas y selladas por el responsable de la</i> <i>en cada una de las fotocopias de los contratos y anexos; dicha documentación deberá presentarse en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presente diligencia, y esta documentación se deberá presentar a oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Calle Circunvalación, número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán La Libertad; y dirigido a la Dirección de Vigilancia de Mercado”.</i> No obstante, lo anterior, la proveedora no entregó la información requerida en el plazo establecido, el cual venció el 10/09/2019.			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
Tal como consta en auto de inicio (fs. 5 al 7) se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al respecto es importante señalar que la LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar <i>equilibrio, certeza y</i>			

177

*seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, el artículo 58 letra f) de la LPC prevé que la Defensoría del Consumidor –en adelante DC– pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en ejercicio de las facultades antes señaladas, la DC 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 de los proveedores *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*.

Siempre que *no proporcionar* la información requerida suponga una limitación para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, que con dicha omisión se *impida el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, que tenga como consecuencia, *dificultar la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*, se tendrá por configurada la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC como infracción muy grave: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor(...)”*.

#### **IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 144-A y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

**A.** Mediante el escrito de fs. 11, la proveedora a través de su representante legal, el :

contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 5 al 7). En el referido escrito, el representante de la apoderada alegó –en esencia– (i) falta de legítimo contradictor; (ii) que no le fue notificado con antelación que se realizaría la inspección y el correspondiente requerimiento de información; y, (iii) que la Defensoría no estableció los lineamientos adecuados para que se le facilite la información requerida.

El día 03/02/2021, se recibió nuevo escrito firmado por el señor (fs. 17), con motivo de la resolución que antecede (fs. 12), en la cual se le previno para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la resolución, acreditara en legal forma su personería para actuar en el presente procedimiento; por lo que, en virtud de haberse acreditado su personería –con la documentación de fs. 18–, se da intervención al señor en calidad de representante legal de la sociedad denunciada. Además, en el referido escrito, retomó el argumento de falta de legítimo contradictor, señaló medios para recibir notificaciones y adjuntó documentación de fs.18.

B. Ahora bien, respecto de los alegatos presentados por el señor \_\_\_\_\_, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

í. Sobre el alegato esgrimido en relación a la falta de legítimo contradictor, es importante destacar que dentro de los requisitos subjetivos que debe reunir la pretensión, la Sala de lo Constitucional mediante sentencia de fecha 14/12/2004, en el amparo 564-2003, destacó la legitimación procesal, la cual alude a una especial condición o vinculación de uno o varios sujetos con un objeto litigioso determinado, que les habilita para comparecer individualmente o junto con otros, en un proceso concreto con el fin de obtener una sentencia de fondo.

La legitimación está referida a la capacidad de ser parte en un procedimiento concreto, en virtud de la cual se exige, para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, que las personas que se encuentren vinculadas con el objeto del litigio, sean las que figuren como partes en el proceso o procedimiento de que se trate. La falta de este presupuesto impide una sentencia de fondo, pues la pretensión planteada no resulta susceptible de ser propuesta por un motivo procesal que deviene, por su naturaleza, en insubsanable.

La LPC establece en su artículo 40, que, por la comisión de las infracciones en ella reguladas, se sancionará administrativamente a los proveedores a quienes les sean imputables; es decir, a los proveedores que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con dolo o culpa, causen menoscabo a los consumidores.

En este contexto, para determinar una situación jurídica particular a la que este Tribunal deba aplicarle la normativa de consumo, es necesaria la existencia de una relación jurídica que vincule a dos sujetos específicos, cuya conducta o actuación se someta a valoración de este Tribunal; esto es, aquella que enlace a un proveedor específico con un consumidor concreto.

Sin embargo, si se advierte la falta de un vínculo real y efectivo, este Tribunal no puede entrar a conocer si existe o no violación a un derecho cuando no existe prueba de que el supuesto infractor haya intervenido en la conducta reclamada por el agraviado, haciendo imposible conocer el fondo del asunto planteado. Consecuentemente, dicha ausencia de legitimación motivaría la terminación anormal del procedimiento por la improponibilidad de la denuncia (artículo 94 del Reglamento de la LPC), porque no concurren los elementos necesarios para imputar a la persona denunciada el presunto cometimiento de la infracción (artículo 144 inciso 1° LPC). Además, el artículo 127 inciso 4° del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, establece que el tribunal puede advertir de oficio las circunstancias que ponen fin al procedimiento de manera sobrevenida.

En razón de lo anterior, si este Tribunal advirtiera la ausencia de legitimación procesal por parte de la proveedora denunciada, se encontraría imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la administración pública debe someterse al principio de legalidad y no

puede pronunciarse sobre el fondo de un reclamo o denuncia contra una persona natural o jurídica que no tiene la calidad de legítimo contradictor dentro del procedimiento.

Conforme a lo anterior y previo a determinar si la proveedora cometi6 la infracci6n que le es atribuida, resulta indispensable determinar si la referida sociedad puede ser considerada como responsable de la acci6n que se le imputa.

Dicho lo anterior, para el caso en concreto, advierte este Tribunal que seg6n acta de inspecci6n (fs.3 al 4), en fecha 27/08/2019, los delegados de la DC realizaron el requerimiento de informaci6n, respecto a los servicios que presta a los consumidores por parte de la sociedad

Adem6s, si bien el representante de la proveedora denunciada, se6al6 que la denunciada no es propietaria de la , *que el hecho que funcione en el mismo local o porque su nombre sea.*

*no significa que sea la propietaria*, no aport6 elementos probatorios que den sustento a sus alegaciones, es decir, no comprob6 que, efectivamente, en un solo local comercial realizan actos de comercio dos empresas independientes. Por consiguiente, se advierte que lo expuesto por el representante de la denunciada se trata de meros dichos sin ning6n respaldo probatorio.

Conforme a lo anterior, de la documentaci6n que se encuentra agregada al expediente, es posible para este Tribunal establecer un v6nculo entre la proveedora denunciada y la alegaci6n objeto de la denuncia; por consiguiente, este Tribunal puede continuar tramitando un procedimiento de naturaleza sancionatoria contra la proveedora pasivamente legitimada.

(ii) Respecto al alegato relacionado a que no le fue notificado con antelaci6n que se realizar6 la inspecci6n y el correspondiente requerimiento de informaci6n, es preciso se6alar que entre las competencias conferidas a la DC, se establece la potestad de inspecci6n y vigilancia del mercado —58 letra f) de la LPC— para que 6sta asegure la efectiva protecci6n de los derechos de los consumidores, procurando un equilibrio, certeza y seguridad jur6dica en sus relaciones con los proveedores. En ese sentido, las acciones realizadas, que conllevan actividades de vigilancia e inspecci6n y el hecho que estas se lleven a cabo con o sin aviso previo, de manera regular o aleatoria, 6nicamente garantizan una de las potestades otorgadas a la DC (potestad fiscalizadora), en cumplimiento al deber del Estado de proteger a los consumidores y asegurar que los proveedores en general cumplan con lo establecido en la LPC.

Por consiguiente, este Tribunal desestima el alegato expuesto por el se6or i

(iii) Sobre el alegato relacionado a que la Defensor6a no estableci6 los lineamientos adecuados para que se le facilite la informaci6n requerida, es importante resaltar que seg6n el contenido plasmado en el acta de inspecci6n a fs. 3 al 4, los inspectores de la DC claramente establecieron que la proveedora deb6a de *...presentar fotocopia de tres contratos de prestaci6n de servicios, ya celebrados y firmados por los consumidores, dichos contratos deben ser proporcionados de tres tipos diferentes de servicios, y en estos deben de contener toda la documentaci6n anexa que se requiera en los contratos; las fotocopias de los*

*contratos deben de presentarse firmadas y selladas por el responsable de la empresa -*

*en cada una de las fotocopias de los contratos y anexos; dicha documentación deberá presentarse en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presente diligencia, y esta documentación se deberá presentar a oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Calle Circunvalación, número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán La Libertad; y dirigido a la Dirección de Vigilancia de Mercado.*

Al analizar el contenido del acta de inspección, se evidencia que a la proveedora se le brindaron instrucciones específicas sobre la documentación y forma en cómo la misma debía de ser entregada, a quién debía de realizarse la entrega de la misma y se le concedió el plazo de 10 días hábiles para realizar la entrega de la documentación requerida; es decir, a la proveedora se le brindaron instrucciones claras y se le otorgó un tiempo adecuado para la preparación y entrega de la documentación solicitada. Si la supuesta infractora consideraba necesaria y justificada una extensión del plazo conferido, pudo plantearlo así por escrito a la autoridad que le requirió la información, si tenía fundamento válido, de acuerdo con el principio constitucional de eficacia administrativa. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la DC que no comercializaba los bienes sobre los que recaía el requerimiento de información o que haya solicitado una extensión del plazo originalmente conferido para el cumplimiento del requerimiento.

Por consiguiente, este Tribunal desestima el alegato expuesto por el señor

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

**A.** De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —LPA—, 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 una 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 artículo 106 inc. 6° 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*

177 ✓

*correspondientes se recójan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.*

Además, el artículo 341 del CPCM 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 sana crítica”.* (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, 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, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)”.*

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

Acta de inspección N° 0002025 de fecha 27/08/2019 —fs. 3 al 4—, con la que se acredita el requerimiento de información realizado a la proveedora

consistente en *“... presentar fotocopia de tres contratos de prestación de servicios, ya celebrados y firmados por los consumidores, dichos contratos deben ser proporcionados de tres tipos diferentes de servicios, y en estos deben de contener toda la documentación anexa que se requiera en los contratos; las fotocopias de los contratos deben de presentarse firmadas y selladas por el responsable de la empresa*

*, en cada una de las fotocopias de los contratos y anexos; dicha documentación deberá presentarse en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presente diligencia, y esta documentación se deberá presentar a oficinas de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en Calle Circunvalación, número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán La Libertad; y dirigido a la Dirección de Vigilancia de Mercado”.* Además, que dicha documentación debía de ser entregada a más tardar el día 10/09/2019.

Es preciso señalar que en el presente procedimiento no consta agregada prueba alguna que contradijera o desvirtuara la prueba proporcionada por la denunciante.

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

**A.** Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar —en el caso en particular—, si la falta de diligencia de la proveedora al *no proporcionar* la información requerida supuso una limitación para que la

Administración realizara las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, se deberá analizar si con dicha omisión se *impidió el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, y que la misma tenga como consecuencia, *dificultar la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Para el presente caso, es indispensable lograr establecer que por los resultados obtenidos, la no entrega de la documentación requerida implica la obstaculización del ejercicio de la función de vigilancia e inspección, ya que al no contar con la documentación requerida la DC se vuelve incapaz de cumplir con el objetivo general planteado para dicha diligencia: *Verificar el cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables*.

**B.** Así, respecto de la conducta establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, con base en los elementos probatorios señalados en el numeral anterior, ha quedado comprobado que:

1. Mediante acta de inspección N° 0002025, en fecha 27/08/2019, le fue requerido a la proveedora \_\_\_\_\_, proporcionara *fotocopia de tres contratos de prestación de servicios, ya celebrados y firmados por los consumidores; que los contratos a proporcionar debían de ser de tres tipos diferentes de servicios prestados por la proveedora y los mismos debían de contener toda la documentación anexa que se requiera en los contratos; la documentación debía de ser presentada mediante fotocopias firmadas y selladas por el responsable de la empresa* \_\_\_\_\_, y que la documentación debía ser entregada en las oficinas de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DC, ubicadas en Calle Circunvalación, número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán La Libertad, en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a la fecha en la que se realizó el referido requerimiento, es decir a más tardar el día 10/09/2019.

2. Que, vencido el plazo concedido, la proveedora no realizó la entrega de la documentación requerida.

De conformidad con el artículo 1 de la LPC, el objeto de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Con ello se pretende poner en práctica los postulados previstos en los artículos 101 inciso segundo y 110 inciso segundo de la Constitución que reconocen la necesidad de lograr una economía más competitiva y eficiente, promover su transparencia y accesibilidad, y fomentar el dinamismo y el crecimiento de la misma para beneficiar al consumidor.

De las referidas disposiciones constitucionales se colige que corresponde al Estado ordenar y regular las actividades económicas de las personas –naturales o jurídicas, públicas o privadas– que participan en la producción, distribución, venta, etc. de bienes y servicios, con el objeto de prevenir y, en su caso, de sancionar las situaciones en las que recurren a medios ilegítimos o arbitrarios para obtener una ventaja o ganancia frente a sus competidores, afectando no sólo los intereses particulares sino también los colectivos, entendiéndose por estos últimos los derechos de los consumidores que son, en definitiva, los destinatarios de los productos que se ofrecen.

Para velar por el cumplimiento de la LPC y proteger, por ende, a los “consumidores”, la ley otorga una serie de facultades a la DC, entre las cuales destaca el *realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones* [artículo 58 letra f) de la LPC].

Como contrapartida, el artículo 7 letra h) de la LPC establece que es una obligación de los proveedores, en general, “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

En tal sentido, no proporcionar la información requerida, siempre que suponga una limitación para que la DC realice las funciones de *información, vigilancia e inspección* que por ley tiene encomendadas; es decir, que *impida el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, y, como consecuencia, dificulte la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores, constituye obstaculización.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante SCA–, ha señalado que “*La sola desobediencia al deber de colaboración en una o ambas dimensiones afecta, limita o entorpece el ejercicio de la facultad de investigación de la Administración otorgada para cumplir el objeto de la LC, -Ley de Competencia- pues la información o documentación requerida lo ha sido por considerarla relevante o necesaria para determinar la existencia o no de posibles prácticas contrarias a la ley de la materia y, de esta manera, prevenirlas o eliminarlas, en su caso*” (sentencia pronunciada el 29/10/2012 en el proceso referencia 15-2009).

En el caso en particular, se ha logrado evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente no entregó la documentación requerida por la DC, incumpliendo así con su deber de colaboración.

Por otra parte, para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, dicho incumplimiento debe suponer, además, de forma concreta, una limitación a las funciones de la Administración; es decir, en el presente procedimiento debe de **comprobarse que las funciones de vigilancia e inspección se vieron afectadas o entorpecidas**, de modo que –por ejemplo– no se pudo cumplir con los objetivos de la inspección. Por consiguiente, se establece que, por los resultados obtenidos, la no entrega de dicha documentación, efectivamente implicó la obstaculización del ejercicio de la función de vigilancia e inspección, por cuanto se ha logrado comprobar que al no contar con la documentación requerida, la DC no fue capaz de cumplir con el objetivo general planteado a fs. 3 y 4, consistente en *Verificar el cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables*; es decir, que debido a la omisión de la proveedora denunciada, la misma dificultó la tutela efectiva de los derechos e intereses difusos de los consumidores.

En relación a lo antes establecido, el actuar de la denunciada sí configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC: “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor(...)*”, 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, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Constitución –en adelante Cn–, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18-2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tales omisiones hayan sido producidas de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ha existido un déficit de organización, de modo que su conducta es reprochable cuando no se toman las medidas suficientes para impedir que se cometa la infracción. En otras palabras, la proveedora no acreditó una correcta organización a efectos de impedir la concurrencia del ilícito.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, la que 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 opera 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*".

En el presente procedimiento, según consta de fs. 5 al 7, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido desde el mes de julio a diciembre del año 2019 y de enero al mes de junio del año 2020; así como el estado financiero auditado del referido año; todo, con el propósito de determinar el tamaño de empresa, la denunciada no atendió dicho requerimiento. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora 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 financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

En consecuencia, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la misma de acuerdo a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Sin embargo, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a dicha proveedora como una *microempresa*.

**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.

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, tal como se refirió en la parte final del romano VI de esta resolución, se configura una conducta *negligente* por parte de la proveedora

al no haber atendido con la debida diligencia el requerimiento de información que le fue comunicado, incumpliendo así su obligación como proveedora a la luz de 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 no remitió la información que le fue requerida por la DC, 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 está especialmente obligado a: "(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", lo cual pudiese afectar derechos e intereses difusos de los consumidores.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*" —artículo 44 letra f) de la LPC— entorpece el cumplimiento del deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses

117 X

de los consumidores, puesto que ésta no logró verificar el cumplimiento o no a las disposiciones de la LPC y otras normativas aplicables.

Y es que, de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce 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 artículo 44 letra f) de la LPC constituye precisamente una infracción de peligro abstracto.

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

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en la infractora \_\_\_\_\_, 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.

Y es que, todo proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes intermedios y finales de uso o de consumo y servicios, 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.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° 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

\_\_\_\_\_ pues se ha determinado que ésta incumplió con la obligación estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, consistente en “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, la cual es sancionable con multa de 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme a los artículos 47 de la LPC; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; 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 la obligación de proporcionar a la DC la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones; 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.

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 resulte *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 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 LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora \_\_\_\_\_, una multa de: DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,583.36), equivalentes a ocho meses y quince días de salarios mínimos mensuales urbano en el sector industria, por la comisión de la infracción estipulada en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h) ambos de la LPC, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.7% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, 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; 40, 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144-A y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el señor \_\_\_\_\_, representante legal de la proveedora \_\_\_\_\_ —a quien se tuvo por parte en el presente procedimiento—. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por el representante legal de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- b) *Sanciónese* a la proveedora \_\_\_\_\_, con la cantidad de **DOS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,583.36)**, equivalentes a ocho meses y quince días de salario mínimo mensual en la industria —D.E. N° 6 del

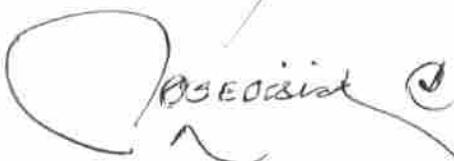
21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, conforme al análisis expuesto en 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.**

c) *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 regirán 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 (...)*"

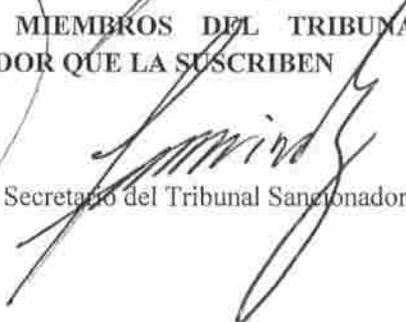
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zúñiga Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

RC/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador