



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 04/06/21
Hora: 14:11
Lugar: San Salvador.

Referencia:
261-20

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—
Proveedor denunciado: _____, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

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 29/08/2019 practicaron inspección en el establecimiento denominado:

_____ propiedad de la proveedora denunciada _____ S.A. de C.V., 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.

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: *que son 5 servicios funerarios los que prestan: Servicio Económico, Estándar, Especial, Lujo y Super Lujo, por lo que se solicitó fotocopia de contratos de prestación de servicio con sus respectivos anexos, uno por cada servicio prestado del periodo comprendido de enero del año 2019 a la fecha de inspección; asimismo se aclara que deberá de presentar fotocopia de contratos de prestación de servicio con sus anexos al contado y al crédito debiendo presentar un total de 10 contratos, a lo cual la persona que atiende manifiesta que no tiene acceso a dicha información, por lo que se requiere que la documentación antes solicitada deberá ser presentada, firmada y sellada por la persona autorizada para realizarlo a las oficinas de la Defensoría del Consumidor Regional de Occidente ubicada en octava avenida sur, entre séptima y novena calle poniente, Barrio San Sebastián, San Ana, en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la presente inspección — 29/08/2019—. No obstante, lo anterior, la proveedora no entregó la información requerida en el plazo establecido, el cual venció el 12/09/2019.*

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

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 *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos

requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, 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. El día 14/01/2021, se recibió escrito (fs. 11 al 13) firmado por la licenciad.

en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad S.A. de C.V., por medio del cual, contesta en sentido negativo la audiencia conferida mediante resolución que antecede (fs. 5 al 7), señala medios para recepción de notificaciones e incorpora documentación de fs. 15 al 67. En el referido escrito, la proveedora alegó—en esencia—: (i) errónea calificación de la conducta supuestamente infringida; (ii) que la denuncia fue presentada extemporáneamente; y, (iii) que se ha cumplido con el requerimiento de documentación realizado. Finalmente, la apoderada de la denunciada, (iv) ofreció prueba testimonial para comprobar que no hubo por parte de mi(su) mandante obstaculización alguna de información a la DC.

B. Ahora bien, en cuanto a los alegatos presentados por la licenciad, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

i. Sobre el alegato esgrimido en relación a una errónea calificación de la conducta supuestamente infringida, ya que, si hubiera existido una obstaculización de brindar información a las delegadas, se les hubiera negado el acceso y no se hubiera puesto a su disposición ningún documento.

Al respecto, cabe precisar que el presente procedimiento sancionatorio no fue iniciado por haber negado el acceso a los inspectores de la DC documento alguno; la tramitación del procedimiento sancionador fue iniciado, precisamente, por —supuestamente— no haber acatado la solicitud de la Administración en tiempo, y es que, la sola falta de colaboración en tiempo constituye una puesta en peligro del deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses de los consumidores. Es preciso señalar que, para poder cumplir con su deber constitucional, la DC está facultada para requerir a los proveedores documentación; como contrapartida, los proveedores en general, están obligados a proveerla en el tiempo señalado.

Por consiguiente, este Tribunal desestima el alegato expuesto por la licenciada

ii. En relación al argumento relacionado a que la denuncia fue presentada extemporáneamente, ya que la misma no fue presentada en el plazo de 24 horas, tal como se señala en el último inciso del artículo 7 de la LPC.

Al respecto, es válido señalar que el inciso segundo del artículo 143 de la LPC señala las causales para proceder con el inicio del procedimiento sancionatorio, entre las que se encuentra la letra d) *Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio*, para lo cual será requerida la presentación de la correspondiente denuncia escrita de la Presidencia de la DC.

Por otra parte, el inciso segundo del artículo 91 del Reglamento de la LPC, prescribe que *“Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente a la Presidencia de la Defensoría, para que proceda a presentar la denuncia que permita iniciar el procedimiento sancionatorio, en los casos en que existan elementos suficientes sobre el posible cometimiento de una infracción”*.

Una vez señalado lo anterior, este Tribunal considera necesario aclarar que ni la LPC ni su respectivo reglamento, establecen que la remisión extemporánea de la denuncia por parte de la Presidencia de la DC produzca algún tipo de consecuencia, por lo que este Tribunal no puede bajo ninguna circunstancia dejar de conocer el presente procedimiento. Conforme a lo anterior, este Tribunal desestima el planteamiento realizado por la apoderada de

S.A. de C.V.

iii. Respecto a que en fecha 11/01/2021 la proveedora cumplió con el requerimiento de documentación realizado, este Tribunal considera necesario recordar a la proveedora que su deber de colaboración implica no sólo el cumplimiento del requerimiento realizado por la DC —quien es capaz de valorar la conveniencia o no de cierta información o documentación para el objeto de la investigación— en cuanto a la forma o el contenido de la misma, sino, también, en cuanto al plazo concedido; y, por el contrario, dicha acción, revela negligencia por parte de la proveedora en relación a las obligaciones que le impone la LPC.

Por consiguiente, este Tribunal desestima la solicitud realizada por la licenciada

iv. Respecto al ofrecimiento de prueba testimonial realizado por la apoderada de la proveedora, para comprobar que no hubo por parte de mi(su) mandante obstaculización alguna de información a la DC, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento —judicial o administrativo— las partes pueden

7
B
A

proponer o solicitar la producción de algún medio probatorio para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

De conformidad con el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), –de aplicación supletoria en el presente procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC– no debe admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos.

En ese sentido, este Tribunal considera que el medio de prueba ofertado por la proveedora brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través del dicho de una persona –no obstante existir otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba–. En consecuencia, la prueba testimonial ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe *declararse inadmisibile*.

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 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 –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° 0001431 de fecha 29/08/2019 —fs. 3 al 4—, con la que se acredita el requerimiento de información realizado a la proveedora _____, S.A. de C.V., consistente en *presentar a las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Regional de Occidente ubicada en octava avenida sur, entre séptima y novena calle poniente, barrio San Sebastián, San Ana, en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la inspección —29/08/2019—, fotocopia de contratos de prestación de servicios funerarios con sus respectivos anexos al contado y al crédito, debiendo presentar un total de 10 contratos, fotocopias que deberán ser presentadas, firmadas y selladas por la persona autorizada para realizarlo.* Además, que dicha documentación debía ser entregada a más tardar el día 12/09/2019.

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° 0001431, en fecha 29/08/2019, le fue requerido a la proveedora S.A. de C.V., proporcionara fotocopia de contratos de prestación de servicio con sus respectivos anexos, uno por cada servicio prestado –*Servicio Económico, Estándar, Especial, Lujo y Super Lujo*– del periodo comprendido de enero del año 2019 a la fecha de inspección; fotocopia de contratos de prestación de servicio con sus anexos al contado y al crédito, debiendo presentar un total de 10 contratos; que la documentación solicitada debía ser presentada firmada y sellada por la persona autorizada para realizarlo; y que la documentación debía ser entregada en las oficinas de la Defensoría del Consumidor Regional de Occidente ubicada en octava avenida sur, entre séptima y novena calle poniente, Barrio San Sebastián, San Ana, en un plazo no mayor de diez días posteriores a la fecha en la que se realizó el referido requerimiento, es decir, a más tardar el día 12/09/2019.
2. Que, dentro del plazo concedido, la proveedora no realizó la entrega de la documentación requerida a la DC.

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, entendiendo 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 dentro del plazo otorgado para tal efecto, 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, 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 el 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 S.A. de C.V., 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*".

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora, específicamente, la declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes y a la prestación de servicios, del periodo comprendido entre el mes de julio y noviembre de 2019 (fs. 17-19, 21-23, 25-27, 29-31 y 33-35), correspondiente al año en que se cometió la infracción, se comprobó que en el referido periodo la proveedora declaró un promedio de ventas mensuales de \$41,479.09 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora con los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE, se advierte que esta cuenta ingresos equiparables a los de una *microempresa*, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará como tal, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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 S.A. de C.V., al no haber atendido con la debida diligencia el requerimiento de información que le fue comunicado, incumpliendo así su obligación como proveedor 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 oportunamente la documentación 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 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 S.A. de 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.

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. 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 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 _____, S.A. de C.V., una multa de **DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,279.19)**, equivalentes a siete 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 **1.5%** 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 2° 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 la licenciada Hilda Idania Martínez de Escalante, en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de _____, S.A. de C.V. —a quien se le dio intervención en el presente procedimiento— y la documentación que consta agregada de fs.15 al 67. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal de los medios señalados por la referida apoderada para recibir actos de comunicación.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a _____ S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Declárese inadmisibles* la prueba testimonial ofrecida por la apoderada de la proveedora denunciada, por no ser idónea.
- d) *Sanciónese* a la proveedora _____, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE DÓLARES CON DIECINUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,279.19)**, equivalentes a siete 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.**

e) *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 Zelaya 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

