

“Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras “a”, “T” y, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 18/01/2022 Hora: 12:05 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 278-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—.		
Proveedor denunciado:	José Benjamín López Alfaro		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— expuso, en síntesis, que en el establecimiento denominado: “<i>Funeraria Quiñonez</i>”, ubicado en el municipio de Apopa, departamento de San Salvador —propiedad del proveedor denunciado—, 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> <p>Sin embargo, respecto a la información de la letra a), los delegados consignaron en el acta de inspección —folio 3— que la persona que les atendió manifestó: “<i>que al momento de la inspección no los poseía en el establecimiento; por lo que se le informó que debe hacer llegar en fotocopias firmadas y selladas contratos con sus respectivos anexos de los diferentes servicios funerarios que ofrecen y que se hayan celebrado entre el mes de Enero del presente año —2019— a la fecha de la presente diligencia, en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a dicha inspección, a las oficinas de la Defensoría del Consumidor a la Unidad de Vigilancia de Mercado ubicadas en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán (sic)</i>”.</p> <p>No obstante, la información no fue remitida en el plazo otorgado, señalando la denunciante que con dicha conducta, el proveedor evidenciaba un incumplimiento al artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor —en adelante DC—, ya que no entregó la información requerida en el plazo establecido —venció el 11/09/2019— la cual guarda relación con</p>			

lo estipulado en el artículo 44 letra f) del referido cuerpo legal, que preceptúa como incumplimiento *el negarse a suministrar información requerida por la Defensoría del Consumidor*, infracción que se califica como muy grave.

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

Según se consignó en el auto de inicio (folios 4-6), al proveedor denunciado se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta de obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor. Por lo anterior, este Tribunal desarrollará la configuración de la infracción y sus elementos.

En primer lugar, debemos tener claro que 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 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) Omite el cumplimiento de entregar 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, de forma extemporánea o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, constituye 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”*, el resaltado es nuestro.

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***”, el resultado es nuestro.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor José Benjamín López Alfaro, pues en resolución de folios 4 al 6, se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 22/04/2021 —folio 19—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas del proveedor.

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

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

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas en los cuerpos normativos antes mencionados, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) —vigente al momento que sucedieron los hechos— de la LPC.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común —en lo que

fuere aplicable con la naturaleza de este— y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1° y 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante LPA.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1° de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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 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.

2. Constan en el expediente administrativos los siguientes medios de prueba:

a) Acta No. 2038 (folio 3), de fecha 28/08/2019, por medio de la cual se comprueba que la Defensoría del Consumidor, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, realizó inspección en el establecimiento propiedad del proveedor denunciado a fin de verificar el cumplimiento a la ley; así como, el requerimiento de información efectuado por los delegados de dicha entidad al proveedor denunciado, en el que le solicitaron literalmente: (...) *que debe hacer llegar en fotocopias firmadas y selladas contratos con sus respectivos anexos de los diferentes servicios funerarios que ofrecen y que se hayan celebrado entre el mes de Enero del presente año —2019— a la fecha de la presente diligencia, en un plazo no mayor a diez días hábiles posteriores a dicha inspección (sic)...*”.

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que esta no ha sido controvertida por el proveedor, a pesar de haber tenido la oportunidad procesal para hacerlo. En razón de lo mencionado se concluye que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia mantienen la certeza legal que ostentan.

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

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar en el caso en particular —según lo establecido en el romano III de la presente resolución—, con el objeto de determinar si el denunciando cumplió o no con la obligación legal de proporcionar a la DC la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, conforme a lo requerido en el artículo 7 letra h) de la LPC, el cual estipula la obligación de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la DC.

Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano V de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1) Que la Presidencia, requirió al proveedor denunciado que *presentará en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día de la inspección, es decir el 28/07/2019*, las fotocopias firmadas y selladas de los contratos —con sus respectivos anexos— de los diferentes servicios funerarios que ofrecía y que se hubiesen celebrado entre el mes de enero del año 2019 a la fecha antes referida.

2) Que el proveedor denunciado *no remitió, en el plazo otorgado, la información de los contratos de prestación de servicios celebrados con los consumidores* correspondiente al período entre el mes de enero al mes de agosto del año 2019, el cual venció el 11/09/2019.

En virtud de lo anterior, se ha acreditado que el proveedor denunciado no remitió la información requerida por la DC, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, el cual

consigna que es obligación de los proveedores “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, lo cual no consta acreditado en el expediente, ya que, en el marco de la facultad otorgada a la DC —artículo 58 letra f) de la LPC— se requirió al proveedor que presentará información específica en el plazo de diez días hábiles, omitiendo la entrega de la misma.

Por ello, este Tribunal considera que el proveedor José Benjamín López Alfaro, debía cumplir con la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas —incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas—, entregando **en tiempo** toda la documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, o bien informando si se encuentra impedido de cumplir con lo requerido solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir al proveedor para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice requerimientos de información, **éstos sean atendidos estrictamente dentro del plazo otorgado**, para ello, o en su defecto solicitar —siempre dentro del plazo inicial concedido— una prórroga para su cumplimiento, pues de no hacerlo podría ser objeto de futuras denuncias nuevamente.

En consecuencia, y conforme a los términos expuestos en la resolución final emitida por este Tribunal en el procedimiento bajo referencia 253-2020, sobre la base de los hechos probados con el acta de inspección de folio 3, la cual no fue desvirtuada por el señor José Benjamín López Alfaro, se tiene acreditado que con la omisión del proveedor de dar cumplimiento a la entrega de la información que le fue requerida por los delegados de la DC antes del 11/09/2019, el proveedor impidió o dificultó la consecución de un propósito de la DC, incurriendo en la conducta ilícita establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, debiendo ser acreedor de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

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 de la Constitución de la República, 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 —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn 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 SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías 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 SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si 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.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, el proveedor, señor José Benjamín López Alfaro, es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica, en la LPC; en consecuencia, es responsable de cumplir con el deber de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, conforme a lo ordenado en la LPC.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser un proveedor de servicios funerarios, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establece, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que actuó con negligencia en la gestión de su negocio, por cuanto omitió entregar la información requerida en el plazo otorgado, obstaculizando con ello las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

## **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), por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, relacionado al artículo 7 letra h), ambos de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, (artículo 47 de la 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 lectura del expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor, señor José Benjamín López Alfaro en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 4-6). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, 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 al proveedor como un *comerciante informal*, 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 proveedor 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 proveedor. 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.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”, este Tribunal concluye, que el denunciado actuó de manera *negligente* en la gestión de su negocio, ya que como proveedor, está obligado a proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, lo cual no hizo.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte del proveedor, pues *obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC al no remitir la información solicitada en el plazo otorgado*; cuando debía cumplir diligentemente con ciertas especificaciones como lo dice el Reglamento de la LPC y demás leyes aplicables al presente procedimiento, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

***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 comisión de la infracción del proveedor es directa e individual, pues se acreditó que omitió dar cumplimiento a la obligación que tiene de proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, circunstancia con la cual obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la referida entidad, actividad que realiza con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa al incumplimiento de parte de los proveedores de *proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones* —artículo 7 letra h) de la LPC—, una vez concretada, tiene como resultado un impacto negativo en los derechos de información de los consumidores, puesto que, al no remitir la información requerida, se entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida a la DC, pues se ven obstaculizadas las funciones de información, vigilancia e inspección de la referida entidad, actividad

que realiza con la finalidad de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios o para realizar el análisis de tales datos para la elaboración de diferentes estudios de mercado, a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en las relaciones de los consumidores con los proveedores.

En ese orden, la infracción administrativa atribuida al proveedor es la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la referida entidad, en contravención a lo dispuesto en la LPC. Así, tal como se señaló *supra*, a partir del artículo 7 letra h) en relación a la facultad de la DC consignada en el artículo 58 letra f), ambos de la LPC, el proveedor está obligado a remitir a la DC la información en el tiempo y forma requerida por la misma.

Conforme con la delimitación típica realizada, la imposición de la multa respectiva obedece a la constatación de la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC por la omisión en la entregar de la información solicitada, la cual es requerida por la ley por los motivos antes expuestos; es decir, basta con advertir que se incumple la obligación establecida en el artículo 7 letra h) en relación a la facultad de la DC consignada en el artículo 58 letra f), ambos de la LPC.

En consecuencia, resulta indiferente comprobar si se ha causado un perjuicio concreto a la esfera jurídica de un consumidor en particular, ya que el solo hecho de no proporcionar la información requerida causa un perjuicio potencial que entorpece el ejercicio de una potestad legítimamente conferida a la DC, pues se obstaculizan sus funciones en los términos previamente señalados.

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las 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 (Sentencia emitida el 08/01/2016, en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva 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 obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC.

Así, la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto, la cual de conformidad a lo establecido por la SCA en la sentencia emitida en el proceso 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*”; en consecuencia, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio a los consumidores, se configura con la sola inobservancia de la norma imperativa de la LPC al acreditarse la omisión de las obligaciones legalmente establecidas en dicha normativa.

***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<sup>1</sup> en el infractor, señor José Benjamín López Alfaro, que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, siendo pertinente advertir respecto a la referida infracción, que el proveedor tiene la obligación de proporcionar a la DC la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, en el tiempo y forma requerida por la misma, conforme a lo establecido en el artículo 7 letra h) en relación a la facultad de la DC consignada en el artículo 58 letra f), ambos de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de las conductas infractoras no resulte más

---

<sup>1</sup> “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

### 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 al infractor, señor José Benjamín López Alfaro, pues se ha determinado que éste obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción muy grave, sancionable con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que el proveedor es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —por presunción— la de un *comerciante informal*; que con su actuar *negligente*, omitió cumplir su obligación de proporcionar a la DC la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones, en el tiempo y forma requerida por la misma; 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 del aludido quebrantamiento.

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.

Finalmente, en el presente procedimiento el proveedor José Benjamín López Alfaro ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), tal y como se ha establecido en la letra a. del romano VII, pues omitió presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho

comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación del agente infractor dentro del procedimiento administrativo sancionador.

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 al proveedor, señor José Benjamín López Alfaro, una multa de: **UN MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS DÓLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”, en relación al artículo 7 letra h) que establece: *f) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*, ambos de la LPC—, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 0.80% 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; 7 letra h), 44 letra f), 46, 47, 49, 58 letra f), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* al proveedor, señor José Benjamín López Alfaro, con la cantidad de: **UN MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS DÓLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, 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 los romanos **VI** y **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.**

b) *Notifíquese.*

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se registrarán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”*.



José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segunda vocal

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

CM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador