 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 02/02/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 1046-2019</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedor denunciado:	SILMAT, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<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 ‘ ’, municipio y departamento de San Miguel —propiedad de la proveedora denunciada— en fecha 18/11/2018, se llevó a cabo una inspección con el objeto de verificar la fecha de vencimiento de los productos puestos a disposición del consumidor, el etiquetado y los precios a la vista de los consumidores, producto con diferencia de precio entre el ofrecido y el constatado, y el aumento de precio por compras con tarjeta de crédito. Al momento de la inspección, los delegados informaron a la empleada del proveedor el procedimiento y el motivo de la visita, ante lo cual ella optó por contactar por medio de llamada telefónica a quien manifestó ser el encargado informándole sobre la visita. Posteriormente, comunicó a los delegados que el encargado deseaba hablar con ellos telefónicamente, respondiendo los delegados que no estaban facultados para atender llamadas telefónicas, por lo cual la empleada expresó que por indicaciones del encargado no se les permitiría el acceso y que elaboraran el documento que consideraran pertinente.</p>			
III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 6 y 7), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta relacionada a 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.</p> <p>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: “<i>obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor</i>”, el cual concurre, por ejemplo, cuando la proveedora: (i) no permite el ingreso de los delegados de la Defensoría del</p>			

Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que la proveedora **(ii) entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que la proveedora **(iii) entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

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”*.

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, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor puede *requerir* de los proveedores la *información* que se considere pertinente, con el objeto de *verificar* si se está *cumpliendo con la ley*, y de esa forma *garantizar* la efectiva *protección de los derechos de los consumidores*. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación del proveedor *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*.

No proporcionar dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión *se impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”*.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SILMAT, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 6 y 7 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera

la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 23/06/2021 (fs. 10).

En fecha 28/06/2021 se recibió escrito firmado por el señor _____ quien actúa en calidad de Representante Legal de la sociedad SILMAT, S.A. de C.V. (fs. 11 a 12), agregando documentación de fs. 14 a 78.

En el referido escrito, dicho señor manifiesta – en síntesis- que para el caso particular el día y hora de visita de los delegados de la Defensoría del Consumidor, fue efectuado durante el descanso laboral semanal del auxiliar contable _____ persona encargada de acompañar la visita, aclarando que la persona con la que ellos platicaron (cajera) no posee la capacidad de brindar información y acompañar el recorrido de las instalaciones, ya que el auxiliar contable tiene un horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. y el día sábado de 8:00 A.M. a 12:00 P.M., teniendo su respectivo descanso los días domingo.

Que el auxiliar contable del restaurante es la persona encargada de verificar los vencimientos de los productos y al mismo tiempo el control del sistema de facturación del restaurante, y, además, es el único que posee las llaves de las bodegas donde se guardan los productos.

Asimismo, manifiesta que los señores delegados de la Defensoría del Consumidor vinieron en un momento en que el restaurante estaba demasiado lleno, y cuando se dirigieron a la cajera informando lo que venían a realizar, ella les informó que no estaba la persona encargada de atenderlos y posteriormente le llamó por teléfono para decirle de la presencia de dichos delegados, por lo que él pidió si podía hablar por teléfono con uno de ellos para explicarles cómo se podían poner de acuerdo para que ejercieran sus labores, ya que él no se encontraba en las instalaciones del restaurante, obteniendo una respuesta negativa de parte de ellos diciendo que no estaban autorizados a atender llamadas por teléfono. Agregó, que el acta no la elaboraron en el restaurante y luego dijeron que dicha acta iba a ser enviada por correo electrónico.

Ante lo anterior, este Tribunal debe realizar las siguientes consideraciones:

Al respecto, debe señalarse que el hecho que al momento de la inspección no se encontraba presente el encargado del establecimiento, no es una situación que desvirtúe la infracción atribuida a la proveedora denunciada, por el contrario, denota una falta de cuidado o negligencia para la organización de sus actividades y el cumplimiento de sus obligaciones, ya que como proveedora obligada a cumplir con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, no puede depender de una persona en toda su organización para acompañar a los delegados de la Defensoría del Consumidor en el cumplimiento de sus funciones legales; además, el hecho de que solamente dicho encargado es quien verifica los vencimientos de los productos y es el único que posee las llaves de las bodegas donde se guardan los productos, denota todavía más negligencia por parte de la proveedora, pues da lugar a entender que

cuando dicho encargado no se encuentra en el establecimiento, no se verifican las fechas de vencimiento de los productos del restaurante, así como tampoco se puede tener acceso a las bodegas donde se guardan los mismos, lo cual implica que ningún otro empleado de la proveedora tiene la autorización para atender delegados de la Defensoría del Consumidor; en ese sentido, no puede amparar su incumplimiento a situaciones que han sido generadas debido a la falta de cuidado o a la falta de organización de la misma proveedora, quien ha delegado en una sola persona funciones que deben cumplirse en todo momento mientras el establecimiento se encuentre abierto al público, siendo que dicha persona no labora todos los días que se encuentra abierto el citado establecimiento.

En consecuencia, este Tribunal desestima los argumentos planteados por el representante legal de la proveedora.

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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) 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 -LPA-.

El artículo 313 del 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 Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o*

estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la 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 lo siguientes medios de prueba:

a) Acta No. 01153 (fs. 3), de fecha 18/11/2018, por medio de la cual se establece que la DC, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, trató de realizar inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada a fin de verificar el cumplimiento a la ley, haciendo constar la negativa de la persona que recibió a los delegados, de permitirles realizar su función y de proporcionar la información general del establecimiento.

b) Impresión de fotografía de la fachada del establecimiento, la cual refleja el nombre del mismo (fs. 5).

Respecto a la documentación, se advierte que la denunciada no pudo desvirtuar la veracidad de la misma. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)* relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 que estipula: *"Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que dictaren sobre la materia, así como facilitar*

el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes, letra h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

Referente al artículo 44 letra f), éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la DC, mientras que la otra está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

Este Tribunal, se ha pronunciado sobre la segunda conducta en la Resolución Definitiva del expediente con número de Referencia 1036-10 que hace alusión a: *“la presentación parcial y extemporánea de la información (...), tampoco lo exime (al proveedor) de responsabilidad, pues no se presentó en el tiempo y forma solicitada.”* El resaltado es nuestro.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, auditoria y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*, ya que, en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Para el caso en concreto, la proveedora no permitió 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. Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2° del Código Civil, el cual establece; *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...).”* Aunado a lo anterior, el inciso 3° del mismo artículo estipula: *“El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora SILMAT, S.A. de C.V., actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas – incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas -, permitiendo a los delegados de la Defensoría del Consumidor el ingreso al establecimiento, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice inspecciones para verificar el cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, permita el ingreso a los delegados para que éstos puedan cumplir sus funciones legalmente conferidas.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 44

letra f) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 47 de la misma ley.

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 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 diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

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 veintinueve de abril de dos mil trece).

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 SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser proveedora que se dedican al rubro de restaurante y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que ésta conlleva, se denota que el actuar de la proveedora SILMAT, S.A. de C.V., ha sido de manera negligente, al no permitir el ingreso de los delegados de esta Defensoría para cumplir sus funciones, obstaculizando las mismas.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite 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), todos 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 documentación presentada por la proveedora, consistente en los formularios de declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del mes de octubre de 2018 al mes de diciembre de 2019 (fs. 20 al 46); declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial de ejercicio fiscal de los años 2018 y 2019 (fs. 47 y 63); estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2018 y 2019 (fs. 48 y 64); estado de resultado del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, y del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 (fs. 49 y 65); estado de cambios en el patrimonio al 31 de diciembre de 2018 y al 31 de diciembre de 2019 (fs. 50 y 66); estado de flujos de efectivo para el año que termina el 31 de diciembre de 2018, y el 31 de diciembre de 2019 (fs. 51 y 67); y documentos de políticas contables y notas explicativas a los estados financieros para el año que termina el 31 de diciembre de 2018, y para el año que termina el 31 de diciembre de 2019 (fs. 52 al 62, y 68 al 78); se tomará en cuenta la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2018, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$407,292.84 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la denunciada, cuenta con ingresos que están dentro de los regulados por dicha ley, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la misma como una *pequeña empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 presentado la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si la proveedora 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 de la proveedora. 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*”.

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, al no permitir 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, 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 de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, en cuanto a la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, impide las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la DC.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada SILMAT, 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.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para el infractor que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

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 **SILMAT, S.A. de C.V.**, pues se ha determinado que ésta obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

Respecto a la infracción del artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que la proveedora obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *pequeña empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, obstaculizando las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC; 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 impedir *las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC*; 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.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber de prestar colaboración en la entrega de la documentación que le ha sido requerida y contestando cada una de las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 17 número 5 de la LPA.

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 SILMAT, S.A. de C.V., una multa de **CUATRO MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS**

UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,562.55), equivalentes a quince 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 (...)*”.

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), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el señor asi como la documentación que consta agregada de fs. 14 al 78. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por el representante legal de la proveedora SILMAT, S.A. de C.V. para recibir actos de comunicación.
- b) *Dese intervención* a la proveedora SILMAT, S.A. de C.V., por medio de su representante legal, señor J.
- c) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a SILMAT, S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.
- d) *Sanciónese* a la proveedora SILMAT, S.A. de C.V., con la cantidad de: **CUATRO MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,562.55)**, equivalentes a quince 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 (...)*”.
Dicha multa deberá 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.*

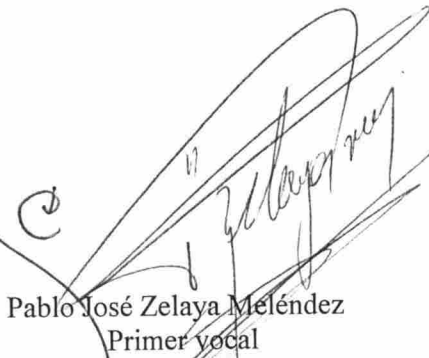
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

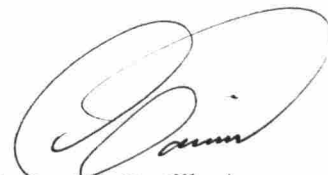
dispone: "La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)".



José Leoisick Castro
Presidente



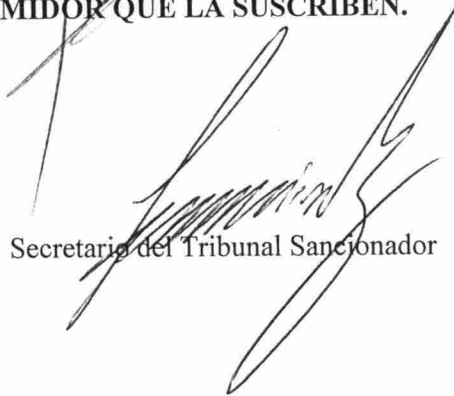
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador