

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/09/2022 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador	Referencia: 256-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedor denunciado:	Mario Arnulfo Deras Fuentes.		
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- y a fin de prevenir especulaciones (maniobras o artificios) para aumentar los precios de los productos lácteos de primera necesidad o alimentos, y ante el alza en los precios de venta de los productos lácteos, ocurrida en el mes de enero del presente año, la Defensoría del Consumidor activó los mecanismos de vigilancia y monitoreo dirigido a los importadores distribuidores y comercializadores de dichos productos, con el objetivo de verificar la adquisición y comercialización de estos, determinar las causas del incremento en los precios de venta a los consumidores finales y establecer la responsabilidad en donde se encontraron hallazgos, se le realizó requerimiento de información al propietario del establecimiento comercial denominado “Casa Matriz”, señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, ubicado en _____, municipio y departamento de San Salvador.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 25/01/2022 se le notificó al mencionado proveedor el requerimiento de información con referencia 0000118 mediante el cual se le solicitó proporcionar:</p> <ol style="list-style-type: none">La existencia de productos lácteos en sus diferentes variedades que actualmente posee el proveedor, separado según su presentación y según el espacio físico donde se encuentra, así como también, sobre las tenencias de salas de ventas, bodegas propias, alquiladas, prestadas o en cualquier otra condición diferente a las instalaciones que se está inspeccionado, además, se requirió el inventario al final de cada mes, correspondiente al periodo entre el 31/05/2021 y el 25/01/2022.Kardex de cada producto que lleva el establecimiento, en formato digital (Excel editable) identificado el lugar de ubicación (dirección y número telefónico), persona responsable, como mínimo debía contener el registro de entradas, registro de salidas, el costo de ventas y el saldo después de cada registro;Listados de precios de los productos lácteos que comercializa, incluyendo el código de inventario, los incrementos que han tenido, desde qué fecha ha sido el incremento, cuánto ha sido el incremento y cuáles son los factores o motivos del incremento.Nombre, dirección e información de contacto del o los proveedores que le abastecen de los productos lácteos que comercializa;Entrega digital formato Excel editable, del detalle de total de compras de los productos lácteos, adquiridos dentro del período comprendido desde el 01/06/2021 al 25/01/2022, conforme al anexo dos del acta; así como, fotocopia de comprobantes de compra, por cada producto y por cada uno de los meses			

dentro del periodo indicado para las importaciones, proporcionar copia de la declaración de mercancía y retaceo correspondiente; y

- f) Entrega en digital formato Excel editable, del detalle total de las ventas de productos lácteos, realizadas durante el periodo comprendido desde el 01/06/2021 al 25/01/2022, conforme al anexo tres del acta, así como, fotocopia de comprobantes de venta, por cada producto y por cada uno de los meses comprendidos en el período antes indicado.

Según lo expuesto, dicho requerimiento debía ser cumplido dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la firma del acta de inspección (25/01/2022), es decir, a más tardar el día 08/02/2022, debiendo entregar toda la información en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor, Dirección Vigilancia de Mercado, ubicada en calle circunvalación número 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. Sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia, el proveedor no proporcionó la información solicitada, cometiendo con ello la conducta típica de negarse a remitir la información requerida por la Defensoría del Consumidor en ejercicio de sus funciones.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 6-8), 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 relacionada a *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: *“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 se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor”* cuando, por ejemplo, el proveedor (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 el proveedor (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 el proveedor (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) **negarse** a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”, sucede cuando el proveedor (i) **omite entregar la información o documentación** que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o bien cuando el proveedor (ii) **expresamente se niegue entregar la información** o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

Es así que, *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: “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

A. 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 Mario Arnulfo Deras Fuentes pues en resolución de fs. 6 al 8 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 31/05/2022 (fs. 10).

El día 07/06/2022 se recibió escrito y documentación anexa presentado por los licenciados _____, _____ y _____, quienes actúan como apoderados generales judiciales del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, calidad que comprueban mediante documentación anexa de fs. 18 al 21.

En el referido escrito, exponen en esencia que, en el presente procedimiento administrativo sancionador, existe una **nulidad e ineficacia del requerimiento de notificación**, aclarando que los requerimientos son los actos que buscan determinada conducta de parte de una persona siendo necesario para su validez que estos sean notificados a través de los medios legales correspondientes, por lo cual las notificaciones son el medio a través del cual una autoridad administrativa hace saber a un ciudadano determinada situación jurídica, otorgándole la oportunidad de cumplir u oponerse de la misma.

En virtud de lo anterior, toda notificación debe de cumplir con los requisitos necesarios estipulados en el artículo 98 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, probándose dicho acto de comunicación con los formalismos del artículo 101 de la LPA. Es decir, acreditándose por medio de una constancia de acuse de recibido o documento firmado por el receptor, en el que se haga constar la fecha, la identidad de quien ha recibido la notificación y en todo caso su relación con el interesado.

Por lo cual, en aplicación al caso en concreto, señalan que el acta de inspección que sirve de fundamento para el presente procedimiento sancionatorio ostenta una serie de vicios que provocan su nulidad e ineficacia, concretamente por que en la misma se hace constar la presencia de la señor _____ quien

dice ser la contadora, sin embargo, se omite manifestar en el acta la relación o vínculo que tiene la referida señora con el señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, no especificándose si la señora es familiar, empleada o dependiente de su representado, ni tampoco se hace constar que el acta junto con sus anexos serán entregados a su representado, por lo que aclaran, que la señora , no posee ningún tipo de vinculación personal, laboral o familiar con su representado, no siendo posible establecer que efectivamente la referida señora responde como empleada, por tanto, a su juicio, la notificación del acta de inspección se ha notificado de forma defectuosa careciendo la misma validez y eficacia jurídica, por lo cual se ha vulnerado el derecho de defensa del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, además de haber infringido el debido proceso administrativo, pues la notificación es condición necesaria no solo para que los actos administrativos produzcan efectos, sino que para las personas interesadas puedan ejercer el derecho de defensa.

Finalmente, respecto a este punto concluyen que nunca se ha realizado el requerimiento legal a su representado, careciendo por tanto el presente procedimiento sancionatorio de hecho generador o presupuesto de hecho, en el sentido que no se han materializado los supuestos descritos en la norma para que se pueda sancionar.

Asimismo, señalan falta de cumplimiento al *principio de no convalidación, trascendencia y especificidad*, puesto que la nulidad que alegan se cumple según su interpretación con todos los presupuestos, en primer lugar, debido a que ha sido alegada oportunamente, sin que se manifieste de conformidad con el acto. En segundo lugar, la nulidad es trascendente pues no se ha logrado el fin destinado de la ley, pues su representado no tuvo conocimiento real de la inspección y en todo caso se ha impedido el correcto uso de su derecho de defensa, pues como representante del mismo no se ha recibido la documentación necesaria para preparar la defensa técnica, por lo cual se cumple con el principio de especificidad pues las violaciones encajan perfectamente en lo establecido en el artículo 102 de la LPA.

En línea de lo anterior, señalan *falta de legítimo contradictor*, pues en el presente procedimiento administrativo sancionador se evidencia una falta de legitimación pasiva, ya que el señor Mario Arnulfo Deras Fuentes no puede ser responsable, por no poseer la calidad de proveedor pues este cesó en el desarrollo de toda la actividad comercial de productos lácteos, no ejerciendo todo el año 2022 actividades, siendo SERVISCOM, S.A. de C.V., la encargada del desarrollo de los negocios relativos a la comercialización de los productos lácteos.

Dicho lo anterior, señala que este Tribunal solo puede iniciar este tipo de procedimientos en contra de los que ostentan la calidad de proveedor, haciendo énfasis que estos son los que desarrollan actualmente las actividades mencionadas en el artículo 3 literal b) de la LPC, por lo que añade que este Tribunal no puede permitirse interpretaciones analógicas o extensivas con la finalidad de incluir otros sujetos que no cuentan con dicha calidad o que la han tenido con anterioridad pero la han perdido, por lo cual señala que hay falta de legítimo contradictor en razón que el señor Mario Arnulfo Deras Fuentes al momento que ocurrieron los hechos ya no tenía carácter de proveedor, por lo cual se provoca la absolucón completa, ya que no tiene que ver con el expediente que justifica el presente procedimiento.

Ahora bien, en el desarrollo del presente escrito también atribuyen *la nulidad de pleno derecho por haberse omitido fases esenciales del procedimiento*, pues menciona que el procedimiento administrativo constituye un conjunto de actos, formalidades y trámites jurídicamente regulados, en procuración del logro de las finalidades de la administración, por lo cual, la función del procedimiento administrativo es cumplir con el debido proceso y otorgar al ciudadano la posibilidad de ser oído, de ofrecer y producir prueba de descargo, que lo exonere de responsabilidad y finalmente que la decisión dictada por la administración se encuentre fundada en derecho, de tal forma que si se omite el procedimiento o de una parte del mismo provocará que el acto administrativo ostente graves vicios, provocando dicho acto sea nulo de pleno derecho, por lo cual, la nulidad alegada en el referido escrito sienta sus bases legales en el artículo 36 literal b) de la LPA, ya que la resolución que se impugna fue emitida utilizando un procedimiento distinto fijado en la ley, situación que se fundamenta en los siguientes literales:

a) *Utilización de procedimiento simplificado sancionador (artículo 158 LPA) en lugar del procedimiento común.*

Señala que la LPA permite la tramitación de este tipo de procedimientos siempre y cuando se cumpla con cualquiera de los supuestos que establezcan los artículos; en cuanto a la motivación sobre las causas del artículo 144 literal a de la LPC se observa la ausencia total de fundamentos, existiendo una falta plena de argumentaciones jurídicas y fácticas del porqué dicha decisión. El artículo 158 de la LPA en su primer inciso dispone: “cuando el órgano competente para iniciar el procedimiento considere que existen los elementos de juicio para calificar la infracción de leve, cuando los hechos estén determinados por constar suficientemente en actuaciones administrativas o cuando el interés público así lo requiera” procederá el proceso simplificado.

En relación a lo anterior, menciona que, al no existir prueba que determine el cumplimiento de los requisitos señalados en el primer inciso del artículo 158 de la LPA, se entiende que de forma ilegal, y sin ninguna motivación o explicación verdadera, se tomó la decisión de tramitar la presente causa como un procedimiento simplificado, por lo que se deduce erróneamente que los hechos sucedieron en un contexto de alza de precios de venta de productos; sin embargo, no hace vinculación real y fidedigna con la infracción que busca imponer, la cual no tiene nada que ver con ese contexto o momento temporal, por lo que al no haberse desarrollado el procedimiento que por ley corresponde surge la nulidad de pleno derecho de la sanción impuesta.

b) *Falta de motivación como requisito de validez (artículo 22 y 23 LPA).*

En el presente caso en auto de inicio del procedimiento sancionatorio dictado por este Tribunal con fecha 25/05/2022, se denota una carencia de motivación, en primer lugar, porque en el auto de inicio se señala que se cumple el artículo 144 literal a) de la LPA, sin embargo, no existe argumentación o motivación sobre las razones por las cuales se cumplen dichos requisitos, sino que solo se limitan a decir que se incumplen. En segundo lugar, si bien, se expresa que existe un contexto vinculado para la iniciación del procedimiento (alza de precio de productos de primera necesidad), el mismo ha desaparecido, además en todo caso, se trata de

una infracción independiente que no continua o no puede influenciarse por contextos temporales, por lo que al no existir una causa concreta y determinada no puede aplicarse el procedimiento simplificado.

Finalmente, los apoderados hacen el ofrecimiento de la siguiente prueba documental la cual consiste en:

- i. Fotocopias certificadas por notario de las últimas facturas de crédito fiscal y consumidor final de venta de lácteos del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes y otras facturas emitidas con posterioridad consistentes en créditos fiscales y consumidor final de los meses de diciembre 2021 y todos los del año 2022 (Anexo 1).
- ii. Fotocopias certificadas por notario de facturas emitidas por la sociedad SERVISCOM, S.A. de C.V., es decir, una factura y un crédito fiscal de cada mes a partir de enero del 2022 hasta mayo del 2022 (Anexo 2).

Con los referidos documentos se pretende probar que en la fecha que se realizó la inspección su representado ya no se dedicaba a la venta de productos lácteos.

- iii. Fotocopias certificadas por notario de planillas de empleados del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes de diciembre del 2021 y enero del 2022, con dicho documento se prueba que la licenciada no es empleada de su representado (Anexo 3).
- iv. Declaración jurada otorgada por el señor Mario Arnulfo Deras Fuentes mediante el cual se establece que desde diciembre del 2021 ya no realizaba la actividad de importación y venta de lácteos (Anexo 4).
- v. Fotocopia certificada por notario del Registro de IVA de SERVISCOM, S.A. de C.V., donde consta el giro de productos lácteos y dirección con dicho documento se prueba que el asiento comercial de la sociedad referida no corresponde al lugar en donde se practicó la inspección el día 25/01/2022 (Anexo 5).
- vi. Fotocopia certificada por notario de copia formulario SERVISCOM, S.A. de C.V., al Ministerio de Hacienda reportando ampliación de giro lácteos. Con dichos documentos se prueba el asiento comercial de la sociedad, la cual no corresponde con el asiento del lugar en el cual se practicó la inspección de fecha 25/02/2022 (Anexo 6).
- vii. Fotocopia certificada por notario de la Escritura de Modificación y reforma de SERVISCOM, S.A. de C.V., otorgada el 20/02/2014; con dicho documento se prueba que dentro del giro de la sociedad mencionada se encuentra la comercialización de alimentos dentro de los que se encuentran los productos lácteos (Anexo 7).
- viii. Fotocopia certificada por notario de contrato de prestación de servicios profesionales suscrito entre la sociedad SERVISCOM, S.A. de C.V., y la licenciada . Con el presente documento, pretenden probar que, en la fecha de realización de la inspección, la referida licenciada prestaba servicios profesionales únicamente a la sociedad SERVISCOM, S.A. de C.V., y no para el denunciado (Anexo 8).
- ix. Fotocopias certificadas por notario de factura de honorarios pagados por SERVISCOM, S.A. DE C.V., a la licenciada de los meses de enero y febrero 2022. Con este

documento pretenden probar que a la fecha de realización de la inspección la referida licenciada prestaba servicios profesionales únicamente a la sociedad y no al proveedor denunciado.

Ante lo expuesto, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

Los referidos apoderados del denunciado alegan nulidad e ineficacia del requerimiento de notificación, pues señalan que la notificación de dicho requerimiento de información se realizó a la señora _____, la cual no guarda vinculación alguna con el señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, trasgrediendo –a su juicio– el derecho de defensa de su representado; sin embargo, cabe resaltar que el artículo 102 de la LPA establece que: *“la notificación realizada por medio inadecuado o de forma defectuosa será nula, salvo que el interesado se dé por enterado oportunamente del contenido del acto que se trate, de forma expresa o tácita, ante el órgano correspondiente, con lo cual se entendería que ha quedado subsanado el defecto”*. Así, se tiene que en el caso en concreto, el día 25/01/2022 se practicó inspección en el establecimiento denominado “Casa Matriz”, el cual se encuentra ubicado en la dirección

_____, municipio y departamento de San Salvador, el cual figura como propiedad del denunciado; mediante acta de inspección se realizó requerimiento de información por parte de los Delegados de la Defensoría del Consumidor, por lo que dicha acta fue firmada y leída por la señora

_____, quien manifestó de manera expresa ser la contadora del denunciado, aceptado tener un tipo de relación laboral con el denunciado, lo cual se tiene por acreditado teniendo en cuenta que el contenido del acta de inspección goza de la presunción de certeza; asimismo, se tiene documentado en el presente expediente administrativo, que la resolución de inicio de fecha 25/05/2022 se notificó al denunciado en fecha 31/05/2022, en la dirección en la cual se realizó la referida inspección, teniéndose por contestada la audiencia en fecha 07/06/2022, dentro del plazo legal brindado por este Tribunal, por lo cual, el inicio del presente procedimiento sancionatorio se tiene por notificado en legal forma al denunciado, habiéndose hecho del conocimiento del mismo, tanto los hechos, como la conducta atribuida; y por consiguiente, también se hizo uso del derecho de defensa.

En relación a lo anterior, se tiene que hacer la acotación que el denunciado no puede alegar desconocimiento del requerimiento de información realizado a su persona, pues tal como consta en su escrito de contestación, efectivamente se aceptó que sí se dedicaba al rubro de comercio e importación de productos lácteos, y aunque actualmente afirma que no es su giro comercial, por medio del acta de inspección y requerimiento de información se le otorgaron 10 días hábiles para que el mismo justificara a la autoridad correspondiente el cese de sus actividades como comercializador e importador de productos lácteos, sin embargo, a la fecha del vencimiento del plazo no presentó información alguna ni solicitud de prórroga para su debida atención; asimismo, al revisar la documentación incorporada, se ha determinado que en los formularios de Declaración y Pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, se consigna como Actividad Económica Principal del denunciado, la **“Venta al por mayor de productos lácteos”** (fs. 83-96), además, se determinó que efectivamente la señora _____

y el denunciado tienen algún tipo de relación personal o laboral, pues según el contrato de prestación de servicios y Escritura Pública de la sociedad SERVISCOM, S.A. de C.V., el denunciado es accionista

mayoritario y administrador único de la misma, por lo que tiene conocimiento de la licenciada, quien como ya se mencionó anteriormente, manifestó ser la contadora del denunciado, por lo cual, se han cumplido los presupuestos establecidos en el artículo 98 y 101 de la LPA, siendo totalmente válido el acto administrativo.

Ahora bien, respecto a la *falta de legítimo contradictor* alegada por parte de los apoderados del denunciado, este Tribunal señala que la documentación agregada al expediente administrativo acredita efectivamente la legitimación pasiva del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, pues éste posee la calidad de proveedor, al dedicarse al desarrollo comercial de productos lácteos durante un tiempo y aunque aparentemente este cesó de dicha actividad, no se comprobó dicha condición en el plazo establecido al momento del requerimiento de la información; por el contrario, según facturas agregadas en el anexo 1, y los formularios de Declaración y Pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios de fs. 83-96, se tiene por acreditado que su giro comercial versa sobre la venta al por mayor de productos lácteos.

Respecto a la *nulidad de pleno derecho por haberse omitido fases esenciales del procedimiento y la utilización del procedimiento simplificado sancionador en lugar del procedimiento común*, se debe tener en cuenta que un procedimiento es totalmente nulo cuando éste no se encuentre apegado al cumplimiento de sus principios, fundamentos legales o se encuentre viciado el cual produce una nulidad absoluta del mismo; para el caso en concreto, el artículo 158 de la LPA establece: “*cuando el órgano competente para iniciar el procedimiento considere que existen suficientemente elementos de juicio para calificar la infracción de leve, cuando los hechos estén determinados por constar suficientemente en actuaciones administrativas o cuando el interés público, así lo requiera, la potestad sancionadora se ejercerá mediante el procedimiento simplificado (...)*”, asimismo, el artículo 143 de la LPC establece que el procedimiento administrativo sancionador, podrá iniciarse: “*(...) b) si se tratare de intereses colectivos o difusos; d) al tener la Defensoría conocimiento de la información por cualquier medio (...)*”, asimismo el artículo 144-A de la LPA dispone que: “*cuando se trate de denuncias de oficio, y los hechos estén claramente determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones, haberse reconocido al infractor, constar en registros administrativos o por otras circunstancias justificadas, el expediente podrá ser tramitado por procedimiento simplificado (...)*”.

En atención a lo prescrito en los referidos cuerpos normativos, el presente caso puede ser tramitado mediante el procedimiento simplificado, pues fue la Defensoría del Consumidor, mediante sus delegados quienes realizaron la inspección en el establecimiento antes descrito e hicieron el requerimiento de información que no fue proporcionado por el proveedor denunciado, asimismo, la denuncia fue promovida por el Presidente de la Defensoría del Consumidor de manera oficiosa, y teniendo en cuenta que se contaban con los hechos claramente determinados y documentados, se procedió a la tramitación del expediente de manera simplificada, siendo totalmente válidas cada una de las actuaciones realizadas por este honorable Tribunal, por lo cual se descarta cualquier nulidad de pleno derecho al estar apegadas las mismas al imperio de ley.

Respecto a la *falta de motivación como requisito de validez* alegado por los apoderados, este Tribunal a efectos de no hacer repetitiva la presente resolución abordará dicho tópico en el romano VI, correspondiente al análisis de la configuración de la infracción.

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 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 “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*”.

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

a) Requerimiento de información contenido en el Acta N° 0000118 (fs. 3-4), de fecha 25/01/2022, dirigido al señor Mario Arnulfo Deras Fuentes, por medio de la cual, entre otros aspectos, se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor de la información relativa:

i. La existencia de productos lácteos en sus diferentes variedades que actualmente posee el proveedor, separado según su presentación y según el espacio físico donde se encuentra, así como también, sobre las tenencias de salas de ventas, bodegas propias, alquiladas, prestadas o en cualquier otra condición diferente a las instalaciones que se está inspeccionado, además, se requirió el inventario al final de cada mes, correspondiente al periodo entre el 31/05/2021 y el 25/01/2022.

ii. Kardex de cada producto que lleva el establecimiento, en formato digital (Excel editable) identificado el lugar de ubicación (dirección y número telefónico), persona responsable, como mínimo debía contener el registro de entradas, registro de salidas, el costo de ventas y el saldo después de cada registro;

iii. Listados de precios de los productos lácteos que comercializa, incluyendo el código de inventario, los incrementos que han tenido, desde qué fecha ha sido el incremento, cuánto ha sido el incremento y cuáles son los factores o motivos del incremento.

iv. Nombre, dirección e información de contacto del o los proveedores que le abastecen de los productos lácteos que comercializa;

v. Entrega digital formato Excel editable, del detalle de total de compras de los productos lácteos, adquiridos dentro del período comprendido desde el 01/06/2021 al 25/01/2022, conforme al anexo dos del acta; así como, fotocopia de comprobantes de compra, por cada producto y por cada uno de los meses dentro del periodo indicado para las importaciones, proporcionar copia de la declaración de mercancía y retaceo correspondiente; y

vi. Entrega en digital formato Excel editable, del detalle total de las ventas de productos lácteos, realizadas durante el periodo comprendido desde el 01/06/2021 al 25/01/2022, conforme al anexo tres del acta, así como, fotocopia de comprobantes de venta, por cada producto y por cada uno de los meses comprendidos en el período antes indicado.

Según lo expuesto, dicho requerimiento debía ser cumplido dentro del plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la firma del acta de inspección (25/01/2022), es decir, a más tardar el día 08/02/2022, debiendo entregar toda la información en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor, Dirección Vigilancia de Mercado, ubicada en calle circunvalación número 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

b) Nota emitida por la Dirección General de Aduanas con referencia MH.DGA.SDOSF/001.046/2022 mediante el cual se informa al presidente de la Defensoría del Consumidor la base de datos con el registro de importaciones y exportaciones de productos lácteos y sus derivados (fs. 5).

Respecto a la documentación, se advierte que el denunciado no desvirtuó 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 “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*” 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.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la Defensoría del Consumidor, en el art. 58 de la LPC, específicamente en la letra f) de dicha disposición, que establece: “*La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías 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.

Ahora bien, dentro de los supuestos de comisión de la infracción muy grave en comento, está precisamente el de “**negarse**” a entregar la información –al que se circunscribirá el análisis de la presente resolución, por tratarse de la conducta tipo denunciada–, que puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, y sucede en dos escenarios, cuando: a) *se omite la entrega de la información o documentación* que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado –presentada dentro del período otorgado por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento–, de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se

niega a realizar la entrega de información requerida, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, el proveedor no remitió la información requerida por la Defensoría del Consumidor. Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2º 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 3º 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 el proveedor Mario Arnulfo Deras Fuentes, 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–, entregando en **tiempo y forma** toda 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 impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que el proveedor haya informado a la Defensoría del Consumidor sobre algún impedimento justificado para presenta la información, por lo que el actuar negligente del denunciado sí configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra f) de la LPC por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligado a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

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 estos sean atendidos en tiempo y forma o en su defecto solicitar –siempre dentro del plazo inicial concedido– una prórroga para su cumplimiento o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.

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 negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones 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 el proveedor, consistente en los formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021 (fs. 97 al 98); estado de resultados y balance general del año 2021 (fs. 99 al 100) y declaración de pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del mes de diciembre de 2021, al mes de abril 2022 (fs. 83 al 96); para efectos de la cuantificación de la multa, se tomará en cuenta el total de las rentas gravadas obtenidas en el año 2021 el cual asciende a la cantidad de **\$11,538,620.08**.

Al contrastar la información financiera del proveedor, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que el denunciado, supera los ingresos que están dentro de los regulados por dicha ley, asimismo, al consultar el listado actualizado de contribuyentes emitido por el Ministerio de Hacienda, se tiene que el proveedor denunciado se encuentra catalogado como un **gran contribuyente**, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa así será considerado, 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 el proveedor infractor 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 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. 2° 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. 3° 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 el proveedor incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor 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 del proveedor es directo e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, por negarse a suministrar datos e información requerida a la DC en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, 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, el impacto causado se tradujo en el impedimento de 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 a imponer, este Tribunal Sancionador pretende disuadir al proveedor denunciado Mario Arnulfo Deras Fuentes, 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. 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 **Mario Arnulfo Deras Fuentes**, pues se ha determinado que éste se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de 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 tipificada en la LPC como infracción muy grave; que el proveedor es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *gran contribuyente*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el infractor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, negándose a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de 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; 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 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 Mario Arnulfo Deras Fuentes, una multa de **CUATRO MIL CIENTO CUARENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$4,140.00)**, equivalentes a once meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de 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 2º 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 los apoderados del señor Mario Arnulfo Deras Fuentes; así como la documentación que consta agregada de fs. 12 al 100.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida al proveedor Mario Arnulfo Deras Fuentes, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* al proveedor Mario Arnulfo Deras Fuentes, con la cantidad de: **CUATRO MIL CIENTO CUARENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$4,140.00)**, equivalentes a once meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de 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.**

d) *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 (.)"*.

Jose Luis Castro
José Leosisiek Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador
Secretario del Tribunal Sancionador