	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/09/2022 Hora: 11:47 a. m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 656-2022
---	-------------------------	--	----------------------

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–
Proveedora denunciada:	ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

### II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

Como expuso en la denuncia 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 —LPC—, y con el objeto de dar cumplimiento a la atribución conferida en el artículo 4 inciso segundo de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, la cual autoriza la importación de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, entre otros, libre de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar las medidas de monitoreo y vigilancia, se realizó el requerimiento de información con referencia DVM-PRE-DC-C234-2022, a la proveedora denunciada *Zell Chemie de El Salvador, S.A. de C.V.*, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor.

Señaló que, en fecha 29/03/22, se notificó requerimiento de información a la proveedora, por medio del cual la Presidencia solicitó proporcionar:

- a) Información relativa a los productos internados y detallados en el cuadro 1 (a folios 4 frente y vuelto de expediente).
- b) Dicha información debía corresponder a los inventarios, compras y ventas a partir del 31 de diciembre de 2021, hasta finalizar la comercialización de los inventarios de los productos internados bajo la referida Ley, de acuerdo con el esquema definido en los anexos del requerimiento denominados: Anexo 1 inventarios —por código arancelario—, anexo 2 compras —por código arancelario— (ambos a folios 5 del expediente), y anexo 3 ventas —por código arancelario— (a folios 5 vuelto del expediente).
- c) La información debía ser remitida en un archivo Excel por cada producto dedicando una hoja de Excel para cada anexo, los cuales deberán proporcionarse en forma electrónica, mediante un disco compacto o memoria flash.

- d) La información requerida correspondiente al periodo entre el 31 de diciembre de 2021 hasta la fecha del requerimiento de información, debía ser presentada en los siguientes diez días hábiles posteriores a la notificación del mismo.
- e) Posteriormente, debía remitir la misma información cada mes, en los diez días hábiles del siguiente mes, hasta finalizar la comercialización de los inventarios de los productos internados bajo la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos.

Toda la información requerida debía remitirse a las oficinas de esta Defensoría en un plazo no mayor de diez días hábiles, contados a partir de la notificación del mismo, los cuales vencieron en fecha 20/04/22. No obstante la proveedora denunciada hasta la fecha de interposición de la denuncia, no remitió dicha información, ni tampoco consta la solicitud de prórroga.

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

Tal como consta en auto de inicio (fs.7-9), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, consistente en: *“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 de ocultar un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla varias conductas ilícitas, entre las que pueden mencionarse respecto del supuesto *“(…)Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o”* cuando la proveedora (i) **no permite** el ingreso a 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) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; así como en los casos que la proveedora (iii) **entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) **Negarse** a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”, sucede cuando la proveedora (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 la proveedora (ii) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

En fecha 21/06/22 se recibió escrito firmado por el señor \_\_\_\_\_ (fs. 14) y anexos (fs.15-101), quien actúa en su calidad de apoderado legal de la proveedora denunciada, mediante el cual, evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.7-9), argumentando que su poderdante había sido mencionada en un comunicado prensa que circulaba en redes sociales, de parte de la Defensoría del Consumidor, específicamente por medio de la plataforma Facebook, el cual estipulaba que sería sancionada por negarse a entregar información, y ante tal situación manifiesta lo siguiente: a) Que su representada, tiene más de dos años que no tiene productos para la venta, como también de no importar, por lo que no tiene inventarios; b) Ante tal situación manifiesta que no tiene información que proporcionar a la DC; c) Solicita que se le permita demostrar su realidad de inactividad que ha tenido su representada durante los dos últimos años; d) Que las oficinas de su empresa están ubicadas en \_\_\_\_\_, municipio de San Salvador; e) Y como último punto adjunta documentación para dar fe de su intervención y de su inactividad por falta de negocios en el país.

En fecha 22/06/22, se recibe otro escrito, firmado por el señor \_\_\_\_\_ (fs. 102), y anexos (fs.103-133), mediante el cual presenta complemento de documentación requerida en auto de inicio (fs.7-9).

Importante mencionar que, en lo concerniente a la comisión involuntaria de la infracción, la no afectación a consumidores en específico y la proporcionalidad de la multa a imponer, serán desarrollados ampliamente en los romanos siguientes de esta misma resolución.

#### V. VALORACIÓN DE 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 de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: “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”.*

Además, el art. 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”.

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

a) Requerimiento de Información DVM-PRE-DC-C234-2022 (fs. 3) de fecha 18/03/22, el cual fue notificado el día 29/03/22 (f. 6), por medio del cual se establece que la Defensoría del Consumidor le solicitó a la proveedora ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la siguiente información: 1) Información relativa a los productos internados y detallados en el cuadro 1 (fs. 4 frente y vuelto). 2) Dicha información debía corresponder a los inventarios, compras y ventas a partir del 31 de diciembre de 2021, hasta finalizar la comercialización de los inventarios de los productos internados bajo la referida Ley, de acuerdo con el esquema definido en los anexos del requerimiento denominados: Anexo 1 inventarios —por código arancelario—, anexo 2 compras —por código arancelario— (ambos a fs. 5 del expediente), y anexo 3 ventas —por código arancelario— (a fs. 5 vuelto del expediente). 3) La información debía ser remitida en un archivo Excel por cada producto dedicando una hoja de Excel para cada anexo, los cuales deberán proporcionarse en forma electrónica, mediante un disco compacto o memoria flash. 4) La información requerida correspondiente al periodo entre el 31 de diciembre de 2021 hasta la fecha del requerimiento de información, debía ser presentada en los siguientes días hábiles posteriores a la notificación del mismo. 5) Posteriormente, debía remitir la misma información cada mes, en los diez días hábiles del siguiente mes, hasta finalizar la comercialización de los inventarios de los productos internados bajo la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos.

Información que debía ser presentada en un plazo de diez días hábiles posteriores a la entrega de la notificación. Dicho plazo venció el día 20/04/22, no obstante, la proveedora denunciada hasta la fecha de interposición de la denuncia no remitió la información solicitada por la Presidencia, sin haber solicitado prórroga del plazo de entrega.

Por consiguiente, respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que ésta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, y 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

Que 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”*, 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”*, es preciso entonces analizar a la luz de la citada normativa, si para el caso en específico se configura la comisión de tal infracción por parte de la denunciada.

La obligación regulada en la letra h) del artículo 7 de la LPC, manda expresamente a todos los proveedores de bienes y servicios a proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta requiera para cumplir eficientemente sus funciones, y que su incumplimiento configura la comisión de la infracción muy grave regulada en el art. 44 letra f) de la misma ley, con una consecuencia jurídica estipulada en el artículo 47 de la referida norma —hasta quinientos salarios mínimos mensuales en la industria—.

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 impedir o dificultar la consecución de un propósito de la administración, y sucede en dos escenarios, cuando: a) **Omitir entregar, sin ninguna causa que le justifique la información** 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) *Se niega expresamente a entregar la información o documentación*, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por dicha negativa, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, la proveedora no remitió la información solicitada, ni tampoco consta prórroga del plazo de entrega.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inc. 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 un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”.

Por ello este Tribunal considera que la sociedad ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, 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—, 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 la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor en el plazo oportuno del requerimiento de información, y aunque el apoderado de la proveedora alegue que su representada tiene más de dos años sin vender e importar productos y no tener inventarios de los mismos; todo esto tuvo que informarse a la DC en tiempo y forma, cuando se efectuó el requerimiento de información cuyo incumplimiento dio pie al inicio del presente procedimiento; por tanto la consecuencia y el actuar negligente de la denunciada, si 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 obligada a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, este Tribunal considera de suma importancia *prevenir* a la proveedora 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 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 acápites precedentes, se estableció por parte de la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, lo cual se sanciona con

multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 LPC); por ello, 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, 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 Declaraciones de IVA del periodo del mes de diciembre de 2021 hasta el mes de abril de 2022, Declaraciones del Impuesto Sobre la Renta de los ejercicios fiscales de los años 2019 y 2020, estados financieros auditados y estados de resultados del periodo de diciembre de 2019 a abril 2022 (fs.103-125); y tomándose en cuenta la Declaración del Impuesto Sobre la Renta y Contribución Especial, correspondiente al año 2019, se ha logrado comprobar que en el referido año la proveedora declaró ventas anuales hasta por \$91,973.50 dólares de los Estados Unidos de América (folio 115).

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 **Micro 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 el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como propietaria del establecimiento, es la principal responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, como lo es el de brindar de forma completa y veraz la información que le sea requerida por autoridad competente, en el cumplimiento de sus funciones. Por lo que, en el presente caso, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la sociedad ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo así su obligación como comerciante.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que no remitió la información que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, por tanto la proveedora incumplió la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la LPC, que consigna: “(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, lo cual pudiese afectar derechos e intereses difusos de los consumidores en razón de la inflación nacional de precios de productos básicos.

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o Negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones* (resaltado es propio) — artículo 44 letra f) de la LPC—, pone en riesgo inminente el derecho a la salud, a la alimentación y a la tutela de derechos económicos, puesto que, si bien no se configuró un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción ocasionó una afectación directa sobre el último eslabón de la cadena de valor del mercado de los productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, es decir, los consumidores finales, al no proporcionar en la forma en que le fue requerida la información sobre dichos productos de primera necesidad, conforme a las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, se dificulta evitar el alza de precios y acaparamiento, afectando el poder adquisitivo de tales producto.



Y es que, de conformidad a lo establecido por la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018: “*En las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva*”, la infracción cometida al artículo 44 letra f) de la LPC, constituye una infracción de peligro abstracto.

Es por ello que este Tribunal reconoce que, al existir una estrecha relación del deber constitucional del Estado Salvadoreño de velar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios de los consumidores finales, y el deber constitucional que tiene la DC de proteger los intereses de los consumidores en el marco de la “Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos” medidas tomadas por el Gobierno Central, debe, en aplicación del principio de proporcionalidad, realizar una ponderación de la gradualidad de la cuantificación de la multa pecuniaria acorde con la afectación ocasionada a los consumidores.

*e. Posible cobro indebido realizado, las circunstancias en que esta se comete y el beneficio que obtiene el infractor.*

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “*(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho*”. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el posible beneficio que la proveedora pudo haber obtenido, al negar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, y además, las circunstancias o el contexto en que se cometió la infracción, es decir, en seguimiento a las medidas económicas tomadas por el Gobierno a través de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos.

Ahora bien, en el presente caso se observa la concurrencia de situaciones en las que puede estimarse un posible beneficio ilícito generado por la infracción, pero éste resulta sustantivamente inferior al daño ocasionado por la infracción. En esta situación, una multa basada estrictamente en el beneficio potencial podría resultar desproporcionadamente baja con relación a la gravedad del daño generado por la infracción. Y es que, se ha comprobado que la infracción cometida es capaz de afectar la economía de los consumidores, en el contexto de una crisis económica mundial, debido a la inflación en los precios de los productos básicos de primera necesidad, insumos básicos agrícolas y materias primas.

Cabe precisar entonces que en el caso de mérito la multa a imponer no se tomará en cuenta la cuantía del posible beneficio ilícito que obtendría la proveedora, en razón de que no remitió la información

requerida, lo cual resulta difícil calcular el beneficio potencialmente ilícito, en su defecto, se optará por calcular la multa sobre la base del daño potencial causado por la comisión de la infracción.

En otros términos, en el presente caso el posible beneficio ilícito generado por la infracción podría ser calculado a partir de potenciales hallazgos documentados, sin embargo, se ha establecido a partir de la documentación remitida por Presidencia, que la proveedora negó las funciones de vigilancia e inspección la Defensoría del Consumidor, en el marco de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, la cual es catalogada como una crisis económica mundial, por lo cual este Tribunal estima que el daño potencial ocasionado en la vida de los consumidores es grave y debe ser tomado en consideración como criterio para la determinación de la multa, pues se ha evidenciado un quebrantamiento al límite máximo permitido al agente económico para competir en beneficio del consumidor.

Y es que, la fiscalización de las proveedoras se realiza con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores y usuarios evitando se generen perjuicios en contra de ellos, cuya afectación perjudica la economía en general. En ese sentido, se tiene que el Estado interviene informando, vigilando e inspeccionando, por estricto interés público de protección a los consumidores, los cuales de otro modo se ven afectados, generándose también un perjuicio para todo el sistema económico.

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

Mediante la multa impuesta, este órgano pretende disuadir a la infractora, sociedad ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., 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.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC, como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor se encuentra en la obligación de colaborar con proporcionar la información que la DC requiera en el ejercicio de sus funciones, situación que no consta acreditada en el presente caso, con el fin de salvaguardar el interés general.

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la sociedad ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Para tal efecto, respecto al *tamaño de empresa*, se ha considerado que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento es la de una *Micro Empresa*; además, se efectuó la modulación de la multa máxima, en razón del *grado de intencionalidad* de la conducta cometida (ya que para el caso no se acreditó el dolo en la infracción cometida, sino negligencia).

También se tomó en cuenta el *beneficio potencial* que pudo obtener la proveedora durante la situación de las medidas económicas tomadas por el Gobierno, debido a la inflación de precios de productos básicos en nuestro país, por haberse negado a proporcionar información a la DC en el ejercicio de sus funciones. Aunado a ello, este Tribunal considera necesario destacar que —en el presente caso— para la ponderación de la multa se tomó en cuenta *la gravedad de la conducta realizada por la proveedora*, ejecutada *dentro del contexto de la “Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos”*, en donde haberse negado a la vigilancia de los precios de productos de primera necesidad —canasta básica e insumos agrícolas— fue contraproducente y generó un impacto negativo en la economía familiar de los Salvadoreños, ya que las probabilidades de combatir la inflación de precios, se ven reducidas ante la dificultad de inspección por la DC, ocasionando un desequilibrio económico para los habitantes del país.

Por tanto, y siendo que la proveedora ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., cuenta con la capacidad suficiente para afrontar con solvencia sus obligaciones de corto y largo plazo, sin comprometer las operaciones del negocio, este Tribunal le impone una multa de **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DOLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR, DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,737.50)**, equivalentes a siete meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f), en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC, por: *“Negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el 1.5% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados 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; 14 40, 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a la sociedad ZELL CHEMIE DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con la cantidad de **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DOLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR, DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,737.50)**, equivalentes a *siete meses con quince días de salario mínimo urbano en la industria* —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— en concepto de multa 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 tales funciones*”, conforme al análisis expuesto en el romano 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.**

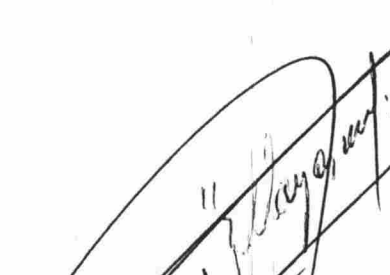
b) *Notifíquese.*

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

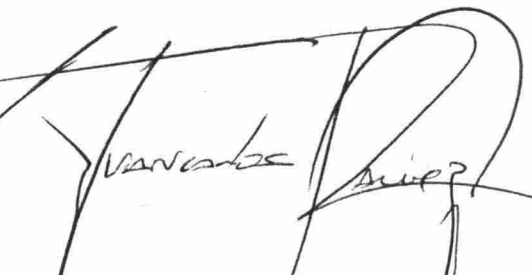
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: “*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por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



José Leoisick Castro  
Presidente



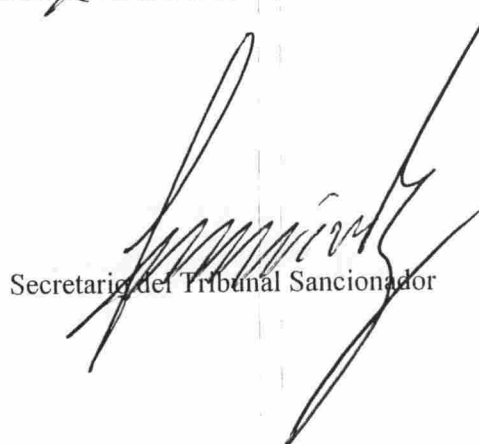
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador