

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 28/09/2022 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador	Referencia: 255-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Importadora y Distribuidora Isaac, 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- 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 establecimiento comercial denominado “<i>Súper Lácteos Sonia</i>”, propiedad de la proveedora Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V., ubicado en</p> <p style="text-align: center;">, municipio y departamento de San Miguel.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 28/01/2022 se le notificó a la mencionada proveedora el requerimiento de información con referencia N° 0126; cabe mencionar que en el acta de inspección la persona que atendió a los delegados de la Defensoría del Consumidor entregó una USB que contenía la siguiente información: COMPRAS Y VENTAS de los meses de junio a diciembre de 2021. Dejando en requerimiento faltante a entregar la información relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Inventario al final de cada mes, correspondiente al periodo entre el 31/05/2021 y el 28/01/2022 en formato digital (Exel editable) conforme el anexo 1 del acta;b) 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;c) 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 28/01/2025, 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; yd) 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 28/01/2022, 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 (28/01/2022), es decir, a más tardar el día 11/02/2022, debiendo entregar toda la información en la Oficina Regional de Oriente de la Defensoría del Consumidor, ubicada en 15ª calle oriente y 8ª avenida sur, Centro de Gobierno Departamental, en el municipio y departamento de San Miguel. Sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia, la proveedora no proporcionó la información faltante en el plazo que se le otorgó para realizar la entrega, por lo cual solicitó prórroga el 14/02/2022, pero a la fecha de la solicitud se determinó que ésta fue interpuesta de forma extemporánea, notificándosele a la proveedora el día 17/02/2022 por medio de nota con referencia **PRE-DC-C099-2022** que la Defensoría del Consumidor se encontraba inhabilitada para conceder prórroga, pues dicha solicitud no había cumplido con los requisitos legales establecidos en el artículo 83 de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 17-19), 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 *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 o incompleta 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*".

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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 **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, pues en resolución de fs. 17 al 19 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 31/05/2022 (fs. 22).

El día 08/06/2022 se recibieron escritos y documentación anexa presentados por el señor _____, representante legal de la denunciada, los cuales constan en fs. 23 y 41, en los que expone que la razón por la cual no presentaron los documentos requeridos en la fecha designada, fue porque la licenciada _____ quien llevaba la administración general de la tienda renunció el día 28/02/2022 (renuncia que adjunta en original al presente escrito) y no se tenía en ese momento a una persona idónea para realizar las funciones que le correspondían a ella y poder presentar lo requerido, asimismo, adjunta documentación financiera solicitada por este honorable Tribunal mediante resolución de inicio de fs. 17 al 19.

Ante lo expuesto, este Tribunal considera necesario señalar que la infracción atribuida a la proveedora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, denota una falta de cuidado o negligencia de la misma para la organización de sus actividades y el cumplimiento de sus obligaciones, ya que como proveedora y dueña del establecimiento a su nombre, está obligada a cumplir con las disposiciones de la LPC; en ese sentido, no puede amparar su incumplimiento a la ausencia de la empleada que manejaba la información que fue requerida, pues son situaciones que han sido generadas debido a la falta de cuidado o a la falta de

organización de la misma proveedora, pues como representante legal de la misma debe tener conocimiento de la situación actual del o los establecimientos de su propiedad y documentación relacionada a los mismos.

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.

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la

infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”.

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

a) Requerimiento de información contenido en el Acta N° 0126 (fs. 4 al 6), de fecha 28/01/2022, dirigido a la proveedora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, por medio de la cual, entre otros aspectos, se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor de la información relativa a:

- i. Inventario al final de cada mes, correspondiente al periodo entre el 31/05/2021 y el 28/01/2022 en formato digital (Excel editable) conforme el anexo 1 del acta;
- 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. 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 28/01/2022, 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
- iv. 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 28/01/2022, 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 (28/01/2022), es decir, a más tardar el día 11/02/2022, debiendo entregar toda la información en la Oficina Regional de Oriente de la Defensoría del Consumidor, ubicada en 15ª calle oriente y 8ª avenida sur, Centro de Gobierno Departamental, en el municipio y departamento de San Miguel. Sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia, la proveedora no proporcionó la información faltante en el plazo que se le otorgó para realizar la entrega, por lo cual solicitó prórroga el 14/02/2022, pero a la fecha de la solicitud se determinó que ésta fue interpuesta de forma extemporánea, notificándosele a la proveedora el día 17/02/2022 por medio de nota con referencia **PRE-DC-C099-2022** que la Defensoría del Consumidor se encontraba inhabilitada para conceder prórroga, pues dicha solicitud no había cumplido con los requisitos legales establecidos en el artículo 83 de la LPA.

b) Anexo al acta de inspección de fecha 28/01/2022 de fs. 7.

c) Documentación anexa presentada por la proveedora denunciada de fs. 8 al 11, mediante el cual la proveedora incorpora parte del requerimiento de información realizado por la Defensoría del Consumidor de fecha 28/01/2022.

d) Solicitud de prórroga para entrega de información de fs. 12;

e) Aviso de notificación y contestación sobre solicitud de prórroga dirigida a la proveedora denunciada de fs. 13 al 16.

Respecto a la documentación, se advierte que la denunciada 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 a 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 literal h) que dispone como obligación de los proveedores): *"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 Defensoría del Consumidor, mientras que la otra está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

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.

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora denunciada presentó de forma incompleta la información solicitada mediante requerimiento de información en acta de inspección N° 0126 y sus respectivos anexos de fs. 7, configurándose la infracción de obstaculización de las funciones de información y vigilancia de la Defensoría del Consumidor por *entregar de forma incompleta o negligente la información que se le ha requerido por la Defensoría del Consumidor*, y aunque se encuentra documentada la solicitud de prórroga para la entrega de información, esta fue solicitada de forma extemporánea, por lo cual, se ha comprobado la configuración de la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

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 **Importadora y Distribuidora Isaac, 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 forma completa** la documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f), por (...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*", relacionado al artículo 7 letra h), ambos de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "**Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".

A partir de la documentación presentada por la proveedora, consistente en los formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021 (fs. 38); estado de resultados y balance general del año 2021 (fs. 39 al 40) y declaración de pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del mes de noviembre de 2021, al mes de abril 2022 (fs. 26 al 38); 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 **\$799,327.37**.

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 encaja en los parámetros establecidos en la misma, específicamente en los de una **pequeña empresa**, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa será considerada como tal, 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 proporcionó de manera incompleta la 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 de la proveedora es directo 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 Defensoría del Consumidor*", 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 a la proveedora denunciada Importadora y Distribuidora Isaac, 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. 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 a la infractora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, pues se ha determinado que ésta *obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*.

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, al obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor; 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 a la proveedora infractora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.** una multa de **CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$5,580.00)**, equivalentes a quince 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: "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

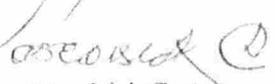
IX. DECISIÓN

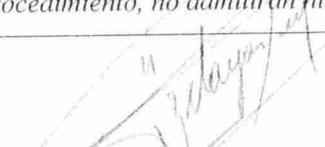
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

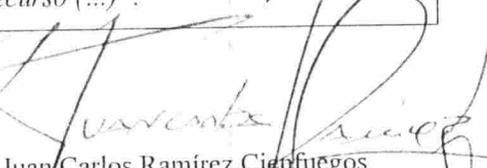
- a) *Ténganse por agregados* los escritos presentados por el representante legal de la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 26 al 44.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora **Importadora y Distribuidora Isaac, S.A. de C.V.**, con la cantidad de: **CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$5,580.00)**, equivalentes a quince 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 (...) *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.**
- d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3º 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 (...)*".

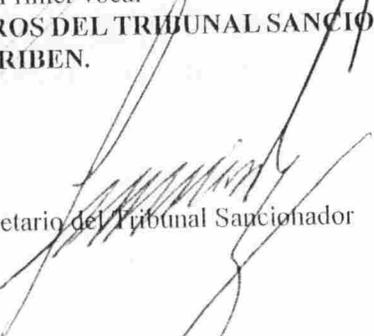

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador