

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 26/09/2022 Hora: 13:53 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 647-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Zenía Raquel Gallo Hernández.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- y en virtud de la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2º 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, libres de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar medidas de monitoreos y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó requerimiento de información a la proveedora Zenía Raquel Gallo Hernández, propietaria del establecimiento comercial denominado “<i>Agroveterinaria Megavet</i>”, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 25/03/2022 se le notificó a la mencionada proveedora el requerimiento de información con referencia DVM-PRE-DC-C222-2022 mediante el cual se le solicitó proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Información relativa a los productos internados y detallados en el cuadro 1 (a folios 4 frente y vuelto de expediente).</li><li>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).</li><li>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.</li><li>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.</li></ul>			

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 mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día ocho de abril de dos mil veintidós.

No obstante, la proveedora denunciada a la fecha de interposición de la denuncia, no había remitido la información solicitada, ni consta que haya solicitado prórroga.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 7-9), 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, la proveedora (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que la proveedora (ii) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que la proveedora (iii) **entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

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.

Asimismo, resulta importante hacer mención que la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos se creó debido a que el índice de precios al consumidor (IPC) en el año 2021 experimentó su mayor incremento en los últimos años, por lo que resulta necesario tomar medidas urgentes y de carácter temporal, tendientes a asegurar el abastecimiento para la población de productos esenciales de la canasta básica para que puedan adquirirse a precios adecuados de manera que no se cause perjuicio a los consumidores; así como la importación de insumos agrícolas y materias primas que garanticen la producción agrícola y la seguridad alimentaria.

Que, en el referido cuerpo normativo, artículo 4 inciso 2° se faculta a la Defensoría del Consumidor a realizar las medidas de monitoreo y vigilancia en el mercado de los productos incluidos en el mencionado Decreto, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.

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 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 Zenia Raquel Gallo Hernández pues en resolución de fs. 7 a 9 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 16/06/2022 (fs. 10).

En fecha 21/06/2022 se recibió escrito firmado por la señora Zenia Raquel Gallo Hernández (fs. 13), agregando documentación de fs. 14 al 31.

En el referido escrito, dicha señora manifiesta –en síntesis– que en reunión se le entregó una nota en la cual hacía mención que, debía presentar a la Defensoría del Consumidor información relativa a los

productos internados, que por error involuntario interpretó que esa información debía de presentarla los comerciantes que son importadores de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, entre otros, puesto que no se dedica a la importación. Entendiendo que estaba exenta de presentar la información. Además, señaló que ninguno de los cuadros y listas que se solicitan son elaborados en su negocio, dedicándose a compra y venta de productos agropecuarios.

Agrega que, de ninguna forma está tratando de negar u obstaculizar, a proporcionar información que se le requiera en cumplimiento de sus funciones.

Finalmente, adjunta documentación financiera solicitada por este Tribunal Sancionador en resolución de inicio de folios 7 al 9, la cual será valorada para definir la capacidad financiera de la proveedora denunciada. Señala medio para recibir notificaciones.

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

Al respecto, debe señalarse que la interpretación errónea realizada por parte de la proveedora sobre el requerimiento de información, no es una situación que desvirtúe la infracción atribuida, por el contrario, denota una falta de cuidado o negligencia para la organización de sus actividades y el cumplimiento de sus obligaciones, ya que como proveedora y dueña del establecimiento, está obligada a cumplir con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor; en ese sentido, no puede amparar su incumplimiento a la interpretación errónea de la normativa o del requerimiento, pues son situaciones que han sido generadas debido a la falta de cuidado o a la falta de organización de la misma proveedora.

En consecuencia, este Tribunal desestima los argumentos planteados por la proveedora denunciada pues no son suficientes para desvirtuar la comisión de la infracción que se le atribuye.

## 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 Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante LPA-.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1° de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido

obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

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

a) Requerimiento de información DVM-PRE-DC-C222-2022 (fs. 3), de fecha 18/03/2022, dirigido a la proveedora Zenia Raquel Gallo Hernández, por medio de la cual se solicita la remisión a la Defensoría de la información relativa a los productos internados y detallados en el cuadro 1. 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 Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, de acuerdo con el esquema definido en los anexos del requerimiento denominado: 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– (ambos a fs. 5 vuelto del expediente).

La información requerida correspondiente al periodo entre el treinta y uno de diciembre del año dos mil veintiuno hasta la fecha del requerimiento de la información, debía ser presentada en los siguientes diez días hábiles posteriores a la notificación del mismo.

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 mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día ocho de abril de dos mil veintidós.

b) Aviso de notificación firmado por la proveedora denunciada (fs. 6).

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

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

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “(...) *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 la proveedora 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, la proveedora no remitió la información requerida por la Defensoría del Consumidor pues manifestó haber realizado una interpretación errónea sobre el requerimiento de información, así mismo que no se hicieron importaciones entre el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno al mes de junio de dos mil veintidós. 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 la proveedora Zenia Raquel Gallo Hernández, 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 sobre algún impedimento justificado para presentar la información, 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, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora 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.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 47 de la misma ley.

## 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 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 la proveedora, consistente en los formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial de los años 2020 y 2021 (fs. 15 al 17); y declaración de pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del mes de octubre de 2021, al mes de abril de 2022 (fs. 18 al 31); para efectos de la cuantificación de la multa, se tomara en cuenta el total de las rentas gravadas obtenidas en el año 2021 la cual asciende a la cantidad de **\$401,977.90** dólares.

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 al 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 un *pequeño empresario*, 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 tributaria 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 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 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 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, en cuanto a la negativa a brindar datos e información requerida por la DC en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, impide las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la DC.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada Zenia Raquel Gallo Hernández, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora **Zenia Raquel Gallo Hernández** pues se ha determinado que ésta 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 la proveedora es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *pequeño empresario*; 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, 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 otra parte, en el presente procedimiento la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber de prestar colaboración en la entrega de la documentación que le ha sido requerida y contestando cada una de las etapas del presente procedimiento administrativo sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 17 número 5 de la LPA.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora Zenia Raquel Gallo Hernández, una multa de **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,735.00)**, equivalentes a siete 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**:

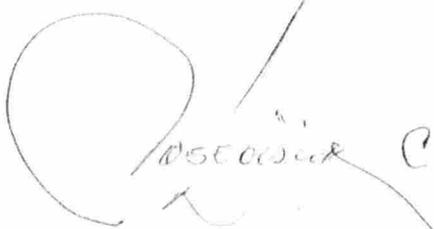
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la señora Zenia Raquel Gallo Hernández; así como la documentación que consta agregada de fs. 14 al 32.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora Zenia Raquel Gallo Hernández, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora Zenia Raquel Gallo Hernández, con la cantidad de: **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,735.00)**, equivalentes a siete 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.**

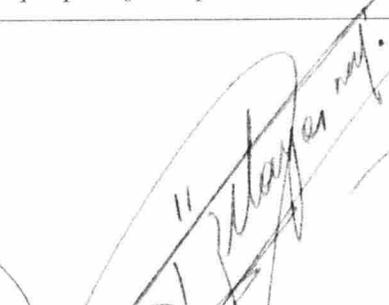
d) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

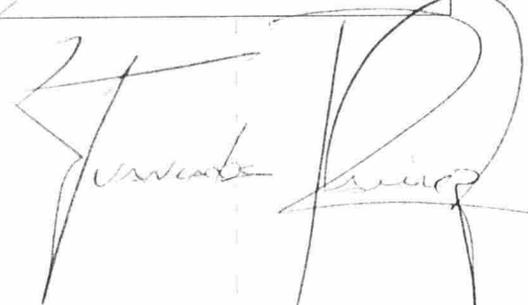
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por 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 (...)*".



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.**

OO/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador