 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/10/2022 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador	Referencia: 428-2020
---	---------------------------------	---	----------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedor denunciado:	Luis Alonso Pérez García.

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- expuso, en síntesis, que el día 21/08/2019, se realizó inspección en el establecimiento denominado como “*Funeraria La Orquídea*”, según fachada, ubicada

..., departamento de Cuscatlán, propiedad del proveedor **Luis Alonso Pérez García**.

Durante la referida diligencia, a la persona que atendió se le solicitaron fotocopias debidamente selladas y firmadas de los contratos de prestación de servicios firmados por los consumidores. Ante esto, manifestó el señor ... que no poseía a disposición los documentos que ampararan dichos contratos. En virtud de lo anterior, se le informó al propietario de la funeraria que debía presentar fotocopias de cada uno de los contratos de prestación de servicios, debidamente firmados y sellados con sus respectivos anexos, con fecha comprendida entre enero del 2019 y la fecha de la diligencia realizada por la Defensoría del Consumidor, esto dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la inspección, sin embargo, el proveedor no presentó la información que le fue requerida en el plazo que le fue otorgado, ni otorgó prórroga alguna para hacer la entrega de la misma.

Por lo anterior, señala un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*”.

Con respecto a la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que: “*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 información o un beneficio ilícito*”. (Resolución definitiva 1324-19 de fecha 19/11/2020).

Señaló, que los hechos denunciados, consistentes en que el proveedor omitió entregar, sin ninguna justificación la información requerida por la Defensoría del consumidor, dan lugar a la infracción establecida en el 44 letra f) de la LPC; por “*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*”.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 4-5), 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 o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*".

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

A. Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor **Luis Alonso Pérez García** pues en resolución de fs. 4 al 5 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 13/09/2022 (fs. 7).

El día 27/09/2022 se recibió escrito presentado por el proveedor Luis Alonso Pérez García, mediante el cual manifiesta que autoriza plenamente a la licenciada para que a su nombre y representación se presente a dicha institución con el fin de averiguar y solventar toda situación con la documentación que está solicitando; asimismo señala que en fecha 13/09/2022, se presentó un agente empleado de la Defensoría del Consumidor a "*Funerales La Orquídea*", departamento de Cuscatlán; para darle continuidad a las peticiones que en el año 2019 realizaron las señoras , en el cual solicitaban fotocopias debidamente selladas y firmadas de los contratos de prestación de servicios firmados por los consumidores de la fecha de enero de 2019. Según ACT. IN. 1992.2019. En virtud de lo anterior, manifiesta que se entregó la documentación solicitada, información que en el momento oportuno

entregó a la Defensoría del Consumidor; y, en relación a lo anterior, aclara que dicha funeraria ya no existe.

Finalmente, señala que según contrato de compra de fecha 06/05/2019, él es dueño de la "Funeraria Montecarmelo" y desde ese momento él asume la responsabilidad que conlleva dicha funeraria, sin embargo, entregó lo que se le solicitó en ese momento en mención, por lo cual anexa, copia del escrito que se presentó el día 02/09/2019 con la información que se le solicitó, recibido en esa misma fecha y firmado de recibido con las iniciales "R ilegible" a las 11:42 am del 02/09/2019.

Dado que los alegatos del denunciado se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, será abordado en el romano VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

V. HECHOS PROBADOS/VALORACIÓN DE PRUEBA

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (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 *“(…) negarse a suministrar datos e información requerida –por la Defensoría del Consumidor– en cumplimiento de tales funciones ”*.

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

a) Requerimiento de información contenido en el Acta N° 0001992 (fs. 3 al 4), de fecha 21/08/2019, dirigido al proveedor **Luis Alonso Pérez García** por medio de la cual, entre otros aspectos, se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor de la información relativa a fotocopias debidamente selladas y firmadas de los contratos de prestación de servicios firmados por los consumidores con sus respectivos anexos, con fecha comprendida entre enero del 2019 y la fecha de la diligencia realizada por la Defensoría del Consumidor, esto dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la inspección.

b) Copia del escrito presentado por el consumidor a la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor de fecha 02/09/2019, junto con la documentación solicitada, la cual fue sellada de recibida en la misma fecha a las 11:42 a.m. con la rúbrica que se lee *“R ilegible”*.

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 *“(…) negarse a suministrar datos e información requerida –por la Defensoría del Consumidor– en cumplimiento de tales funciones”*, 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) de la LPC, éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, mientras que la segunda 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.

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*”.

En virtud de lo anterior, y analizados los argumentos y pruebas aportadas por el proveedor denunciado, este Tribunal ha comprobado que éste sí cumplió con la obligación de remitir la información requerida por medio de las delegadas de la Defensoría del Consumidor, pues efectivamente, se encuentra incorporado el escrito sellado de recibido por la Dirección de Vigilancia de Mercado, en fecha 02/09/2019, por lo cual se comprueba que el proveedor denunciado no ha incurrido en tal infracción, por haber remitido en tiempo (dentro del 8º día hábil) las fotocopias de contratos debidamente sellados y firmados de los consumidores, por lo que este Tribunal estima procedente *absolver* al señor _____ de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC por (...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*”, relacionado al artículo 7 letra h), ambos de la LPC.

VII. DECISIÓN

- a) Téngase por recibido el escrito presentado por el proveedor denunciado, el señor **Luis Alonso Pérez García**, en fecha 27/09/2022 —fs. 10 al 11—; así como, la documentación presentada por el mismo de fs. 12 al 17.
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, por parte del proveedor **Luis Alonso Pérez García** por supuestamente por negarse

a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones, relacionado al artículo 7 letra h), ambos de la LPC.

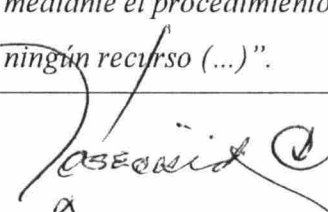
c) *Absuélvase* al proveedor **Luis Alonso Pérez García** de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.


d) *Tómese* nota del correo electrónico señalado por el proveedor para recibir actos de comunicación, así como de la persona comisionada para tal fin.

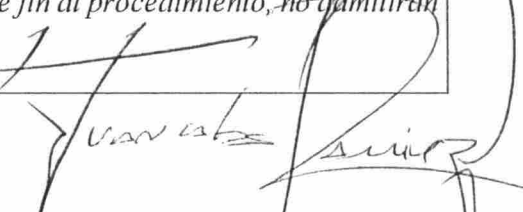
e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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



José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


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

