 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/10/2022 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador	Referencia: 640-2022 acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Zamorano Group, 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 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 requerimientos de información a la proveedora Zamorano Group, S.A. de C.V., 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 fechas 25/03/2022 y 29/03/2022 se le notificó a la mencionada proveedora los requerimientos de información con referencias: DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022, mediante los cuales, en cada uno de ellos, se le solicitó proporcionar:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Información relativa a los productos internados y detallados en el cuadro 1 (a fs. 4 frente y vuelto de expediente).b) Dicha información debía corresponder a los inventarios, compras y ventas a partir del 31/12/2021, 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).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 31/12/2021 hasta la fecha del requerimiento de información, debía ser presentada en los siguientes 10 días hábiles posteriores a la notificación del mismo.			

e) Posteriormente, debía remitir la misma información cada mes, en los 10 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 a la proveedora un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de los mismos, los cuales vencían en fecha **08/04/2022** y **20/04/2022**, respectivamente.

No obstante, a la fecha de interposición de las denuncias respectivas, la proveedora denunciada no había remitido la información solicitada, ni consta que haya solicitado prórroga para tal efecto.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en los autos de inicio de fs. 7-9 y 86-88, 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 *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, el artículo 4 inciso 2º 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 **Zamorano Group, S.A. de C.V.**, pues en resoluciones de fs. 7-9 y 86-88, se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dichas resoluciones, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, las cuales fueron notificadas a la misma en fechas 16/06/2022 y 10/06/2022 (fs. 10 y 89).

Los días 30/06/2022 y 14/07/2022 se recibieron escritos y documentación anexa por parte del licenciado _____ quien manifiesta ser apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada, calidad que comprueba mediante documentación anexa de fs. 18 al 19 y del fs. 99 al 100.

En los referidos escritos expone, que no son ciertos los hechos denunciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor ante este Tribunal, en cuanto a que la sociedad a la cual representa hubiese cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC; ya que su representada, dueña del establecimiento denominado “ZAMORANO GROUP”, no ha sido notificada ni emplazada de manera formal y legal por parte de la Defensoría del Consumidor de ningún tipo de requerimiento bajo las referencias DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022, ya que si bien es cierto en este expediente corren agregadas las actas de aviso de notificación por parte de la Defensoría con fechas 25/03/2022 y 29/03/2022, estas no reúnen las reglas de validez de la notificación de los actos administrativos que regula el artículo 98 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), por lo tanto, son nulas de conformidad al artículo 102 de la misma ley; ya que dichas notificaciones no fueron realizadas en el domicilio de la sociedad; tal como consta en las mismas fueron elaboradas en: i) instalaciones de la Sede Gobierno Joven, número doscientos uno, cuarta avenida sur y primera calle oriente, ciudad de San Miguel; y ii) sexto nivel del Edificio IPSFA, sobre 55 avenida norte y Alameda Roosevelt, de la ciudad de San Salvador; ambas a personas que no representan a la sociedad de ninguna manera.

Asimismo, menciona que la sociedad a la cual representa es una persona jurídicamente constituida la cual desde su constitución, tiene un domicilio donde puede ser notificada y emplazada por cualquier tipo de entidad estatal, dirección y domicilio que es de conocimiento de la Defensoría del Consumidor ya que tal como consta en resolución emitida por este Tribunal del día 02/06/2022 en el procedimiento 640-2022, que se ventila contra la misma sociedad por los mismos hechos, y las mismas infracciones, el presidente informa que las notificaciones se realizaran en la dirección

, municipio y departamento de San Miguel; pero, aduce, que extrañamente en el presente caso se omite hacer el requerimiento de información en dicha dirección, incluso al ser presentada la denuncia que da origen al presente proceso informa a este Tribunal que el proveedor puede ser notificado en la dirección antes mencionada sin que se señale que la misma puede ser notificada en los medios técnicos establecidos, los cuales no son medios idóneos para notificar los actos administrativos emanadas por ambas dependencias, irrespetando la regla del ordenamiento jurídico en especial el artículo 97 de la LPA, lo cual no ocurrió con el acto administrativo que la Defensoría denuncia, señalando que ante la omisión de entregar la información requerida sin ninguna razón, la sociedad a la cual representa incumplió con el artículo 7 literal h) de la LPC, y con ello se da lugar a la infracción muy grave establecida en el artículo 44 literal f) de la citada ley, transgrediendo derechos fundamentales por no realizar la notificación en debida forma, al ser distinto el domicilio y dirección de la notificación de los requerimientos al establecido por su representada, el cual podría ser consultado en el Ministerio de Hacienda o el Registro de Comercio.

En relación a la información solicitada mediante ambos requerimientos, aclara que en referencia a los productos establecidos en los cuadros del requerimiento y contemplados en la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, su representada no ha realizado importaciones, situación que pretende probar con prueba documental que será desarrollada más adelante, asimismo, la única existencia en inventarios por internación al 31/12/2021 que la sociedad poseía era un producto denominado FOLIWIN 2.5 2.5 G.R BOLSA 10 KGS (INSECTICIDA) cuya internación corresponde a fechas anteriores a la vigencia de la ley anteriormente citada, tal y como certifica el auditor interno de la sociedad, como lo establece en la constancia original; y, señala, que en razón de la garantía de presunción de inocencia y en el ejercicio legítimo de su representada del principio de contradicción, ya que al no hacerse como corresponde la notificación del acto administrativo del requerimiento de información, no fue efectivo el acto de requerimiento de información.

Finalmente, manifiesta que si bien es cierto la LPA permite que las notificaciones de los actos administrativos, se puedan hacer por cualquier medio, también establece que para que ello se tenga por válido es necesario que dicho medio permita tener constancia de la recepción por el interesado o representante, así como la fecha del acto notificado, lo que en el presente caso no se ha dado, ya que dichos correos no han sido proporcionados por la sociedad a la cual representa como medios idóneos para darse por notificado de las resoluciones de este Tribunal, sino que se entera del presente procedimiento, cuando se apersona a las instalaciones de esta dependencia en su calidad de representante y apoderado de la sociedad denunciada, a consultar el expediente con referencia 240-2022, y se le informa de la existencia del referido caso, y al revisar ambos expedientes, se verifica que la sociedad está siendo denunciada dos veces por los mismos hechos y supuestas infracciones, señalando que en este Tribunal hay doble juzgamiento, por lo que solicita se declare nulo el presente procedimiento sancionatorio.

Respecto a los medios de prueba, el apoderado hace el ofrecimiento de prueba documental que se detalla de la siguiente manera:

- i) Hoja de la actualización de dirección para recibir notificaciones de la sociedad ZAMORANO GROUP, S.A. DE C.V., presentada ante el Ministerio de Hacienda en su calidad de contribuyente, en la que consta la dirección donde puede ser notificada por dicha dependencia.
- ii) Constanza de renovación de matrícula de la empresa, en razón de ser comerciante social, titular de la empresa comercial conocida como ZAMORANO GROUP, debidamente inscrita en el registro de comercio en la cual consta el domicilio de sus dependencias, donde ésta tiene sus operaciones.
- iii) Constanza de actualización de establecimientos o centro de trabajo denominado ZAMORANO GROUP, extendida por el registro de empresas o establecimientos del

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el cual constan las direcciones de la casa matriz, establecimientos y oficinas administrativas de la sociedad.

- iv) Certificación emitida por auditoría externa “Zelaya Gavidia Auditores, S.A. de C.V.” en la cual consta que en el periodo comprendido entre el 31/12/2021 al mes de mayo del año 2022, no se hicieron importaciones por parte de la sociedad a que hace referencia el artículo 2 de la Ley Especial Transitoria de Combate de Inflación de Precios de Productos Básicos;
- v) Certificación extendida por el auditor interno de la sociedad, en la que consta que la única existencia en inventario por internación al 31/12/2021, al que hace mención la referida ley en el artículo 2, que la sociedad poseía un producto denominado como FOLIWIN 2.5 2.5 G.R BOLSA 10KGS (INSECTISIDA), cuya intermediación corresponde a fechas anteriores a la vigencia de la referida ley; y
- vi) Copia certificada notarialmente de la resolución de las ocho horas y treinta minutos del día 02/06/2022, pronunciada por el Tribunal Sancionador, en el proceso sancionatorio de referencia 640-2022, que se ventila en contra de su representada por los mismos hechos denunciados y supuestas infracciones cometidas, con la que se pretende demostrar y comprobar la violación de la garantía constitucional del doble juzgamiento en contra de su mandante.

B. En cuanto a lo señalado por el apoderado de la denunciada *sobre la falta de notificación en legal forma a su representada*, se debe de aclarar que consta incorporado en expediente administrativo avisos de notificación con fecha 25/03/2022 y 29/03/2022 (fs. 6 y 85), mediante los cuales se le solicita la información a la proveedora denunciada, la cual fue recibida por el señor

, quien se identificó con su Documento Único De Identidad y manifestó ser el Gerente de Ventas de la proveedora denunciada, por lo cual es concluyente que fue efectivo el requerimiento de información a la denunciada, por haber un vínculo laboral de la misma, cumpliéndose con lo establecido en el artículo 98 de la LPA.

Asimismo, respecto a la notificación de las resoluciones de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, se siguieron las reglas establecidas en los artículos 98 de la LPA, lo cual se encuentra documentado en fs. 10 y 89-90 del presente expediente, habiéndose notificado tanto presencialmente y por medio del correo electrónico del representante legal de la misma, dirección que puede ser corroborada mediante hoja de actualización de direcciones para recibir notificaciones a fs. 103; además, es importante enfatizar que, en el procedimiento vigente todas las notificaciones se perfeccionaron pues con las actuaciones consumadas en este procedimiento por la sociedad ZAMORANO GROUP, S.A DE C.V., por medio de su apoderado general judicial, mismas que hoy se analizan, la proveedora denunciada, a través de sus intervenciones, empleó efectivamente sus derechos

de audiencia y defensa, al contestar en sentido negativo la audiencia conferida y oponer sus extremos de defensa.

Y es que, mediante el hecho anterior también se convalidó de forma tácita la existencia de cualquier vicio de notificación, como lo estipula el artículo 102 de la LPA: "La notificación realizada por un medio inadecuado o de forma defectuosa será nula, salvo que el interesado se dé por enterado oportunamente del contenido del acto de que se trate, de forma expresa o tácita, ante el órgano correspondiente, con lo cual se entendería que ha quedado subsanado el defecto", concluyendo que todo acto administrativo emitido por este honorable Tribunal se ha realizado de legal forma. Por lo anterior, analizada la información incorporada en el presente procedimiento administrativo sancionador, este Tribunal concluye que la prueba documental ofertada por la proveedora no es considerada útil y pertinente.

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 *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones.*

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

a) Requerimiento de información DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022 (fs. 3 y 82), de fecha 18/03/2022, dirigido a la proveedora **Zamorano Group, S.A. de C.V.**, 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, y Anexo 3 Ventas –por código arancelario–.

La información requerida correspondiente al periodo entre el 31/12/2021 hasta la fecha del requerimiento de la información, debía ser presentada en los siguientes 10 días hábiles posteriores a la notificación del mismo.

Posteriormente debía remitir la misma información cada mes, en los 10 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 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, los cuales vencieron en fecha 08/04/2022 y 20/04/2022

b) Aviso de notificación firmado por el gerente de ventas de la proveedora denunciada (fs. 6 y 85).

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

1. Respecto a los argumentos planteados por la proveedora, en primer lugar, resulta importante que este Tribunal se pronuncie sobre el doble juzgamiento alegado por la denunciada, por lo cual se debe recalcar que la prohibición de doble juzgamiento *opera cuando una persona es sometida a dos procesos administrativos en forma simultanea o en forma sucesiva sobre los mismos hechos (temporales y materiales)*, sin embargo, al hacer el análisis del caso en concreto, se debe advertir que los requerimientos DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022, fueron notificados en distintas fechas, respectivamente el 25/03/2022 y 29/03/2022, confiriéndosele a cada uno un plazo específico para la remisión de la información solicitada, la cual no fue remitida, y aunque el contenido material era el mismo, no se puede hablar de una transgresión de derechos en este procedimiento administrativo sancionador. No obstante, de la documentación agregada al expediente, este Tribunal advierte que la proveedora no se pronunció ni le dio cumplimiento a ninguno de los dos requerimientos, constituyendo una negativa al cumplimiento de sus obligaciones como proveedora en relación a la colaboración de las funciones de la Defensoría del Consumidor, con lo cual se denota una continuación en la conducta, que, para efectos de la tramitación del presente procedimiento, será considerada como una *infracción continuada*, en virtud de criterios jurisprudenciales emitidos por la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia definitiva de las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del 19/06/2014 con referencia 251-2010.

2. Establecido lo anterior, tenemos 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 artículo 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.

3. En tal sentido, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **V.**, en el presente procedimiento acumulado, se acreditó que la proveedora denunciada **no presentó –en dos ocasiones– en tiempo y forma a la Defensoría del Consumidor**, la información solicitada mediante los requerimientos **DVM-PRE-DC-C215-2022** y **DVM-PRE-DC-C227-2022** (fs. 3 y 82), ya que el plazo para cumplir con los mismos venció, respectivamente, en fechas **08/04/2022** y **20/04/2022**, y tampoco acreditó una causa que justificara dicho incumplimiento; por el contrario, manifestó *que no se percató de que le hicieron el requerimiento*; argumento que ya fue ampliamente desvirtuado en el romano **IV.** letra **B.** de la presente resolución. Por consiguiente, se tiene por configurada, de forma continuada, la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al haber omitido la proveedora entregar la información o documentación que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones de información, vigilancia e inspección.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora Zamorano Group, S.A. de C.V., actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que, como tal, tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

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.

Ahora bien, es 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.

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), 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, 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. 28 al 29); informe de los auditores independientes de los años 2020 al 2021 (fs. 62 al 79) y declaración de pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios del mes de febrero de 2021, al mes de mayo 2022 (fs. 30 al 60); 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 **\$14,290,061.64**.

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 no encaja en los parámetros establecidos en la misma y al consultar con la clasificación de proveedores actualizada al 08/06/2021 del Ministerio de Hacienda, se tiene que la proveedora es considerada como una *mediana contribuyente* por lo cual a efectos de cuantificar la multa así será considerada.

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. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

Además, en el presente procedimiento se comprobó que 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 la protección de 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 letra 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 impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada ZAMORANO GROUP, 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 la infractora 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 **ZAMORANO GROUP, S.A. de C.V.**, 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 Defensoría del Consumidor 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 jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *mediana contribuyente*; 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 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 **ZAMORANO GROUP, S.A. DE C.V.**, la siguiente multa: **SIETE MIL DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$7,200.00)**, equivalentes a veinte meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC en virtud del incumplimiento a los requerimientos de información denominados DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022 por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 4% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción—500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, 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; 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 licenciado , apoderado general judicial con cláusulas especiales de la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 13-79 y 93-112.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **ZAMORANO GROUP, S.A. de C.V.**, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese a la proveedora* **ZAMORANO GROUP, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **SIETE MIL DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$7,200.00)**, equivalentes a veinte meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, en virtud del incumplimiento a los requerimientos de información denominados DVM-PRE-DC-C215-2022 y DVM-PRE-DC-C227-2022, por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del


Consumidor, conforme al análisis expuesto en los romanos VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

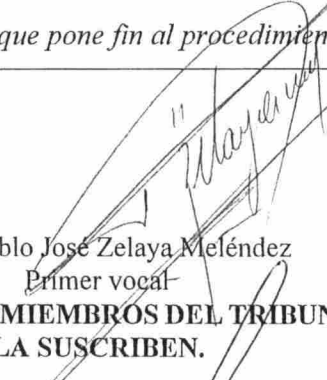
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

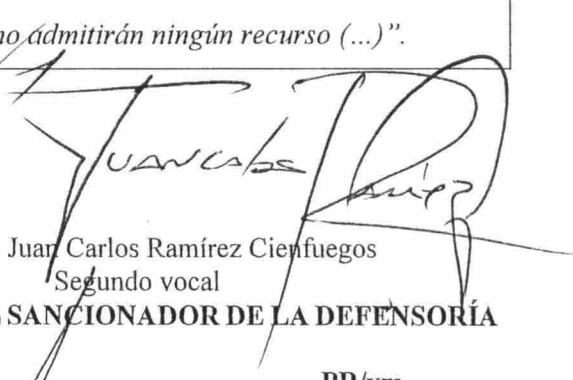
d) *Notifíquese.*

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.

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador