	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 26/10/2022. Hora: 09:42 a.m. Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 51-2020.</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante, la Presidencia—.		
Proveedora denunciada:	INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>I. La Presidencia expuso, que conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, y con el objetivo de verificar si contaban con existencias de productos que, según comunicados de agencias internacionales, eran susceptibles de vulnerar la salud y seguridad de los consumidores, se realizó nota de requerimiento de información con referencia RE-DC-C074-2019, a la proveedora denunciada <i>INFRA DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.</i>, a fin de informar que la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados de Unidos de América (CSPC) y la Agencia de Salud de Canadá emitieron comunicados sobre el retiro voluntario del mercado que efectuó la compañía DeWALT, de taladros reversibles de velocidad variable DWD110 y DWD112 de 3/8, por riesgo de descarga (choque) eléctrico. Así mismo, se informó que los taladros afectados tenían los códigos de fecha 2017-37-FY hasta 2018-22-FY, y fueron fabricados en los Estados de Unidos de América.</p> <p>En razón del contexto previamente descrito, la Presidencia indicó que en fecha 19/02/2019 se le notificó a la mencionada proveedora el requerimiento de información identificado bajo la referencia RE-DC-C074-2019, en la cual se le indicó, “(...) se le requiere informe sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>La existencia en su inventario del referido producto con las características mencionadas.</i></li> <li>b) <i>En el caso de encontrarse el producto objeto de la alerta disponible al consumidor en sus puntos de venta, especificar el número de productos disponibles, así como las acciones que como empresa están realizando para su retiro.</i></li> <li>c) <i>La cantidad de personas consumidoras que compraron este producto y cuál sería el mecanismo para contactarlos y la información que estarían proporcionándoles en vista de la alerta emitida, por el riesgo que representa para la población (...).”</i></li> </ul> <p>Toda la información requerida debía remitirse a las oficinas de esta Defensoría en un plazo de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del mismo, los cuales vencieron en fecha <b>05/03/2019</b>. No obstante lo anterior, a la fecha de interposición de la denuncia, la proveedora denunciada no remitió dicha información, ni tampoco consta que haya efectuado una solicitud de prórroga para su remisión.</p>			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			

Tal como consta en auto de inicio (fs. 5-6), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, específicamente en cuanto a la segunda conducta descrita en el artículo en referencia, que consiste en, “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*”, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «*negarse*» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «*obstaculizar*» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo de ocultar un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla varias conductas ilícitas, entre las que pueden mencionarse respecto del supuesto “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*” cuando la proveedora (i) *no permite* el ingreso a los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que la proveedora (ii) *entrega de forma extemporánea* la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; así como en los casos que la proveedora (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”, sucede cuando la proveedora (i) *omite entregar la información o documentación* que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o bien cuando la proveedora (ii) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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 sociedad INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en su calidad de proveedora denunciada en este procedimiento administrativo sancionatorio, pues en la resolución que antecede y que ordenó el inicio del mismo (fs. 5-6), se le otorgó el plazo de 5 días hábiles contados desde el siguiente día de su

correspondiente notificación, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y presentar o proponer la práctica de los medios probatorios que estimara convenientes. Tal notificación se realizó directamente en sus oficinas en fecha 04/03/2022, según se consigna en el acta correspondiente (fs. 7).

A. Establecido lo anterior, se detallan las intervenciones la proveedora en el procedimiento administrativo sancionador en el orden cronológico de su presentación:

1. En fecha 08/03/2022 se recibió escrito firmado por el ingeniero \_\_\_\_\_, actuando en su calidad de apoderado general y representante legal de la sociedad denunciada INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio del cual, confirió autorización a los licenciados \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ para que presenten y firmen en mi nombre los escritos, solicitudes, formularios, documentación necesaria y a subsanar cualquier observación o prevención, adicionalmente, para que lo representen ante cualquier autoridad o funcionario, sea del orden judicial o del administrativo y para el préstamo y consulta de expedientes en sede administrativa, judicial y para la solicitud de certificación de copias simples y certificadas de los mismos (fs. 10-11). De manera que, mediante el citado escrito solicitó acceso al presente expediente para fines de consulta.

2. El día 11/03/2022, se recibió en esta sede un segundo escrito con documentación adjunta, firmado también por el ingeniero \_\_\_\_\_, de generales antes expresadas, en el que, esencialmente, utilizó el traslado que le fue conferido a la sociedad denunciada en la resolución de fs. 5-6. Para el cumplimiento de dicho objetivo, luego de una somera relación de los hechos que antecedieron a su intervención, contestó en sentido negativo la audiencia conferida, opuso los argumentos de defensa que estimó aplicables, ofreció prueba documental, así como prueba adicional para su incorporación posterior a dicha intervención (fs. 12-36).

En ese orden, el ingeniero \_\_\_\_\_ argumentó la atipicidad de la conducta descrita en la denuncia respecto del tipo infractor administrativo atribuido, es decir, del artículo 44 letra f) de la LPC, en cuanto a "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*", y arguyó que, a su consideración, la adecuación que la Presidencia de la Defensoría del Consumidor realizó de los hechos descritos en su denuncia es errónea, pues INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. brindó la información que le fue solicitada en el requerimiento de información con referencia RE-DC-C074-2019, de forma verbal y presencial en el desarrollo de una inspección que desarrolló en las instalaciones de su representada, cuya fecha no especificó, pero aseguró que ocurrió en el intervalo de tiempo comprendido entre los días 19/02/2019 hasta el 05/03/2019.

Así, se refirió a las competencias que le confiere el artículo 58 letra f) de la LPC a la Defensoría del Consumidor, las que enumeró como potestades para realizar requerimientos de información, auditorías e inspecciones, y destacó que no son excluyentes entre sí, pues bien pueden realizarse simultáneamente para obtener el mismo resultado en el cumplimiento de sus funciones, como a su criterio, ocurrió en el presente caso,

pues en sintonía con el requerimiento de información, la Defensoría del Consumidor ejecutó inspección donde recabó la misma información solicitada, con la colaboración de su representada.

Además, aseguró que de continuar la sustanciación de este procedimiento sancionatorio, sería en contravención del Principio de Tipicidad regulado en el artículo 139 numeral 2 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al llevar a término un procedimiento sin contar con elementos probatorios suficientes y no cumplirse los presupuestos que configuran la infracción.

Por otra parte, argumentó que, en el presente caso, no existió afectación ni puesta en peligro de la esfera de los derechos de los consumidores, en especial, el derecho a ser protegidos contra los riesgos de recibir productos que, en condiciones normales y predecibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad.

Finalmente ofreció prueba documental consistente en declaraciones juradas otorgadas por la señora \_\_\_\_\_ y su persona, ante los oficios notariales del licenciado \_\_\_\_\_, en fecha 11/03/2022, las cuales esencialmente se refieren al requerimiento de información identificado bajo el número de referencia RE-DC-C074-2019 y su contenido, como al desarrollo de una inspección en fecha comprendida entre el 19/02/2019 y el 05/03/2019 (fs. 28-30); y copias certificadas notarialmente de: Constancia de Recepción de la Solicitud de Datos Personales número 04-03/2022 y sus anexos (fs. 24-25), Constancia expedida por STANLEYBLACK&DECKER DE EL SALVADOR (fs. 26) y de factura de compra internacional de fecha 30/08/2017 (fs. 27).

3. En fecha 24/03/2022 se recibió un tercer escrito con anexos firmado también por el señor \_\_\_\_\_, mediante el cual incorporó el acta de inspección que ofreció en su escrito precedente y que ofreció como prueba documental de descargo de la imposibilidad de la configuración de la infracción atribuida en el presente caso, bajo la premisa argumentativa expuesta en su segunda intervención en el procedimiento. En otras palabras, que la infracción no se configura porque se brindó la información requerida en un momento ulterior, esto es, durante el desarrollo de la inspección. Consecuentemente, adjuntó la certificación original expedida en fecha 14/03/2022 por la doctora \_\_\_\_\_, en su calidad de Directora de la Unidad de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, del acta de inspección y sus anexos que data del 11/03/2019 (fs. 40-46).

**B.** Ahora bien, en cuanto a las alegaciones de defensa que la proveedora denunciada planteó por medio de su representante legal y apoderado general, este Tribunal hace las consideraciones siguientes:

El ingeniero \_\_\_\_\_ esencialmente alegó la atipicidad por falta de adecuación de la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, específicamente en cuanto a la segunda conducta descrita en el artículo en referencia, que consiste en, “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*”, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio*

ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”, que se imputa en este procedimiento a la sociedad que representa, INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Y básicamente sustentó el anterior argumento en que no existió una negativa expresa de la denunciada, sino por el contrario, la información requerida se suministró de forma verbal por el personal de la sociedad indiciada durante una inspección que se verificó en su establecimiento el día 11/03/2019. Así, para probar tal extremo, incorporó como prueba documental certificación del acta de la inspección desarrollada en la fecha antedicha. En este punto, aseguró que debido a que el requerimiento de información, como la inspección verificada se encaminaban al mismo objetivo, que era establecer la existencia de taladros reversibles de velocidad variable, marca DeWALT, modelos DWD110 y DWD112 de 3/8, bajo los códigos de fecha 2017-37-FY hasta 2018-22-FY, no se configura la infracción pues la información que se solicitó fue efectivamente recabada con la colaboración de INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

#### *Acerca del alegato de atipicidad*

La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre descrita de forma expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad. Cuando no se integran todos los elementos descritos en el tipo legal, se presenta el aspecto negativo llamado atipicidad. La atipicidad es la ausencia de adecuación de la conducta al tipo legal sujeto a sanción.

Además el artículo 139 numeral 2 de la LPA establece como principio de la potestad sancionadora el de tipicidad, acotándose que *“solo podrán sancionarse las infracciones e imponerse las sanciones previstas como tales en la ley, de manera clara, precisa e inequívoca. Las normas que establezcan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica”*.

Sobre la base de lo anterior, es pertinente señalar que el artículo 44 letra f) de la LPC establece como conducta denunciada: *“(…) negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones”*, y sobre tal conducta este Tribunal ha manifestado en su resolución definitiva pronunciada en el procedimiento bajo referencia 1036-10 en fecha 03/01/2011 que, *“IV. (...) Art. 44 literal f) LPC, contiene dos conductas distintas: obstaculizar y negarse. La primera consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; mientras que, la segunda es una omisión ante una solicitud de datos o información para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones aparecen dos requisitos: requerimiento expreso de información o datos, y que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección”*.

Así, en el caso *sub judice*, de los elementos previamente relacionados, constan acreditados documentalmente:

a) El requerimiento de documentación notificado en debida forma a la proveedora denunciada el 19/02/2019, cuyo plazo máximo para cumplimiento se agotó el 05/03/2019 (fs. 3-4).

b) En tanto que INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en el segundo escrito agregado a este procedimiento, que fue relacionado en el número 2. de este apartado, reconoció expresamente que la información requerida se presentó de forma verbal el día 11/03/2019, durante la ejecución de una inspección verificada en sus instalaciones comerciales, es decir, con posterioridad al plazo máximo para presentar la documentación solicitada, o informar de la carencia de la misma.

En otras palabras, en este procedimiento se han configurado ambos elementos intrínsecos a la conducta atribuida descrita en la infracción, que particularmente son el requerimiento de información realizado en cumplimiento de las funciones de información, inspección y vigilancia, y la falta de respuesta en tiempo y forma a dicho requerimiento, puesto que, a *contrario sensu* de la afirmación vertida por el representante legal de la sociedad denunciada, ya que, si bien la inspección que se desarrolló por parte de la Defensoría del Consumidor en el establecimiento comercial de INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. se efectuó en cumplimiento de las facultades de inspección para salvaguardar los derechos de los consumidores, como consecuencia que el requerimiento de información realizado no fue atendido oportunamente, de ello no puede inferirse en modo alguno, que el ejercicio de las competencias propias de la Defensoría del Consumidor releva a INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. del cumplimiento de sus deberes y obligaciones que las leyes aplicables le imponen como proveedora en el ejercicio de actividades económicas, como la LPC en el caso particular.

#### ***Sobre la falta de afectación a la esfera jurídica de los consumidores***

Finalmente, en cuanto a la ausencia de afectación en la esfera jurídica de los consumidores, sobre la naturaleza de las infracciones de peligro abstracto como la que hoy se analiza, la SCA manifestó en la sentencia pronunciada el día 30/04/2021, en el proceso contencioso administrativo bajo referencia número 3-21-PC-SCA que, en las infracciones de peligro abstracto: *“(...) el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva. En ese mismo sentido, la doctrina ha expuesto que «[e]n la mayor parte de los casos (...) la infracción [administrativa] no consiste en la producción de un daño (supuesto ordinario en el Derecho Penal) ni en la producción de un riesgo concreto (también admisible en este derecho) sino en la de un peligro abstracto.» [Niето García, A. Derecho Administrativo Sancionador, 4ª ed., Tecnos, Madrid: 2005, p. 377].*

*Además, que «[e]n Derecho administrativo sancionador se admite el adelantamiento de la barrera protectora y la consumación de la infracción por la puesta en peligro, aunque sea de modo abstracto, del bien jurídico protegido» [Moreno Trapiella, P. Convenio europeo de derechos humanos y contencioso*

*administrativo español, Marcial Pons, Madrid: 2012, p. 206]. Por tanto, de conformidad a la jurisprudencia y doctrina citada, el carácter de infracción de lesión, y de peligro concreto o abstracto de las infracciones está supeditada al bien jurídico que el legislador busca proteger y a la construcción del tipo mismo –al margen de lo dispuesto en doctrina, ya que es inadmisibles dotar de contenido a un tipo vía analogía o jurisprudencia, en aplicación del principio de legalidad–; de ahí que, su determinación estará sujeta en cada supuesto específico según la construcción que ha determinado el legislador, y atendiendo al bien jurídico protegido en la ley (...)*”.

Por otra parte, la argumentación opuesta por la sociedad incoada, no sólo justifica la conducta omisiva que ella misma puso de manifiesto, pues tácitamente reconoce que la información que le fue solicitada no se presentó en el plazo del requerimiento y bajo las estipulaciones fijadas en el mismo, sino, durante la inspección que la Defensoría del Consumidor ejecutó, sino además 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 a su nombre, está obligada a cumplir con las disposiciones de la LPC.

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 PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: *“Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones”*.

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

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

a) Copia del Requerimiento de Información RE-DC-C074-2019 (fs. 3) de fecha 18/02/2019, notificado en el establecimiento de la sociedad proveedora el día 19/02/2019, según el acta respectiva (fs. 4). Mediante el citado documento, se establece que la Defensoría del Consumidor efectuó y notificó en debida forma un requerimiento de información a la sociedad INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. con el contenido siguiente:

*“(...) se le requiere informe sobre:*

*d) La existencia en su inventario del referido producto con las características mencionadas.*

- e) *En el caso de encontrarse el producto objeto de la alerta disponible al consumidor en sus puntos de venta, especificar el número de productos disponibles, así como las acciones que como empresa están realizando para su retiro.*
- f) *La cantidad de personas consumidoras que compraron este producto y cual sería el mecanismo para contactarlos y la información que estarían proporcionándoles en vista de la alerta emitida, por el riesgo que representa para la población (...)*”.

Además, se tiene comprobado que, se le brindó un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la entrega de la notificación, es decir, hasta el 05/03/2019 para la remisión de la información.

b) Declaraciones juradas otorgadas por la señora

y su persona, ante los oficios notariales del licenciado

, en fecha

11/03/2022, las cuales esencialmente se refieren al requerimiento de información identificado bajo el número de referencia RE-DC-C074-2019 y su contenido, como al desarrollo de una inspección en fecha comprendida entre el 19/02/2019 y el 05/03/2019 (fs. 28-30); y copias certificadas notarialmente de: Constancia de Recepción de la Solicitud de Datos Personales número 04-03-/2022 y sus anexos (fs. 24-25), Constancia expedida por STANLEYBLACK&DECKER DE EL SALVADOR (fs. 26) y de factura de compra internacional de fecha 30/08/2017 (fs. 27). No obstante, tales documentos no serán sujetos de valoración debido a su falta de conducencia con el objeto del procedimiento, por cuanto demuestran el desarrollo de la inspección de fecha 11/03/2019 y no el cumplimiento de la obligación surgida del requerimiento.

c) Certificación original expedida en fecha 14/03/2022 por la doctora

en su calidad de Directora de la Unidad de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, del acta de inspección y sus anexos que data del 11/03/2019 (fs. 40-46). No obstante, tal documento no será objeto de valoración debido a su falta de conducencia con el objeto del procedimiento, por cuanto demuestran el desarrollo de la inspección de fecha 11/03/2019 y no el cumplimiento de la obligación surgida del requerimiento.

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

Que con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por: *“Negarse a suministrar datos e información”*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: *“Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán*



obligados a: (...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, es preciso entonces analizar a la luz de la citada normativa, si para el caso en específico se configura la comisión de tal infracción por parte de la denunciada.

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

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la Defensoría del Consumidor, en el art. 58 de la LPC, específicamente en la letra f) de dicha disposición, que establece: “*La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*”, ya que en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Ahora bien, dentro de los supuestos de comisión de la infracción muy grave en comento, está precisamente el de “**negarse**” a entregar la información —al que se circunscribirá el análisis de la presente resolución, por tratarse de la conducta tipo denunciada—, que puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la administración, y sucede en dos escenarios, cuando: a) **Omitir entregar, sin ninguna causa que le justifique la información** que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado —presentada dentro del período otorgado por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento—, de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) **Se niega expresamente a entregar la información o documentación**, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por dicha negativa, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, pese a que la proveedora denunciada presentó prueba documental encaminada a demostrar que la Defensoría del Consumidor efectuó una inspección en el establecimiento propiedad de INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. con el propósito de recabar la misma información que fue solicitada en el Requerimiento de Información RE-DC-C074-2019 (fs. 3) de fecha 18/02/2019, como ya se aclaró en el apartado **CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**, la coincidencia o identidad del tipo de información requerida, en el presente caso no tiene como resultado la atipicidad de la conducta consumada, misma que se perfeccionó el día 05/03/2019, al no presentar la proveedora ninguna respuesta al requerimiento que constituye el hecho generador de este procedimiento, sea brindando la información u oponiendo la

documentación de respaldo de la ausencia de la misma, por tanto, a dicho de la propia sociedad denunciada, la información no se entregó conforme a requerimiento de información, sino durante desarrollo de inspección perfeccionada en fecha posterior al vencimiento del plazo máximo para el cumplimiento del requerimiento, esto es el día 11/03/2019. En tal sentido, aún cuando la información se obtuvo por la diligencia de inspección de la fecha antes citada, en la cual existió colaboración por parte del personal de la denunciada, el hecho generador de este procedimiento lo constituye la conducta omisiva perfectamente configurada con la falta de remisión de la información solicitada el 19/02/2019, sin que medie prórroga del plazo de entrega.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, el cual establece: *“Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”*. Aunado a lo anterior el inciso 3° del mismo artículo estipula: *“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*.

Por ello este Tribunal considera que la proveedora INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., actuó con *Negligencia* en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas —incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas—, entregando en **tiempo y forma** toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, o bien informando si se encuentra impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor en el plazo oportuno el requerimiento de información; en consecuencia, el actuar negligente de la denunciada, sí configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra f) de la LPC, por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligada a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, este Tribunal considera de suma importancia *prevenir* a la proveedora para que en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor realice requerimientos de información, éstos **sean atendidos estrictamente dentro del plazo otorgado** para ello, o en su defecto solicitar —siempre dentro del plazo inicial concedido— una prórroga para su cumplimiento o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció por parte de la proveedora denunciada la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 de la LPC); por ello, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

**a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 5 y 6).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido, además de remitir la información que se solicitaba en el requerimiento presentar, la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante lo anterior, se advierte que la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda emitió la resolución con referencia MH-DGII-2020-0164 en la que se establece que INFRA DE EL SALVADOR, S. A. de C.V. posee la condición "*gran contribuyente*", por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, así será considerada.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente,

este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues como propietaria del establecimiento, es la principal responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, como lo es el de brindar de forma completa y veraz la información que le sea requerida por autoridad competente, en el cumplimiento de sus funciones. Por lo que, en el presente caso, se configura una conducta *negligente* por parte de la proveedora INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

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

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

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

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o Negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones* (resaltado es propio) —artículo 44 letra f) de la LPC— pone en riesgo inminente el derecho a la salud y a la tutela de derechos económicos, puesto que, si bien no se configuró un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción ocasionó una potencial afectación sobre los consumidores, porque al no proporcionar en la forma en que le fue requerida la información, negando las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, se dificultaron las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a dicha institución, en favor de los consumidores.

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

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

Mediante la multa impuesta, este órgano pretende disuadir a la infractora, proveedora INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora INFRA DE EL SALVADOR, 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 *gran 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 INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., la siguiente multa: **SIETE MIL TRESCIENTOS DOLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$7,300.08)**, equivalentes a veinticuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f), en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC, por: “Negarse

*a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*", según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **4.8%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

### **IX. DECISIÓN**

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 40, 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase* por agregado el escrito presentado por el ingeniero \_\_\_\_\_ ; en su calidad de representante legal de la proveedora denunciada, así como la documentación que consta agregada de fs. 17 a 46 y por contestada la audiencia conferida en los términos antes relacionados. Además, tome nota la Secretaría de este Tribunal de los medios señalados por la proveedora para recibir actos de comunicación.

b) *Sanciónese* a la proveedora INFRA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con la cantidad de **SIETE MIL TRESCIENTOS DOLARES CON OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$7,300.08), equivalentes a veinticuatro meses de salario mínimo urbano en la industria**— D. E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, T417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por: "*Negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*", conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

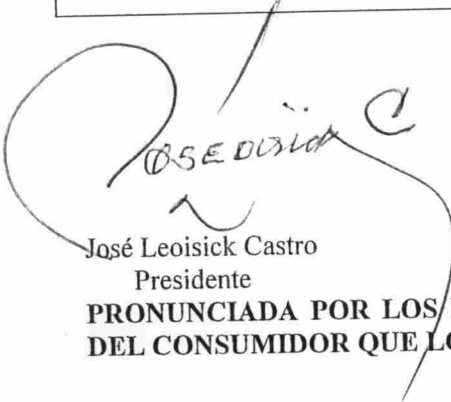
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

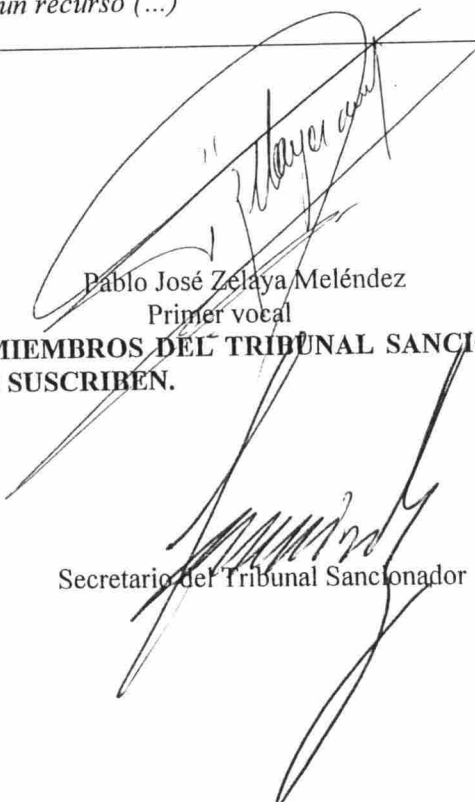
c) *Notifíquese.*

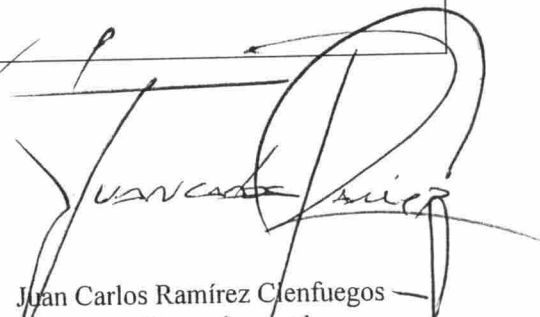
### **INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

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

que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)"

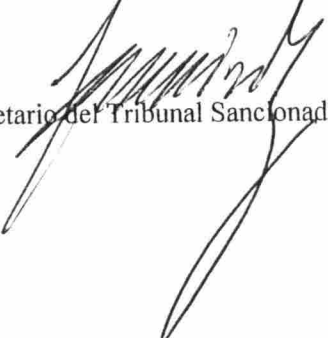
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

VR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador