


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "T" y 24 de la LAIP

 <p><b>Defensoría del Consumidor</b></p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 03/10/2022 Hora: 13:15 Lugar: San Salvador</p>	<p>Ref.: 1776-2021</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>	<p>Presidencia de la Defensoría del Consumidor</p>		
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V.</p>		
<p>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</p>			
<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 cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, el día 21/08/2019, realizó inspección en el establecimiento denominado como “AES-CLESA” u</p> <p>, municipio y departamento de Santa Ana, propiedad de la proveedora AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V.</p> <p>Durante la referida diligencia, a la persona que atendió la inspección – en carácter de Supervisora de Atención al Cliente del referido establecimiento–, se le solicitaron tres comprobantes de transacciones de pago con tarjeta de crédito realizadas vía telefónica al número sin embargo, ésta manifestó que no tenía acceso a la información requerida, realizando las gestiones y llamadas correspondientes al departamento encargado de la documentación. El encargado de la documentación señaló que para hacer entrega de lo requerido, las delegadas de la Defensoría del Consumidor debían de presentar un documento en el cual se plasmara la información solicitada con anticipación, por lo cual dicha información no podría ser entregada al momento de la inspección, a raíz de lo ocurrido, las delegadas de la Defensoría del Consumidor explicaron a los encargados del establecimiento, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 inciso segundo de la LPC, los proveedores que negaren a los funcionarios o empleados de la Defensoría el acceso a los establecimientos o de proporcionar a estos la información requerida, serían sancionados de conformidad a dicha ley.</p> <p>En virtud de lo anterior, se señala un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría en el sentido de “proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que esta requiera para cumplir eficientemente sus funciones”, que da origen a la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, específicamente por “(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”.</p>			
<p>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</p>			

7



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

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

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

Es así que, *no proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea 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 AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V., pues en resolución de fs. 6 al 7 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 24/08/2022 (fs. 8).

El día 31/08/2022 se recibió escrito firmado y presentado por el licenciado .

a, quienes actúan en calidad de apoderados generales judiciales de la proveedora denunciada, calidad que comprueban mediante documentación agregada de fs. 33 al 38, mediante el cual exponen, en síntesis, lo siguiente:

Manifiestan que en relación a la conducta que se le atribuye a su representada, no existió por parte del personal de su mandante una actitud de negación a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor; asimismo, de acuerdo a los hechos indicados, la persona que los atendió en ningún momento mostró una conducta de negación u obstaculización de lo requerido, de igual manera, según lo que consta en el acta *“la persona que los atendió no tiene acceso a dicha información requerida. Realizando las gestiones y llamadas correspondientes al departamento encargado de la documentación requerida”* por lo que se debe entender que la actitud de la persona fue de pronta colaboración al hacer las gestiones para brindar lo requerido, ya que en ningún momento dentro del acta se plasmó que se les haya indicado que no procedería a su solicitud o algún tipo de expresión que indicase negación a lo requerido, puesto que expresan que inició a realizar gestiones y llamadas para evacuar el requerimiento, por lo que aclaran que las agencias están organizadas para brindar determinados servicios a los clientes y usuarios referentes al servicio de energía eléctrica, de las demás actividades administrativas que realiza para brindar el servicio de energía, las personas conocedoras de las mismas se encuentran en otras instalaciones que no son agencias comerciales y esto dado a la estructura de la empresa, por lo que señala que no existió ningún tipo de conducta de negación o de obstaculización, ya que los empleados de su representada explicaron que se podía enviar la información si se solicitaba por escrito y dándole cierto tiempo, por lo que no se cumple el requisito de no concesión de lo que pide pues se brindó una respuesta al alcance de la supervisora de ese momento y no se recibió requerimiento alguno para poder atender una solicitud.

Ahora bien, respecto a la imposibilidad de otorgar la información requerida por la delegación en una agencia comercial, se ha expresado que la sociedad denunciada brinda servicio de energía eléctrica a la zona occidental del país, y su giro o finalidad comercial es brindar ese servicio público, el cual debe ser pagado por los usuarios a quienes da el servicio, pero no es el giro comercial en sí de la sociedad la facilidad del pago de los usuarios finales/clientes del servicio que esta presta, por lo cual contrata empresas que su giro es la captación y dar servicios de colecturía a otras empresas, y estas las coloca en el recibo de energía eléctrica, al reverso de esta se consigna todos los puntos de pago disponibles a los clientes, por lo cual el pago se efectúa en distintos puntos comerciales y para el conocimiento de este Tribunal, esta modalidad es un beneficio de los usuarios, que facilite el pago, no que solamente se efectúe en una sola agencia de la

distribuidora, así que esta tiene acceso a más de 4,190 puntos de pagos físicos; con ellos la proveedora tiene un contrato para que le brinde ese servicio de colecturía; asimismo, como se ha indicado dentro de las agencias está físicamente un colector que es quien recibe el pago de acuerdo con el servicio que le presta ese colector a la distribuidora.

A este tipo de contrato se les denomina contratos de prestación de servicios de colecturía y la proveedora contrata con diferentes empresas como puede ser colectores independientes, bancos, oficinas de crédito, pasarelas en línea, empresas de servicios de colecturía física; este último es el que tiene plaza en las oficinas comerciales para que el cliente realice el pago, estos tienen acceso a una plataforma informática desde donde se conectan y consulta a la base de datos del sistema de gestión comercial. En el caso de la empresa que da el servicio de colecturía y que se encuentra dentro de las oficinas comerciales, al final del día envía remesas y el archivo de los cobros efectuados que contiene el detalle de los pagos recibidos y a quien corresponde según Número de Identificación del Contrato (NIC) que aparece el recibo de energía, el monto pagado y hora de pago.

Por lo cual el requerimiento de las delegadas de la DC, en una agencia comercial de su mandante no es lugar idóneo para realizar dicha consulta, puesto que lo que requerían según indica la resolución y documentos anexos fue tres comprobantes de transacciones de pago con tarjeta de crédito realizadas vía telefónica al número                      esta información debe requerirse al colector que da el servicio a su mandante, que brinda la plataforma y tiene sus propios sistemas para registrar transacciones. Para acreditar lo antes indicado se anexa un contrato de este tipo de plataformas vía aplicación móvil, y con lo cual se comprueba que su mandante tiene colectores, que brindan estos servicios de colecturía.

Asimismo, menciona el principio de igualdad, que aduce, debe ser aplicado en el presente procedimiento sancionador, pues su mandante abarca una zona de servicio en el país, muy extensa y dentro de su clasificación en la administración tributaria es calificada como grande, por lo que abarca una gran zona geográfica para brindar el servicio de energía, por eso, en vista de su estructura organizativa y corpórea debe atender a una gestión administrativa que no puede estar en una agencia comercial. Reitera que la Defensoría del Consumidor no se apersonó al lugar adecuado para encontrar la información sobre la gestión comercial.

De igual manera, en virtud al principio de igualdad, señala que se debieron tomar medidas en condiciones adecuadas para que la administración obtuviera la información que necesitaba, pero a pesar de la información que pudo dar el personal y que sí indicó una solución para que la Defensoría obtuviera la información que solicitaba, las delegadas procedieron a explicarle a la supervisora que de acuerdo a la ley en el artículo 59 inciso 2º de la LPC, en caso que negare a los funcionarios o empleados de la Defensoría acceso a los establecimientos del proveedor o no proporcionar la información requerida serían sancionados conforme dicha ley; es decir, no tomaron en cuenta que ella consultó a otra empresa, que por esa razón la estructura de la misma es más grande y es otra que puede darle respuesta, y aunando al hecho que la Defensoría asumió que existía negación u obstaculización, pese que se le explicó que era otra persona quien podría dar respuesta y facilitó una manera para atender el requerimiento, incluso consta que se hicieron gestiones y llamadas para atenderlos de mejor manera.

Sobre el principio de verdad material, menciona que en los procedimientos sancionatorios, se debe cumplir por parte de la Administración Pública el principio de verdad material y es que teniendo ciertos hechos denunciados, es la Administración Pública la que debe realizar las medidas necesarias para llegar a esa verdad, puesto que así como se ha explicado la gestión comercial de cobro y pago de servicio no es igual en todos los comercios o empresas, y dependerá del tipo de comercio o servicio que esa empresa, del tamaño de la misma –micro, pequeña, media o gran empresa– y de sus actividades, adecuar sus actividades de acuerdo a la realidad.

En el caso de su mandante, afirma que por la cantidad de clientes que tiene y para la facilidad de ellos, contrae relaciones comerciales con terceros especializados, que son empresas colectoras para que puedan éstas ser las que capten el pago del servicio y el usuario tenga una variedad de posibilidades de efectuar el pago en el lugar donde se encuentre a nivel nacional de forma físicas y ahora con las nuevas tecnologías no hay fronteras ya que a través de sitios o plataformas web de estos colectores puede realizarse una transacción en cualquier lugar que se encuentre con acceso a internet y realizando el pago con la tarjeta de crédito de la institución de crédito que tenga.

Por lo cual, en relación al principio de verdad material, manifiesta que la Administración Pública conociendo de la realidad comercial, está en el deber de requerir la información que considere correspondiente, y es el caso que la supervisora que les atendió en la agencia explicó que haciendo el requerimiento escrito podrían dar respuesta, pero esto ya la Defensoría del Consumidor no lo realizó en las instalaciones centrales o en la misma agencia donde se apersonaron los delegados, por lo que deduce que es la Administración Pública quien tiene que realizar una actividad más exhaustiva antes de iniciar un procedimiento sancionador y aplicando además la imparcialidad y objetividad en cada caso, por una sola actuación administrativa es que se colige esta situación, pero no costa en sus diligencias iniciales de investigación que se buscó la verdad material de la situación planteada en la denuncia anónima, evidenciando que la Defensoría del Consumidor no requirió a la administración de la sociedad una explicación o dirigir el requerimiento que le hizo a una supervisora en la agencia comercial; concluyendo que existía la posibilidad de solicitar la información que se le pidió a la supervisora, directamente al representante legal de la sociedad pero la Defensoría no lo realizó, por ello, considera que es la Defensoría quien no ha cumplido el principio de verdad material en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Finalmente, ofrecen como medio de prueba documental los siguientes documentos:

1. Carta emitida por el representante legal de la sociedad licenciado de fecha 26/08/2022, en el que indica que son terceros los que brindan el servicios de colectoría a la distribuidora, con quienes se ha firmado contrato de prestación de servicio, con ello pretenden comprobar que AES CLESA no es la entidad a la que directamente se le ha hecho el pago, o quien directamente cobra al cliente/usuario si no la empresa colectoras, y que es el cliente quien decide que colector utilizar de acuerdo donde se encuentre y la plataforma a utilizar.

2. Copia de contrato de prestación de servicio de colectoría, firmado con uno de los terceros, en este caso uno que brinda ese servicio colector por medio de plataforma en línea, propiedad de la empresa colectoras, no

de AES CLESA. Con ello se pretende probar que no es AES CLESA quien directamente cobra el monto del servicio indicado en la factura del servicio de un tercero, sociedad diferente a la distribuidora, con quien tiene esa relación comercial puesto que le brinda el servicio para que el usuario/cliente realice el pago, por lo que AES CLESA tiene colectores, además que esos brindan un servicio de colectoría-recibir el pago de los usuarios- los alcances de esa relación contractual.

3. El acta que consta en el expediente administrativo identificada como acta n°0001396, acta de inspección general, emitida en Santa Ana, departamento de Santa Ana, el 21/08/2019, suscrita por las delegadas de la DC y por la supervisora de la agencia comercial.

4. El expediente administrativo de la investigación inicial, en el que consta que a AES CLESA, no se le hicieron otras consultas en otra agencia comercial, o directamente a la administración de la sociedad, no se analizó la estructura de la misma, que indique que existió negación de su representante legal para no brindar la información.

5. Copia certificada por notario del poder judicial con el cual pretenden acreditar su representación; y copia certificada por notario de la última modificación al pacto social en el que consta el giro de la sociedad, con el cual se acredita que la finalidad de la sociedad es dar el servicio de energía y otras actividades referente a ello.

Además, solicita que se realice una inspección en las instalaciones corporativas de la sociedad AES CLESA, en su área comercial, las cuales están ubicadas en Ayutuxtepeque, San Salvador, con la finalidad que se pueda explicar cómo en el sistema comercial de la empresa, se ven los pagos efectuados por los usuarios realizados a los colectores, sean estos bancos, empresas privadas que brindan servicio en físico y las que dan el servicio en plataformas digitales.

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

#### **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 tales funciones*".

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

a) Requerimiento de información contenido en el Acta N° 0001396 (fs. 3 al 4), de fecha 21/08/2019, dirigido a la proveedora **AES-CLESA Y CIA. EN C. de C.V.**, por medio de la cual, consta que se le solicitaron tres comprobantes de transacciones de pago con tarjeta de crédito realizadas vía telefónica al número [redacted], sin embargo, la persona encargada del establecimiento manifestó que no tenía acceso a la información requerida, realizando las gestiones y llamadas correspondientes al departamento encargado de la documentación. El encargado de la documentación señaló que para hacer entrega de lo requerido, las delegadas de la Defensoría del Consumidor debían de presentar un documento en el cual se plasmara la información solicitada con anticipación, por lo cual dicha información no podría ser entregada al momento de la inspección; a raíz de lo ocurrido, las delegadas de la Defensoría del Consumidor explicaron a los encargados del establecimiento, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 inciso segundo de la LPC,

los proveedores que negaren a los funcionarios o empleados de la Defensoría el acceso a los establecimientos o de proporcionar a estos la información requerida, serían sancionados de conformidad a la presente ley.

b) Denuncia no personal con referencia 3-0500-09-19-377 en el cual se establece “*que, al intentar hacer el pago vía telefónica, porque no sirve el NPE, el sistema automatizado indica que se hará un recargo más IVA por la transacción con el pago de tarjeta de crédito, lo cual no es legal según la Ley de Sistema de Tarjetas de Crédito. Grabé la llamada como medio de prueba, pero pueden comprobarlo llamando al , opción 2 y un número NIC*”.

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

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con base a los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por (...) *negarse a suministrar datos e información requerida en el cumplimiento de tales funciones*”, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que dispone como obligación de los proveedores): “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa, en caso de acreditarse la infracción.

Referente al artículo 44 letra f) de la LPC, éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la DC, mientras que la otra está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, auditoria y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*, ya que, en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Ahora bien, en virtud de lo planteado en la denuncia y los hechos desarrollados en la misma, este Tribunal concluye que, aunque efectivamente se le realizó el requerimiento de información a la proveedora denunciada en el establecimiento señalado, esta se encontraba imposibilitada de brindar la documentación requerida inmediatamente, pues según se justificó el establecimiento donde se realizó el requerimiento, es una agencia designada únicamente a la colecturía de pagos, siendo las oficinas centrales de la proveedora la facultada de entregar la documentación pertinente, por lo cual *se le solicitó a las delegadas de la Defensoría del Consumidor, que se dejara un requerimiento escrito con la información detallada para que ésta pudiese ser remitida posteriormente a las oficinas de la Defensoría del Consumidor*; sin embargo, habiéndose verificado que las delegadas de la Defensoría del Consumidor no dejaron –como alternativa– constancia escrita solicitando dicha información, ni se le otorgó a la proveedora un plazo razonable para tal efecto, negándole



la oportunidad a la misma de cumplir con dicha obligación, este Tribunal considera que la conducta realizada por la proveedora denunciada no encaja en la descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, y en el ejercicio de las facultades conferidas a este Tribunal, es procedente *absolver* a AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V. de la conducta atribuida.

## VII. 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) *Téngase* por recibido el escrito presentado licenciado \_\_\_\_\_, quienes actúan en calidad de apoderados generales judiciales de la proveedora denunciada (fs. 11 -17).
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, por parte de la proveedora **AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V.**, por supuestamente negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones, por las razones expuestas en el romano **VI** de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora **AES-CLESA y CIA S. EN C. DE C.V.**, de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VI** de la presente resolución.
- d) *Tómese* nota del lugar y los correos electrónicos señalados por los apoderados de la proveedora denunciada, para recibir actos de comunicación, así como de las personas comisionadas para tal fin.
- e) *Notifíquese*.

## INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

JOSE LEOSICK 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