

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/10/2022. Hora: 09:42 a.m. Lugar: San Salvador.	Referencia: 446-2020.
---	-------------------------	--	-----------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante, la Presidencia–.
Proveedor denunciado:	JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, consignado en resolución antecedente como JAIRO RIVERA.

II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

1. La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el art. 58 literal f) de la LPC, y con el objeto de dar cumplimiento a la protección de los consumidores, se realizaron inspecciones en diversos establecimientos a fin de determinar el cumplimiento a los requisitos de ley, en los mismos.

En ese contexto, en fecha 06/09/2019 se desarrolló inspección en el establecimiento propiedad del proveedor denunciado denominado: “*Funerales El Sinaí*”,

, municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, y se le solicitó a la persona que los atendió en el lugar, copias debidamente firmadas y selladas de los contratos de prestación de servicios funerarios que ahí se proveen, celebrados por consumidores a la fecha de inspección, ello, con el propósito de verificar si los referidos documentos contenían cláusulas abusivas o eran contrarios a disposiciones de la LPC.

En cuanto al requerimiento de documentación efectuado, la Presidencia indicó que la persona que los atendió en el establecimiento en mención, manifestó que no estaba autorizada para proporcionar la documentación; en razón de lo anterior, se le informó que debía presentar en un plazo no mayor de 10 días hábiles, copias de cada uno de los contratos de prestación de servicios debidamente firmados y sellados con sus respectivos anexos, con fecha comprendida entre enero de 2019 y la fecha de la diligencia de inspección.

Así, la Presidencia puntualizó que, por cuanto ésta se desarrolló el día 06/09/2019, el proveedor tenía hasta fecha 20/09/2019 para cumplir con el requerimiento de información en cuestión, no obstante lo anterior, al momento de elaboración de la denuncia en análisis, el proveedor no había enviado la documentación solicitada.

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

Con respecto a la infracción **muy grave** descrita en el artículo 44 literal f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido 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”. (Resolución definitiva 1036-10 de fecha 03/01/2011).

2. Por otra parte, el día 09/09/2022 se recibió escrito con documentación anexa firmado por el señor Jairo David Pineda Rivera, portador del Documento Único de Identidad _____ en el cual se identificó como propietario del establecimiento comercial denominado como “*Funerales Sinai*”, locación donde se desarrolló la inspección que motivó el inicio del presente procedimiento (fs. 10-15).

Además indicó que, en fecha 02/09/2022 se le notificó el inicio de la prosecución del presente procedimiento, en el cual se le atribuye un hecho que aseguró desconocer totalmente, pues la información no se le solicitó personalmente, sino por medio de la señora _____, quien labora para él desempeñándose como secretaria, y que fue quien atendió la diligencia y negó la información que se solicitó el día 06/09/2019. Finalizó su escrito expresando su intención de colaborar brindando toda la información solicitada.

Respecto a los argumentos de defensa planteados por proveedor, este Tribunal los abordará en el apartado de esta resolución denominado **IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO.**

3. Por otra parte, este Tribunal advirtió que en el escrito *supra* relacionado, el señor Jairo David Pineda Rivera, proveedor indiciado en este procedimiento, al ejercer su derecho de audiencia, simultáneamente informó a este Tribunal acerca de su identificación personal, con indicación de su nombre completo que es *JAIRO DAVID PINEDA RIVERA*, según consta en la copia simple de su Documento Único de Identidad que incorporó como documentación complementaria a su escrito (fs. 11).

Por lo anterior, resulta procedente rectificar en esta resolución el nombre del proveedor incoado en este procedimiento administrativo sancionador, el cual fue consignado en el auto de inicio de este procedimiento como “*JAIRO RIVERA*”, es decir que el nombre del proveedor figura de forma incompleta, siendo lo correcto *JAIRO DAVID PINEDA RIVERA*, de conformidad a la facultad conferida a esta Autoridad Administrativa en el artículo 148 de la LPC, que dispone: “*Artículo 148. Aclaraciones y correcciones. El Tribunal podrá de oficio, o a instancia de parte, aclarar conceptos oscuros o corregir errores materiales que contengan las resoluciones*”, el resaltado es nuestro, así como a lo señalado en el artículo 122 de la LPA: *Artículo 122. Rectificación de Errores Materiales. En cualquier momento, la Administración podrá, de oficio o a solicitud del interesado, rectificar los errores materiales, los de hecho y los aritméticos. Esta resolución deberá ser comunicada a cuantos puedan tener un interés legítimo en el acto.* –resaltado es nuestro-, y consígnese tal modificación en el nombre del proveedor en lo sucesivo.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio (fs. 4-5), se le imputa al proveedor denunciado 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 el proveedor (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 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; así como aquellos casos, en los que el proveedor (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 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.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa en este procedimiento administrativo sancionatorio, respecto del señor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, en su calidad de proveedor denunciado, pues en la resolución que antecede y que ordenó el inicio del mismo (fs. 4-5), 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 02/09/2022, según lo consignado en el acta correspondiente (fs. 6).

Establecido lo anterior, en fecha 09/09/2022, se recibió escrito con documentación anexa firmado por el señor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, en el cual contestó en sentido negativo la imputación que se le adjudica, efectuó una somera relación de los hechos que anteceden al estado actual del procedimiento, y como argumento central de defensa manifestó que el requerimiento de información no se le notificó personalmente, sino por interpósita persona, quien forma parte del personal a su servicio (fs. 10-15).

En hilo de lo anterior, informó a este Tribunal que su nombre completo es JAIRO DAVID PINEDA RIVERA y agregó copia simple de su Documento de Identidad número _____ que ostenta la titularidad del establecimiento "*Funerales Sinai*".

En hilo de lo anterior, expuso que desconocía los hechos atribuidos en la denuncia, debido a que el día que se verificó la inspección en el establecimiento de su propiedad, los delegados de la Defensoría del Consumidor fueron atendidos por la señora _____, con quien posee una relación laboral y desarrolla las funciones de secretaria en el lugar inspeccionado, y bajo esa premisa, afirmó que fue esta última persona quien negó la información requerida durante la inspección ejecutada el 06/09/2019.

Por último, indicó su intención de colaborar brindando toda la información solicitada e incorporó como documentación adjunta copias de los contratos servicios funerarios suscritas por dos consumidores y un disco compacto conteniendo en formato digital copia de los formularios de declaraciones de impuesto sobre la renta de los años 2019, 2020 y 2021 (fs. 15).

En cuanto al argumento de defensa planteado por el proveedor denunciado, tocante a que nunca recibió personalmente el requerimiento de información comunicado el día de la inspección, porque se comunicó únicamente a la señora _____. Sobre este último aspecto, el proveedor denunciado adujo que la señora _____, fue quien decidió unilateralmente negar la información solicitada. Al respecto, este Tribunal, debe recordar al proveedor incoado, que de conformidad a lo reglamentado en los artículos 378 y 379 del Código de Comercio: *las actuaciones del dependiente obliga al principal*, consecuentemente, los comerciantes no pueden oponer como eximente de sus responsabilidades legales, que las actuaciones hayan sido realizadas por sus dependientes, ni relevarse de sus responsabilidades como en el presente caso, aduciendo que hubo descuido o falta de capacidad de parte de sus empleados, pues como ya se ha citado previamente, los comerciantes deben cumplir con sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio, so pena de incurrir en culpa leve.

Por otra parte, la presentación extemporánea y parcial de la información no produce como efecto que se tenga por atendido el requerimiento de información que se realizó, esto, porque el periodo máximo acordado para la entrega de la documentación se agotó.

En consecuencia, este Tribunal desestima los argumentos planteados por el proveedor denunciado por resultar insuficientes 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. 3° 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. 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”*.

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

a) Acta No. 0002113, de fecha 06/09/2019, por medio de la cual se establece que, en razón de las competencias conferidas a la Defensoría del Consumidor, en el artículo 58 letra f) de la LPC, se realizó inspección en fecha 06/09/2019 en el establecimiento *“Funerales El Sinaí”*, propiedad del proveedor denunciado JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, con ocasión de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley (fs. 3).

En consonancia con lo anterior, en el acta en mención consta el requerimiento de información que se efectuó al proveedor denunciado, en la fecha misma de la inspección, y que le fue comunicado por medio de la persona encargada en el establecimiento, así textualmente se consignó en el acta lo siguiente: *“(...) en relación al literal a) nos manifestó la persona que atendió que documentación requerida no está autorizada para proporcionarla y el propietario del establecimiento no pudo ser localizado; por lo que se le hace saber que deberá hacer llegar tres fotocopias de contratos con sus respectivos anexos que fueron otorgados de enero a la presente fecha; a Defensoría del Consumidor, Dirección de Vigilancia de Mercado, ubicada en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, en un período de diez días hábiles contados a partir de la presente diligencia; documentación que deberá entregarse firmada y sellada; por la razón antes mencionada no se pudo verificar literal b) y c) (...)”*. Mediante lo anterior quedó establecido en el procedimiento: los términos del requerimiento de información, la fecha de comunicación del mismo que fue el 06/09/2019, y el plazo máximo para incorporar la documentación que fue de 10 días hábiles, el cual venció el día 20/09/2019. Asimismo, de la documentación incorporada al expediente, en relación con el acta en análisis, se concluye indiciariamente que el proveedor no atendió su obligación de remisión de documentación en el plazo otorgado, ni presentó una solicitud de prórroga del plazo de entrega, ante la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Respecto a la documentación antes relacionada, se advierte que el denunciado 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 del denunciado.

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 el proveedor 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, se ha establecido mediante el acta de la inspección de fecha 06/09/2019 (fs. 3), que durante el desarrollo de la referida diligencia se notificó al proveedor denunciado un requerimiento de información en el que se individualizó la documentación que debía presentar, así como el plazo último y definitivo para su presentación. Y en contraposición a los extremos anteriores, existió una insuficiente actividad probatoria por parte del proveedor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA para demostrar el cumplimiento oportuno de la obligación impuesta por el requerimiento antedicho. En virtud de los extremos enunciados, se tiene por comprobado el hecho generador de este procedimiento, constituido por la conducta omisiva configurada por la falta de remisión de la información solicitada hasta el 20/09/2019, sin que medie prórroga del plazo de entrega.

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

Por ello este Tribunal considera que el proveedor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, 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 el proveedor haya informado a la Defensoría del Consumidor en el plazo oportuno el requerimiento de información. En consecuencia, el actuar negligente del denunciado, 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 obligado a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, este Tribunal considera de suma importancia *prevenir* al proveedor 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 del proveedor denunciado 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 del análisis de la documentación financiera presentada por el proveedor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, consistente en formularios de del impuesto sobre la renta y contribución especial correspondientes a los ejercicios fiscales años 2019, 2020 y 2021 (fs. 15); de los cuales se considerará especialmente la información financiera del año 2019, por corresponder al periodo de cometimiento de la infracción establecida en este procedimiento, el proveedor tuvo un total de rentas gravadas por la cantidad de \$14,948.82 dólares como resultado de las actividades comerciales propias de su giro.

En ese sentido, luego de contrastar la información financiera del proveedor, con los parámetros de tamaño de empresa establecidos en el artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal colige que el proveedor denunciado, cuenta con la capacidad económica de una *microempresa*, por lo tanto, para efectos de cuantificación de la multa, así será considerado.

Por otra parte, es pertinente establecer que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, para determinar su capacidad económica.

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 del proveedor, pues como propietario del establecimiento, es el 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 plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo así su obligación como comerciante.

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 del proveedor es directo e individual, pues se acreditó que no remitió la información que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, por tanto el proveedor 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 *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 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 al infractor y proveedor, señor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, 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 el infractor que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al proveedor infractor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA.

Para tal efecto, respecto al *tamaño de empresa*, se ha considerado que el proveedor es una persona natural cuya capacidad económica, es la de un *microempresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el infractor, no se acreditó el dolo sino *negligencia*, que este incumplió las obligaciones que la LPC le impone; 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 resuelve imponer al proveedor **JAIRO DAVID PINEDA RIVERA**, una sanción consistente en multa por la cantidad de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)**, equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria, por haberse determinado que cometió la infracción estipulada 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.

Dicho lo anterior, es menester señalar la multa impuesta representa el **0.60%** 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.

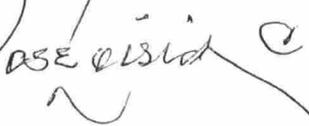
IX. DECISIÓN

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:**

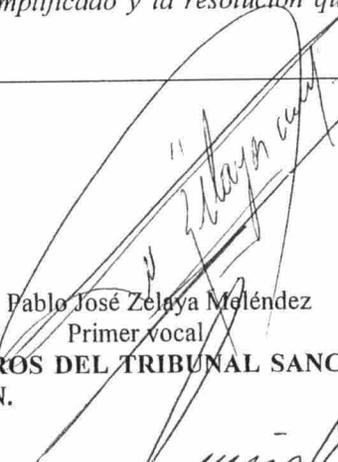
- a) *Téngase* por agregado el escrito presentado por el señor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA en su calidad de proveedor denunciado, junto con la documentación que le acompaña (fs. 9-15); y *téngase por contestada* la audiencia conferida en los términos antes relacionados.
- b) *Sanciónese* al proveedor JAIRO DAVID PINEDA RIVERA, con la cantidad de **NOVECIENTOS DOCE DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$912.51)**, equivalentes a *tres meses de salario mínimo urbano en la industria* —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021— 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** y **VII** 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

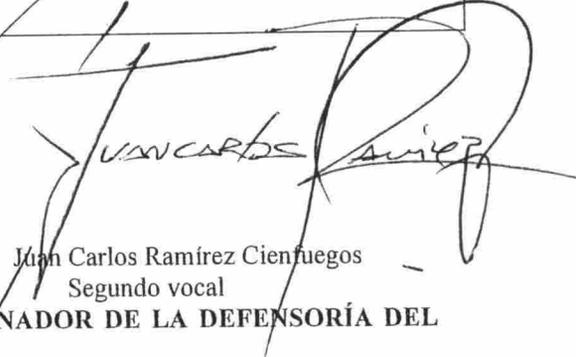
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por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



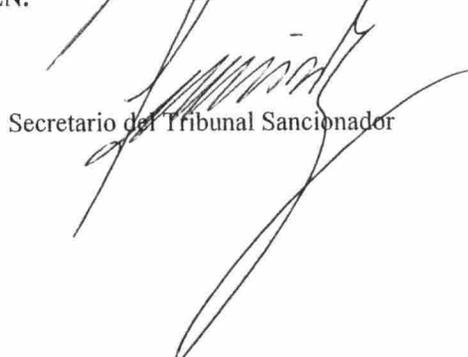
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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