	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 04/11/2022 Hora: 11:12 a.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1166-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–		
Proveedora denunciada:	Lisette Cristalina Canales de Ramírez		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 literal f) de la LPC, y en la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2° de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, la cual autoriza la importación de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas entre otros, libre de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar las medidas de monitoreo y vigilancia; en fecha 24/06/2022, se notificó a la proveedora Lisette Cristalina Canales de Ramírez, propietaria del establecimiento denominado como “<i>Deli Market Queso Miel</i>”, el requerimiento de información con referencia SS1114/2022 (fs. 4-5), a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final, mediante el cual se solicitó:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Remitir fotocopias firmadas y selladas de facturas o tiquetes de compras realizadas al proveedor de Queso Duro Blando, sin marca. Así como también facturas o tiquetes de ventas realizadas a los consumidores, tales comprobantes comprendidos en el período del 01/04/2022 a la fecha de la inspección;b) Brindar información referida al proveedor del producto Queso Duro Blando siendo esta información: nombre completo, dirección, número de teléfono, correo electrónico de contacto.c) Manifiestar por escrito los motivos o causas siguientes: desde qué fecha el Queso Duro Blando se ha visto afectado por incremento de precio, cuánto ha sido el incremento, detallar el precio de compra del producto, así también detallar el precio de venta, toda la información requerida debe estar comprendida del 01/04/2022 a la fecha de la inspección. <p>Toda la información antes detallada debía remitirla a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor ubicadas en la calle Circulación número 20, Plan de la Laguna, en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, por lo cual se le confirió a la proveedora un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, los cuales vencían el 08/07/2022, sin embargo, la proveedora denunciada no remitió la información que le fue requerida y tampoco consta en el expediente que haya solicitado prórroga.</p> <p>Por lo anterior, señala un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el</p>			

Defensoría; “Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)”.

Señaló, que los hechos denunciados, consistentes en que la proveedora omitió entregar, sin ninguna justificación la información requerida por la Defensoría del Consumidor, dan lugar a la infracción establecida en el 44 letra f) de la LPC; por “Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio (fs. 6-7), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC consistente 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 ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto “Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor” cuando, por ejemplo, la proveedora (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que la proveedora (ii) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que la proveedora (iii) **entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

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

entregar la información o documentación, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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 Lissette Cristalina Canales de Ramírez, pues en resolución de fs. 6-7 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 05/10/2022 (fs. 8).

A. En fecha 10/10/2022 se recibió escrito firmado por el licenciado _____, apoderado de la proveedora denunciada (fs. 11-12), mediante el cual contesta el traslado conferido en la resolución de fs. 6-7, ofrece prueba, y señala lugar y medio técnico para recibir notificaciones. En dicho escrito, alegó, en síntesis, lo siguiente:

Que la información requerida le era imposible de brindar por las siguientes razones:

i) En cuanto a las copias de facturas o tiquetes de compra al proveedor del producto “queso duro blando sin marca” de una libra, no la puede proporcionar ya que la persona a quien le compró dicho producto no le entregó factura, tiquete o cualquier documento de compra del mismo.

ii) Respecto a las copias de facturas o tiquetes de venta del producto “queso duro blando sin marca” de una libra, no la puede proporcionar debido a que fueron pocas libras que compró y no efectuó venta masiva del mismo, pues sólo vendió con algunos familiares y no como venta formal.

iii) En lo que concierne a la información del proveedor del producto antes referido (nombre, dirección, teléfono, correo) no podía proporcionarla por los mismos motivos mencionados en el apartado i).

iv) En alusión a manifestar desde qué fecha ha incrementado el producto “queso duro blando sin marca” y cuánto ha incrementado y en qué cantidad, dicha información le era imposible brindarla, ya que, de las 24 libras de la primera y única compra de queso, las cuales las adquirió a precio de consumidor final y no de mayorista, sólo vendió aproximadamente 8 libras a la fecha de la inspección, y no fueron ventas formales en su mayoría, porque fueron adquiridas por familiares.

B. Ahora bien, los alegatos vertidos por la denunciada se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC; por ello, éstos serán abordados en el romano VI ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución.

2. Sin perjuicio de lo anterior, es importante hacer referencia a la prueba ofertada por la proveedora:

A. Prueba testimonial.

i) Declaración del licenciado _____, mayor de edad, abogado, del domicilio de San Salvador, portador del Documento Único de Identidad (DUI) número _____

ii) Declaración de la señora _____, mayor de edad, empleada, del domicilio de Santiago Nonualco, departamento de La Paz, portadora del DUI número _____, con lo que pretende

acreditar que la compra fue circunstancial, que la compra inicial fue de quince libras y que fueron las únicas libras que la proveedora ha comprado desde que decidió vender queso duro blando sin marca hasta la actualidad, y que de las mencionadas libras sólo se vendió aproximadamente tres.

iii) Declaración de propia parte, de la proveedora Lissette Cristalina Canales de generales ya conocidas en este proceso, con la que se acreditarán las alegaciones de los diferentes literales del apartado de los argumentos de defensa.

En ese sentido, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbricada la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

Dicho esto, advierte este Tribunal que las deposiciones ofertadas por la proveedora, por una parte, no guardan relación con el objeto del presente procedimiento, esto es, determinar si se ha cometido la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC –por negarse a su ministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones–, lo que se pretende con las referidas declaraciones, más allá de desvirtuar la conducta atribuida, es justificar el porqué no entregó la información requerida; sin embargo, esto es algo que ha sido expresado en esta sede, mas no fue algo que haya manifestado a la Presidencia, sino que simplemente decidió no remitir la información. En esa línea, este ente colegiado, al momento de realizar el análisis de los hechos atribuidos, queda circunscrito a los acontecimientos ocurridos previo al inicio del procedimiento, y lo que pretende incorporar la proveedora son hechos que no fueron alegados o dados a conocer ante la Presidencia.

Por otra parte, se advierte que la deposición de los referidos testigos brindaría elementos que no pueden ser constatados materialmente a través del dicho de una persona; además, el cuadro fáctico ha sido aportado por la Presidencia en su denuncia, es decir, que los elementos y objeto de controversia ya han sido aportados por escrito, mientras que los impedimentos a los que hace referencia la denunciada en su escrito (hechos que pretende validar con prueba testimonial) no constan que se haya hecho del conocimiento de la Presidencia.

En consecuencia, los testimonios antes referidos, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la pertinencia y utilidad de la misma; por ello, deben declararse *inadmisibles*.

B. Inspección.

Además, la proveedora solicita que este Tribunal realice una inspección en su tienda, con el objeto de acreditar que en la fecha expresada fue que empezó a vender queso y que actualmente ya no lo hace, pues el producto no es objeto de pretensión de compra en su establecimiento por parte de los clientes.

Al respecto, y tomando en cuenta las ya citadas disposiciones del CPCM, se reitera que el ofrecimiento de dicha diligencia no guarda relación con el objeto del presente procedimiento, esto es, determinar si se ha cometido la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC –por negarse a su ministrarse datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones–, lo que se pretende con la referida inspección, más allá de desvirtuar la conducta atribuida, es justificar el porqué no entregó la información requerida, asegurando que ya no realiza la venta del producto referido; sin embargo, esto es algo que ha sido expresado en esta sede, mas no fue algo que haya manifestado a la Presidencia, sino que simplemente decidió no remitir la información.

Por consiguiente, la inspección ofertada no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el art. 319 del CPCM, concierne a la utilidad de la misma; por ello, debe declararse *inadmisibles*.

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1° de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones.

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

a) Requerimiento de Información (acta) con referencia SS1114/2022 (fs. 4-5), de fecha 24/06/2022, por medio del cual se establece que la Defensoría del Consumidor le solicitó a la proveedora Lissette Cristalina Canales de Ramírez, la siguiente información:

- i. Remitir fotocopias firmadas y selladas de facturas o tiquetes de compras realizadas al proveedor de Queso Duro Blando, sin marca. Así como también facturas o tiquetes de ventas realizadas a los consumidores, tales comprobantes comprendidos en el período del 01/04/2022 a la fecha de la inspección;
- ii. Brindar información referida al proveedor del producto Queso Duro Blando siendo esta información: nombre completo, dirección, número de teléfono, correo electrónico de contacto.
- iii. Manifestar por escrito los motivos o causas siguientes: desde qué fecha el Queso Duro Blando se ha visto afectado por incremento de precio, cuánto ha sido el incremento, detallar el precio de compra del producto, así también detallar el precio de venta, toda la información requerida debe estar comprendida del 01/04/2022 a la fecha de la inspección.

La referida información debía ser presentada en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la firma del acta de fs. 4-5. Dicho plazo venció el día 08/07/2022, sin que la proveedora presentara –a esa fecha–, la

información requerida o una solicitud de prórroga, o alguna justificación –ante la Presidencia de la Defensoría del Consumidor– del plazo de entrega.

Respecto a la documentación relacionada previamente, se advierte que ésta no ha sido controvertida por la proveedora, a pesar de haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo. En razón de lo mencionado, se concluye, que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos afirmados en la denuncia, mantienen la certeza legal que ostentan.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 art. 44 letra f) de la LPC por *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*”, 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 la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, y sucede en dos escenarios, cuando: a) *se omite la entrega de la información o documentación* que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la

inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado –presentada dentro del período otorgado por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento– de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, la proveedora no contestó el requerimiento, y en esta sede manifestó, en síntesis, lo siguiente:

i) En cuanto a las copias de facturas o tiquetes de compra al proveedor del producto “queso duro blando sin marca” de una libra, no las puede proporcionar ya que la persona a quien le compró dicho producto no le entregó factura, tiquete o cualquier documento de compra del mismo.

ii) Respecto a las copias de facturas o tiquetes de venta del producto “queso duro blando sin marca” de una libra, no la puede proporcionar debido a que fueron pocas libras que compró y no efectuó venta masiva del mismo, pues sólo vendió con algunos familiares y no como venta formal.

iii) En lo que concierne a la información del proveedor del producto antes referido (nombre, dirección, teléfono, correo) no podía proporcionarla por los mismos motivos mencionados en el apartado *i)*.

iv) En alusión a manifestar desde qué fecha ha incrementado el producto “queso duro blando sin marca” y cuánto ha incrementado y en qué cantidad, dicha información le era imposible brindarla, ya que, de las 24 libras de la primera y única compra de queso, las cuales las adquirió a precio de consumidor final y no de mayorista, sólo vendió aproximadamente 8 libras a la fecha de la inspección, y no fueron ventas formales en su mayoría, porque fueron adquiridas por familiares.

Sobre los alegatos vertidos por la proveedora, advierte este Tribunal que los mismos no guardan relación con el objeto del presente procedimiento, esto es, determinar si se ha cometido la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC –por negarse a su ministrarse datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones–, lo que se pretende con dichos argumentos –los que intentó fundamentar con prueba testimonial–, más allá de desvirtuar la conducta atribuida, es justificar el porqué no entregó la información requerida; sin embargo, esto es algo que ha sido expresado en esta sede, mas no fue algo que haya manifestado a la Presidencia, sino que simplemente decidió no remitir la información. En esa línea, este ente colegiado, al momento de realizar el análisis de los hechos atribuidos, queda circunscrito a los acontecimientos ocurridos previo al inicio del procedimiento, y lo que pretende incorporar la proveedora son hechos que no fueron alegados o dados a conocer ante la Presidencia.

Por otra parte, se advierte que el cuadro fáctico ha sido aportado por la Presidencia en su denuncia, es decir, que los elementos y objeto de controversia ya han sido aportados por escrito, mientras que los impedimentos a los que hace referencia la denunciada (hechos que pretende validar con prueba testimonial) no consta que se haya hecho del conocimiento de la Presidencia. Por consiguiente, lo argüido por la proveedora no es suficiente para desvirtuar la infracción atribuida.

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 denunciada Lissette Cristalina Canales de Ramírez, 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 los inconvenientes que tenía para presentar la información, por lo que 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 y ante la autoridad requirente– una prórroga para su cumplimiento **o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.**

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenidas en el artículo 44 letra f), por *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*, relacionado al artículo 7 letra h), todos de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el 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 los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Lissette Cristalina Canales de Ramírez 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. 6-7). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una **comerciante informal**, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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 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 brindar de forma completa, clara, veraz y oportuna la información que se 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 de la proveedora Lissette Cristalina Canales de Ramírez, al no haber atendido con la debida diligencia el requerimiento de información que le fue comunicado –aun cuando fuera para informar que no contaba con la documentación–, incumpliendo así su obligación como proveedora a la luz de la LPC.

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 se negó a remitir 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 estipula que todo proveedor de bienes y servicios esta especialmente obligado a: “(...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, lo cual pudiese afectar derechos e intereses difusos de los consumidores.

d. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la multa, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada **Lissette Cristalina Canales de Ramírez**, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica -artículo 146 inc. 4° de la LPC- y habiendo considerado los elementos desarrollados en el romano anterior, se procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor **Lissette Cristalina Canales de Ramírez**, pues se ha determinado que éste se negó a entregar información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones legales, afectando los derechos e intereses 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 una multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones muy graves.

Respecto al tamaño de la empresa, se ha considerado que la proveedora posee la condición de *comerciante informal*, conforme lo expuesto en la letra a. del romano VII de la presente resolución. Así también se ha acreditado, el grado de intencionalidad *–negligencia–*.

Por tanto, a la proveedora **Lisette Cristalina Canales de Ramírez**, se le impone una multa de **SETECIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$730.00)**, equivalentes a *dos* salarios mínimos urbanos en la industria, 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*”; al no proporcionar la información solicitada cuando se realizó un requerimiento expreso de la misma, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **0.4%** 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 2º de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Téngase* por recibida la documentación presentada por la proveedora, por medio de su apoderado, , la cual consta a fs. 11-115.

b) *Sanciónese* a la proveedora **Lisette Cristalina Canales de Ramírez**, con la cantidad de: **SETECIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$730.00)**, equivalentes a dos salarios mínimos mensuales urbanos en el sector industria —D.E. N° 10, 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.

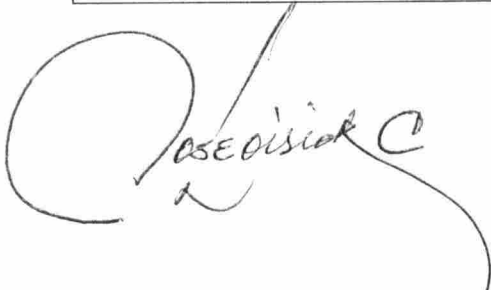
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

c) *Tome nota* la secretaría de este Tribunal del lugar y medio técnico señalado por la proveedora a efectos de recibir notificaciones.

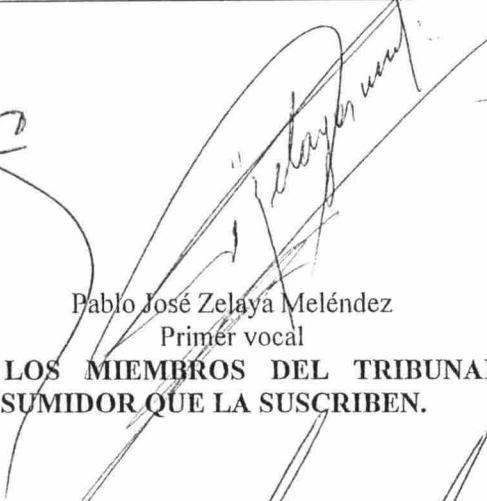
d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

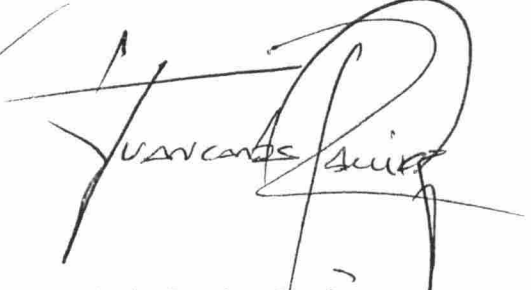
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: “*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por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



José Leoisick Castro
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

IA/ym



Secretario del Tribunal Sancionador