

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", "f" y, 24 de la LAIP

| | | | |
|---|--|--|------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p> | <p>Fecha: 24/01/2023 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador</p> | <p>Referencia: 1358-2020</p> |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | Presidencia de la Defensoría del Consumidor | | |
| Proveedor denunciado: | UNIVERSIDAD ALBERT EINSTEIN | | |
| II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS | | | |
| <p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, notificó en fecha 13/10/2020 el requerimiento de información a la proveedora Universidad Albert Einstein, por medio de nota con referencia DCSC-2017/2020, de fecha 06/10/2020, informando que la Defensoría del Consumidor busca atender la problemática denunciada por el colectivo de consumidores graduandos de diversas carreras, quienes reclaman por cobros indebidos por servicios no prestados por parte de la proveedora, por la no realización del acto de graduación, de lo cual manifiestan que pagaron la cantidad de \$700.00 en concepto de arancel de proceso de graduación, la cual no se pudo realizar debido a la pandemia por covid-19, en dicha nota se solicitaba a la denunciada lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proporcionar la publicidad, carta, brochure, catálogo, reglamento u otro documento que se les haya brindado a los graduandos, para informar el cobro del arancel Derechos de Graduación. 2) Informar el desglose del arancel de Derechos de Graduación, en donde se detallen los servicios prestados y sus respectivos costos. 3) Listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, en el cual el proveedor detalle el nombre del graduando, número de carnet, nombre de la facultad, nombre de la carrera, monto pagado por el arancel de gastos de graduación, fecha del pago, fecha de graduación y datos del contacto del graduando. 4) Informar si ha tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones, y de ser así, cuáles han sido las medidas administrativas de carácter económico-financiero que se ha proporcionado a los graduandos, a fin de compensar y obtener la reversión de lo pagado por los servicios no prestados. | | | |

Para la presentación de la documentación antes relacionada, se le otorgó a la proveedora un plazo de diez días hábiles; no obstante, al efectuar un análisis al requerimiento de información recibido del proveedor, se ha constatado que éste presentó la información de forma parcial, debido a que no envió el listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, y tampoco informó si ha tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones obstaculizando las labores de esta Defensoría, pues no suministró la información completa y requerida por la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones, hecho que tuvo como consecuencia no poder analizar a profundidad el comportamiento de la Universidad ante sus alumnos.

Con base a la documentación que se solicitó, se verificó que no se responde a la solicitud realizada por esta Defensoría, puesto que solamente se ha remitido un desglose del arancel de Derechos de Graduación y el Reglamento de Graduación de la Universidad, que dicho sea de paso no informa sobre el arancel que deben pagar los estudiantes para el proceso de graduación.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 68 a 70), 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 *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, 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 niega a 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.

Es así que, *no proporcionar* dicha información de forma completa 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: “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

1. 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 UNIVERSIDAD ALBERT EINSTEIN, pues en resolución de fs. 68 a 70 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 28/04/2022 (fs. 71).

En fecha 05/05/2022 se recibió escrito firmado y presentado por el licenciado _____, en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la UNIVERSIDAD ALBERT EINSTEIN (fs. 72 a 74), agregando documentación de fs. 75 a 82.

En el referido escrito, dicho profesional señala que en vista que el requerimiento de la información efectuada por el Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, fue notificada a la Universidad que representa el día 13/10/2020, en la audiencia de conciliación celebrada el día 14/10/2020, audiencia a la cual compareció acompañado del licenciado _____, encargado de la Unidad de Egresados y graduados de la Universidad Albert Einstein, quien fue la persona designada por la universidad para proporcionar la información requerida, de forma verbal cumplió con dicho requerimiento, al dar respuesta de forma verbal en dicha audiencia a cada uno de los requerimientos, y sobre la información solicitada en relación al Listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, en el cual el proveedor detalle el nombre del graduando, número de carnet, nombre de la facultad, nombre de la carrera, monto pagado por el arancel de gastos de graduación, fecha de pago, fecha de graduación y datos del contrato de graduación, el licenciado _____ informó a la Técnico de Medios Alternos de la Unidad de Casos Colectivos, _____, que debido a la poca demanda de estudiantes con que cuenta la universidad, un total aproximado de trescientos estudiantes en todas las facultades, en el ciclo I/2020 no contaban con ningún estudiante apto para graduación, por lo que no podían proporcionar ningún listado en relación a graduandos del referido ciclo, y que los estudiantes egresados que podrían graduarse en el ciclo II/2020 en esa fecha aún se encontraban dentro de dicho proceso por tener pendientes algunas evaluaciones y otros defensa de tesis, por lo que a esa fecha no contaban con ningún listado de alumnos aptos para la graduación del referido ciclo.

Asimismo, manifiesta que en relación a informar si han tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones y de ser así, cuáles han sido las medidas administrativas de carácter económico, financiero que se ha proporcionado a los graduandos, a fin de compensar y obtener la reversión de lo pagado por los servicios no prestados, el licenciado _____ informó en la referida audiencia que al no tener la universidad en esa fecha estudiantes que hayan cumplido todos los requisitos para graduación, las autoridades de la universidad no han programado fecha para graduación, por lo tanto no existía ningún acto de graduación que suspender, reprogramar o cancelar, aclarando dicho profesional que el día 30/07/2020, la estudiante _____, presentó al Consejo Superior de la

Universidad una carta suscrita por un grupo de estudiantes que estaban en proceso de graduación, por medio de la cual solicitaban una reducción sobre el pago de los \$700.00 que corresponden a los gastos de graduación, ofertando pagar únicamente en tal concepto la cantidad de \$300.00, solicitud que fue conocida en reunión de Consejo Superior celebrada el día 13/08/2020, considerando dicha solicitud como improcedente, porque dicho pago no es para acto de graduación sino como un arancel o un derecho de título, haciendo del conocimiento de dicha decisión a la referida estudiante de forma personal y a los demás alumnos en proceso de graduación, mediante carteles puestos en la unidad de egresado y graduando de la universidad.

Que en vista de la información proporcionada de forma verbal por el licenciado en cumplimiento al requerimiento objeto del presente proceso sancionatorio, la Técnico de Medios Alternos de la Unidad de Casos Colectivos, decidió suspender la audiencia conciliatoria y reprogramarla para el día 21/10/2020, solicitando a la parte proveedora que en dicha audiencia presentara el Reglamento de Graduación de la Universidad y el informe de desglose del arancel de derechos de graduación, en donde se detallen los servicios prestados y sus respectivos cobros, solicitud a la cual se le dio cumplimiento tal y como consta en el presente expediente.

Finalmente, agrega que en virtud de los argumentos antes expuestos, se puede afirmar que la Universidad Albert Einstein cumplió con el requerimiento efectuado por la Defensoría del Consumidor, por medio de la nota con referencia DCSC-207/2020, de fecha 06/10/2020, al proporcionar en su totalidad la información solicitada, y que el hecho que en las actas de conciliación de fechas catorce y veintiuno de octubre no se haya asentado toda la información aportada en relación a dicho requerimiento, se sale del control de la proveedora, ya que es responsabilidad u obligación del técnico de mediación consignar en el acta todo lo que ocurre en la misma, razón por la cual la parte proveedora es del criterio que la Defensoría del Consumidor tuvo la información completa para analizar a profundidad el comportamiento de la Universidad con sus alumnos, no existiendo por lo tanto ninguna obstaculización en el ejercicio de sus funciones, por lo que se puede afirmar que la Universidad Albert Einstein no ha cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, relacionada con lo dispuesto en el artículo 7 literal b) de la LPC, al no haber obstaculizado las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Respecto a los alegatos planteados por el licenciado _____, con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

2. A. Por otra parte, y para dar sustento a sus alegatos, la proveedora ofreció la siguiente prueba:

i. Testimonial:

- , de veintisiete años de edad, Empleado, del domicilio de Nejapa, departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número . Con dicha deposición pretende probar que, en la audiencia de conciliación celebrada el día 14/10/2020, se dio respuesta de forma verbal a cada uno de los requerimientos efectuados por la Defensoría del Consumidor, por medio de nota con referencia DCSC-207/2020, de fecha 06/10/2020.

B. Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

i. En lo que concierne a la prueba testimonial, 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 imbíbida 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.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida, la proveedora pretende probar que en la audiencia de conciliación celebrada el día 14/10/2020, se dio respuesta de forma verbal a cada uno de los requerimientos efectuados por la Defensoría del Consumidor.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto del hecho que se pretende probar con la deposición del testigo ofertado, se advierte que el hecho de haber dado respuesta de forma verbal a los requerimientos efectuados por la Defensoría del Consumidor, en la audiencia de conciliación de fecha 14/10/2020, no puede tenerse como un medio idóneo para darle cumplimiento a lo estipulado en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 literal h) de la misma.

En consecuencia, el testimonio del señor . no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisibile.

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.

A. 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 Ley de Procedimientos Administrativos -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 Código Procesal Civil y Mercantil 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 obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

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

a) Carta de requerimiento de información con referencia DCSC207-2020 de fecha 06/10/2020, mediante la cual se requirió la siguiente información:

- 1) Proporcionar la publicidad, carta, brochure, catálogo, reglamento u otro documento que se les haya brindado a los graduandos, para informar el cobro del arancel Derechos de Graduación.
- 2) Informar el desglose del arancel de Derechos de Graduación, en donde se detallen los servicios prestados y sus respectivos costos.
- 3) Listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, en el cual el proveedor detalle el nombre del graduando, número de carnet, nombre de la facultad, nombre de la carrera, monto pagado por el arancel de gastos de graduación, fecha del pago, fecha de graduación y datos del contacto del graduando.
- 4) Informar si ha tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones, y de ser así, cuáles han sido las medidas administrativas de carácter económico-financiero que se ha proporcionado a los

graduandos, a fin de compensar y obtener la reversión de lo pagado por los servicios no prestados.

- b) Guía para el Inicio del proceso de Trabajo de Graduación Ciclo 02/2019 (fs. 8).
- c) Guía para Egresado que inicia Proceso de Trabajo de Graduación Ciclo 01/2020 (fs. 9).
- d) Generalidades del Proceso de Trabajo de Graduación (fs. 10 y 11).
- e) Calendario de Actividades para el Proceso de Trabajo de Graduación (fs. 12).
- f) Pasos para el Desarrollo del Trabajo de Graduación y Finalización del mismo (fs. 13).
- g) Pagos necesarios para realizar el proceso de Trabajo de Graduación y Evaluaciones, Inicio del Proceso de Trabajo de Graduación y Calendarización para realizar evaluaciones (fs. 14).
- h) Facturas de pago en concepto de derechos de graduación (fs. 15 y 16).
- i) Carta de fecha 30/07/2020, suscrita por egresados de la Universidad Albert Einstein, en la cual solicitan una reducción sobre los \$700.00 que corresponden a gastos de graduación (fs. 17).
- j) Acta de sesión de Consejo Superior Número 07.2020, de fecha 13/08/2020, mediante la cual se declaró improcedente la solicitud efectuada por la bachiller junto con once estudiantes egresados más (fs. 18).

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 artículo 44 letra f) de la LPC por "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*", relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 que estipula: "*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes, letra h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

Referente al artículo 44 letra f), éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, 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.

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora denunciada presentó de forma incompleta la información solicitada mediante requerimiento de información con referencia DCSC207-2020 de fecha 06/10/2020, configurándose la infracción de obstaculización de las funciones de información y vigilancia de la Defensoría del Consumidor por *entregar de forma incompleta o negligente la información que se le ha requerido por la Defensoría del Consumidor*, por lo cual, se ha comprobado la configuración de la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 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 buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”*.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora Universidad Albert Einstein, 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 forma completa** 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.

Al respecto, debe señalarse que la información requerida a la proveedora denunciada consistía en:

- 1) Proporcionar la publicidad, carta, brochure, catálogo, reglamento u otro documento que se les haya brindado a los graduandos, para informar el cobro del arancel Derechos de Graduación.
- 2) Informar el desglose del arancel de Derechos de Graduación, en donde se detallen los servicios prestados y sus respectivos costos.

- 3) Listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, en el cual el proveedor detalle el nombre del graduando, número de carnet, nombre de la facultad, nombre de la carrera, monto pagado por el arancel de gastos de graduación, fecha del pago, fecha de graduación y datos del contacto del graduando.
- 4) Informar si ha tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones, y de ser así, cuáles han sido las medidas administrativas de carácter económico-financiero que se ha proporcionado a los graduandos, a fin de compensar y obtener la reversión de lo pagado por los servicios no prestados.

En ese sentido, cabe aclarar que para cumplir con dicho requerimiento se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la notificación del requerimiento en cuestión, plazo que venció el 27/10/2020, debiendo ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor,

tal como se estableció en el requerimiento de información con referencia DCSC-207/2020 de fecha 06/10/2020.

No obstante lo anterior, la proveedora presentó la información de forma parcial, debido a que no envió el listado de graduandos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel de gastos de graduación, y tampoco informó si ha tenido comunicación con los graduandos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones, obstaculizando las labores de la Defensoría del Consumidor, pues no suministró la información completa y requerida por la Defensoría en el ejercicio de sus funciones, hecho que tuvo como consecuencia no poder analizar a profundidad el comportamiento de la Universidad ante sus alumnos.

Aunado a lo anterior, se ha constatado que con la documentación que se ha remitido no se responde a la solicitud realizada por esta Defensoría, puesto que solamente se ha remitido un desglose del arancel de derechos de graduación y el Reglamento de Graduación de la Universidad, que dicho sea de paso no informa sobre el arancel que deben pagar los estudiantes para el proceso de graduación.

Y es que, aunque el apoderado de la proveedora alega que cumplió de forma verbal con dicho requerimiento, al dar respuesta de forma verbal en la audiencia de conciliación celebrada el día 14/10/2020, a cada uno de los requerimientos efectuados por el Director del Centro de Solución de

Controversias de la Defensoría del Consumidor; esto no desvirtúa la conducta atribuida a la proveedora denunciada, pues esa no era la forma idónea para dar cumplimiento a dicho requerimiento, ya que la información debía ser remitida a la Dirección del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor,

tal como se estableció en el requerimiento de información con referencia DCSC-207/2020 de fecha 06/10/2020; en consecuencia el actuar negligente de la denunciada, si 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.

En ese sentido, este Tribunal desestima los argumentos planteados por el apoderado de la proveedora.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice inspecciones o haga requerimientos de información para verificar el cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, brinde la información solicitada por los delegados o el Presidente de la Defensoría del Consumidor para que éstos puedan cumplir sus funciones legalmente conferidas.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 47 de la misma ley.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, 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, 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

a. Tamaño de la empresa.

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

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora, consistente en formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de octubre de 2020 hasta el mes de marzo de 2022 (disco compacto a fs. 82); y declaraciones del impuesto sobre la renta y contribución especial de los ejercicios fiscales de los años 2020 y 2021 (disco compacto a fs. 82); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$568,216.06 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora Universidad Albert Einstein, cuenta con ingresos que se encuentran dentro de los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de una pequeña empresa (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020), por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una pequeña empresa.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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 (artículo 17 número 5 de la LPA).

b. Grado de intencionalidad del infractor.

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

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, al entregar de forma incompleta la información requerida por ésta en el ejercicio de sus funciones, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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

Cabe señalar, que la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, en cuanto a la obstaculización de las funciones de

información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, impide las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la DC.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada Universidad Albert Einstein, 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 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 efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora **Universidad Albert Einstein**, pues se ha determinado que ésta obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

Respecto a la infracción del artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que la proveedora obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *pequeña empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, obstaculizando las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC; 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, sino que basta impedir *las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC*; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador, resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora Universidad Albert Einstein, una multa de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y DOS CENTAVOS (\$4,866.72)**, equivalentes a dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito firmado y presentado por el licenciado
en su calidad de apoderado de la Universidad Albert Einstein; así como la documentación que consta agregada de fs. 75 al 82.
- b) *Dése intervención* al licenciado en su calidad de apoderado de la Universidad Albert Einstein.
- c) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora Universidad Albert Einstein, en los términos relacionados en la presente resolución.
- d) *Sanciónese* a la proveedora Universidad Albert Einstein, con la cantidad de: **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y DOS CENTAVOS (\$4,866.72)**, equivalentes a

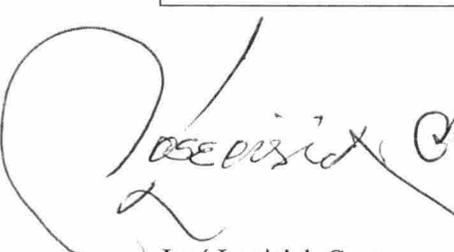
dieciséis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”.

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

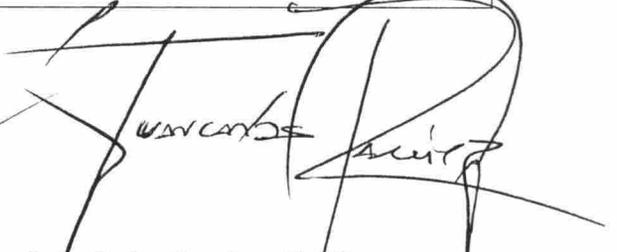
e) *Notifíquese.*

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 (...)*”.


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.

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador