 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/01/2023 Hora: 13:14 Lugar: San Salvador	Referencia: 1087- 2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Ana Lilian Osorio de Villalta.		
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 como parte del trabajo institucional y en razón de la emergencia mundial generada por la pandemia COVID-19 y sus posibles implicaciones en la salud y la economía de los consumidores, se ejecutó el plan de inspección en servicios funerarios y cementerios, por ello, según consta en acta de inspección número 0639 de fecha 10/09/2020, se llevó a cabo inspección en el establecimiento denominado "<i>Funeraria Nueva Jardín</i>", propiedad de la proveedora Ana Lilian Osorio de Villalta. Al momento de la inspección, se redactó acta en presencia de los delegados de la Defensoría del Consumidor, en seguimiento al requerimiento de información de fecha 23/07/2020 por medio de carta con referencia PRE-DC-C534-2020, mediante el contenido del aludido documento emitido por la presidencia, se realizó el requerimiento de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Detalle del nombre de los paquetes que ofrecen a los consumidores y los servicios que incluyen cada uno, así como el precio de contado y al crédito de los mismos, durante los meses de abril, mayo y junio de 2019, y de abril, mayo y junio de 2020.• Un contrato de servicios de cada paquete detallado en el apartado anterior.• Detalle de la modificación realizada a los contratos de prestación de servicios funerarios preexistentes cuando se le da atención a una muerte por causa del COVID-19, y si se ofrece alguna compensación cuando se hace uso de estos servicios. Además, informar el medio por el cual se le da a conocer a los consumidores dicha información.• Protocolos de seguridad que se siguen en las instalaciones para resguardar la salud de los visitantes.• En caso de contar con sucursales, detallar toda la información anterior por cada sucursal.• Nombre completo, número telefónico, cargo y correo electrónico de la persona designada por la proveedora para establecer comunicación oportuna.• Además, mediante la inspección se le requirió facturas de ventas de los servicios funerarios ofrecidos con protocolo COVID 19 y sin protocolo COVID 19, de los meses de abril, mayo y junio de 2020. <p>Dicha información debía ser remitida dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida nota, mediante disco compacto o memoria flash, en forma editable</p>			

de archivo Excel, en las oficinas administrativas de la Defensoría del Consumidor. La proveedora respondió a dicho requerimiento en fecha 12/08/2020 y 25/09/2020, sin embargo, se advirtió que la información remitida no estaba completa ni cumplía con las formalidades exigidas (esto es, que los datos del detalle de los costos de servicios ofrecidos no constaban en el formato excel editable, según matriz de modelo que se le envió adjunta al requerimiento, ni remitió los contratos solicitados).

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

Con respecto a la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que: *“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 información o un beneficio ilícito”*. (Resolución definitiva 1324-19 de fecha 19/11/2020).

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(...)”*.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 21-23), 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 consistente en *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor(...)”*, relacionada con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: *“Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto *“Obstaculizar las*

funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor” cuando, por ejemplo, el proveedor (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que el proveedor (ii) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que el proveedor (iii) **entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

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

Es así que, *no proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión *se impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora **Ana Lilian Osorio de Villalta**, pues en resolución de fs. 21-23 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 22/11/2022 (fs. 24).

Así, el día 01/12/2022 se recibió escrito y documentación anexa presentada por la señora Ana Lilian Osorio de Villalta, en calidad de denunciada y propietaria del establecimiento “*Funeraria Nueva Jardín*”, mediante el cual manifiesta que:

Que efectivamente se recibió requerimiento de información por parte de la Defensoría del Consumidor y que el señor _____ (administrador del establecimiento) fue accesible y cooperó con los señores delegados al proporcionar la información requerida; asimismo, señala que fue remitida la información requerida; sin embargo, en relación a los contratos solicitados y a las modificaciones realizadas a los contratos de prestación de servicios, mediante el acta de inspección No. 0639-2020 de fecha 10/09/2020, el señor _____ manifestó que no se realizaban ventas al crédito y que, al no tener el servicio por contratos, no han tenido que efectuar modificaciones. Además, las facturas con protocolo COVID-19, no fueron remitidas debido a que no hubo solicitud de servicios en las fechas indicadas.

En tal sentido, señala que no ha existido mala fe como propietaria del establecimiento, ni mala intención de negar u obstaculizar la información requerida por la institución, ya que la misma fue remitida a tiempo y en forma escrita; sin embargo, señala que la documentación no fue remitida en el programa excel por no tener conocimiento para el uso de dicha herramienta por lo cual se remitió en Microsoft Word, por otra parte no se remitieron los precios del servicio que el establecimiento ofrece, en los meses requeridos, en vista de que no hubo venta de servicios fúnebres en las fechas solicitadas, únicamente se realizó la venta de un “ataúd económico”.

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

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1° y 3° de la LPA.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1° de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido*

impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por "(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*".

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

-Requerimiento de información contenido en carta No. PRE-DC-C534-2020 notificada en fecha 27/07/2020 (fs.15 al 20), dirigido al establecimiento del cual es propietaria la proveedora **Ana Lilian Osorio de Villalta**.

-Acta de Inspección General N° 0639 (fs. 4 al 5), de fecha 10/09/2020 por medio de la que se amplió el requerimiento realizado mediante la nota precitada y se le reiteró la incorporación de información faltante, ya que se advirtió que la información remitida no estaba completa ni cumplía con las formalidades exigidas, pues los datos del detalle de los costos de servicios ofrecidos no constaban en el formato excel editable, según matriz de modelo que se le envió adjunta al requerimiento, ni remitió los contratos solicitados.

- Documentación presentada por la proveedora denunciada relativa al requerimiento de información consistente en: a) aplicación de protocolo de Covid-19 en las instalaciones (fs.6), b) fotografías de facturas del establecimiento (fs. 7 al 8), c) escrito presentado por la proveedora denunciada de fecha 25/09/2022 de fs. 9 y documentación anexa de fs.10 al 14.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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

Referente al artículo 44 letra f) de la LPC, éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la 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 parcial la información solicitada mediante requerimiento de información en Acta de Inspección N° 0639 y sus respectivos anexos, 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 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 buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*".

Así, en el caso en análisis, se acreditó por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora no presentó en forma a la Defensoría del Consumidor, la información restante solicitada mediante requerimiento consignado en carta de referencia No. PRE-DC-C534-2020 notificada en fecha 27/07/2020 (fs. 15 al 20), ya que la proveedora no incorporó la documentación requerida en la forma que se le había solicitado, asimismo no logró acreditar en el plazo otorgado que la misma no había realizado ventas de servicios en los términos descritos en el requerimiento de información. Por consiguiente, se tiene por configurada la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al haber omitido la proveedora entregar la información o documentación que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones de información, vigilancia e inspección.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora 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 la documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

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) de la LPC, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, relacionado al artículo 7 letra h) 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, 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 presentada por la proveedora, consistente en los formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial de 2020 (fs. 48 al 50); y copia de formularios de declaración y pago de impuesto a la transferencia de bienes muebles y prestación de servicios (fs. 37 al 47); para efectos de la cuantificación de la multa, se tomará en cuenta el total de las rentas gravadas obtenidas en el año 2020, el cual asciende a la cantidad de **\$14,926.94**.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la denunciada encaja en los parámetros establecidos en la misma y según la clasificación este es considerada como una **microempresa**, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa así será considerada, 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 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 no suministró los datos e información

en la forma requerida, en cumplimiento de 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 directo 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*, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, el impacto causado se tradujo en el impedimento de 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 a imponer, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada, la señora **Ana Lilian Osorio de Villalta**, 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 **Ana Lilian Osorio de Villalta**, pues se ha determinado que ésta obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; 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, pues no suministró datos e información en la forma requerida por la Defensoría del Consumidor, obstaculizando con ellos sus funciones de información, vigilancia e inspección; 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; por lo tanto, 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 impone la proveedora **Ana Lilian Osorio de Villalta** una multa de **MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,062.51)**, equivalentes a tres meses con quince días de salario mínimo mensual urbano 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 presentado por la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 28 al 51.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Ana Lilian Osorio de Villalta** en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora **Ana Lilian Osorio de Villalta** con la cantidad de: **MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,062.51)**, equivalentes a tres meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432–, 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 al no remitir la información solicitada a la Defensoría del Consumidor.

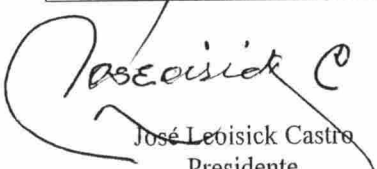
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría

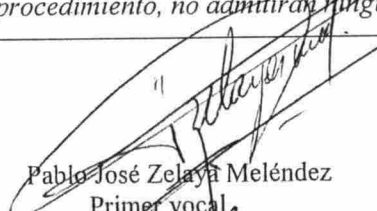
de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

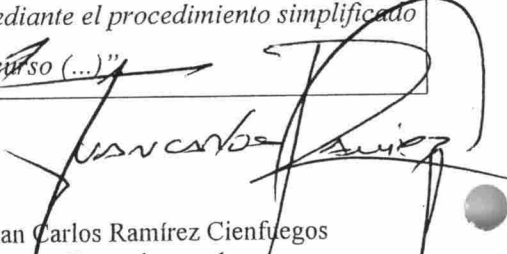
d) Notifíquese.

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 Leóisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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


Secretario del Tribunal Sancionador