 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 06/02/2023 Hora: 08:52 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1099-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedor denunciado:	José Luis Martínez Campos		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<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- expuso, en síntesis, que se notificó la carta con referencia PRE-DC-C527-2020 a la dirección de correo electrónico correspondiente al proveedor <b>José Luis Martínez Campos</b>, propietario del establecimiento "<i>Funeraria El Ocaso</i>" en fecha 27/07/2020, por medio del cual se le requirió información; respecto del detalle del nombre de los paquetes que ofrece a los consumidores, un contrato de servicio de cada paquete, 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 no se hace uso de estos servicios, protocolos de seguridad que se sigue 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.</p> <p>En razón de lo anterior, dicha información debía ser presentada dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida nota, mediante disco compacto o memoria flash, en formato editable de archivo Excel, en las oficinas administrativas de esta Defensoría; o bien, al correo electrónico Sin embargo, hasta la fecha de la denuncia, pese a que el plazo señalado expiró el 17/08/2020, la Presidencia afirmó que el proveedor no había entregado ninguna información, ni consta que haya solicitado prórroga alguna.</p>			
<b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 7-8), al proveedor denunciado 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 <i>negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones</i>, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: "<i>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</i></p>			

y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*"; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

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

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

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

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*".

#### IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor **José Luis Martínez Campos**, pues en resolución de fs. 7-8 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 al mismo en fecha 08/12/2022 (fs. 13).

Al respecto, en fecha 14/12/2022 se recibió escrito en este Tribunal, suscrito por el señor José Luis Martínez, en su calidad de proveedor denunciado, acompañado de documentación anexa (fs. 15-23). En el referido escrito contestó la denuncia en sentido negativo y manifiesta —en síntesis— que el requerimiento de información de la Presidencia, nunca le fue notificado en razón que el correo electrónico por el cual se le envió el requerimiento, es \_\_\_\_\_, tal como se menciona en el aviso de notificación y en la denuncia, siendo lo correcto \_\_\_\_\_ asimismo menciona que su nombre es *José Luis Martínez* y no José Luis Martínez Campos, tal como fue denunciado, lo cual prueba mediante su documento único de identidad.

Es preciso mencionar que los argumentos de defensa esgrimidos por el proveedor, están vinculados directamente con la documentación que ofrece como prueba, razón por la que serán analizados por este Tribunal, en los respectivos apartados posteriores de esta misma 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 —en adelante 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) —vigente al momento que sucedieron los hechos— 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, en adelante LPA.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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”* (resaltado es propio).

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 proporcionar la información requerida en el ejercicio de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

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

- Aviso de notificación (f. 3) de fecha 27/07/2020, mediante la cual se remitió la nota con referencia PRE-DC-C527-2020, de fecha 23/07/2020.
- Constancia de envío de correo electrónico por medio del cual se remitió la nota con referencia PRE-DC-C527-2020, de fecha 27/07/2020 (f. 4).
- Requerimiento de información por medio de la carta de referencia PRE-DC-C527-2020 (f. 5), de fecha 23/07/2020, en la cual se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor la información relativa a: el nombre de los paquetes que ofrece a los consumidores, un contrato de

servicio de cada paquete, 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 no se hace uso de estos servicios, protocolos de seguridad que se sigue 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 el proveedor.

- Matriz de detalle de costos de paquetes ofrecidos por funerarias y cementerios (f. 6).

Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor, o bien, al correo electrónico Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 17/08/2020.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por: “(...) *Negarse a suministrar datos e información*”, 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*”, 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 de multa—.

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 lera f) de dicha disposición, que

establece: “La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones”, ya que en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Ahora bien, dentro de los supuestos de comisión de la infracción muy grave en comento, está precisamente el de “Negarse” a entregar la información —al que se circunscribirá el análisis de la presente resolución, por tratarse de la conducta tipo denunciada—, que puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la administración, y sucede en dos escenarios, cuando: a) *Omitir entregar, sin ninguna causa que le justifique la información* que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado —presentada dentro del período otorgado por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento—, de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) *Se niega expresamente a entregar la información o documentación*, en cuyo caso la proveedora alegará los motivos por dicha negativa, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

**B.** En razón de lo anterior y en el estado en que se encuentra el presente procedimiento administrativo sancionatorio, este Tribunal realiza las siguientes consideraciones:

**I.** El proveedor ha expresado que el requerimiento de información de la Presidencia, nunca le fue notificado en razón que el correo electrónico al que se le envió el requerimiento, es tal como se menciona en el aviso de notificación y en la denuncia, siendo lo correcto

Al respecto, es preciso citar los artículos 18 y 19 de la LPA donde se establecè, respectivamente, que los órganos de la Administración Pública podrán utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar (...) notificaciones (...) siempre que dichos medios tecnológicos posibiliten la emisión de una constancia, ofrezcan garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, eficacia, disponibilidad y conservación de la información y sean compatibles con la naturaleza del trámite a realizar (...); y que los documentos emitidos por los Órganos de la Administración Pública utilizando tecnologías de la información y comunicaciones gozarán de la

validez de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación, y el cumplimiento de requisitos y garantías que disponga la legislación pertinente

Así, para su validez procedimental, en el artículo 178 del CPCM, se establece, que cuando se notifique una resolución por medios técnicos, debe dejarse constancia en el expediente de la remisión hecha, teniéndose por realizada la notificación transcurridas veinticuatro horas después del envío, *siempre que conste evidencia de su recibo* (el resaltado es propio).

2. En el presente procedimiento se ha acreditado que el requerimiento de información se realizó por medios telemáticos conforme a las reglas de la legislación precitada, específicamente, por correo electrónico a la dirección \_\_\_\_\_ ne la Presidencia en su denuncia, y lo comprueba con la impresión del correo electrónico (fs. 1 frente y 4). No obstante, consta en el expediente administrativo de mérito, que posteriormente este Tribunal Sancionador intentó notificar al proveedor la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo, a esa misma dirección de correo electrónico (f. 9), pero según se consignó en constancia de envío agregada a folio 10, fue imposible entregar el mensaje de correo electrónico en el buzón, razón por la que se tuvo que realizar la notificación presencialmente al denunciado (f. 13), lo que refuerza lo expuesto por el proveedor, que la referida cuenta de correo electrónico no era la correcta.

En conclusión, el requerimiento de información fue realizado por parte de la Defensoría del Consumidor conforme a las disposiciones legales aplicables, pero este acto resultó inválido por haberse efectuado *en una dirección de correo electrónico errónea*, que no era la que correspondía al proveedor denunciado y por tal motivo este último no podía tener conocimiento de tal requerimiento y consecuentemente no se le podía atribuir un incumplimiento por no remitir una información que nunca supo que tenía que enviar.

C. En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

7 Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: "*La presunción*

*de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

Como consecuencia del análisis antes expuesto, y con fundamento en las disposiciones legales precitadas, la documentación incorporada al presente expediente y los hechos manifestados por el denunciado en su escrito, este Tribunal considera pertinente excluir de responsabilidad administrativa al proveedor denunciado *José Luis Martínez*, por tanto no es posible imputarle la comisión de la infracción consistente en *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*, cuando el requerimiento de información nunca fue realizado efectivamente al denunciado, por lo cual no existe conducta que pueda calificarse como ilícita y se adecue al tipo infractor citado, siendo procedente *absolver* al proveedor *José Luis Martínez*, de la supuesta comisión de la infracción contemplada en el artículo 44 letra f) de la LPC, al haberse comprobado que la denunciante nunca notificó efectivamente el requerimiento de información.

## VII. DECISIÓN

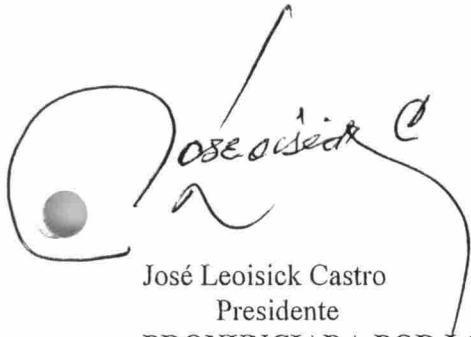
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el denunciado *José Luis Martínez* (fs. 14), así como la documentación que anexa al mismo (fs. 15-23).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC por “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”, respecto de los hechos denunciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
- c) *Absuélvase* al señor *José Luis Martínez*, respecto de la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC; por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.
- d) *Tómese nota* en la Secretaría de este Tribunal, de la dirección señalada por el proveedor para recibir notificaciones.
- e) *Notifíquese*.

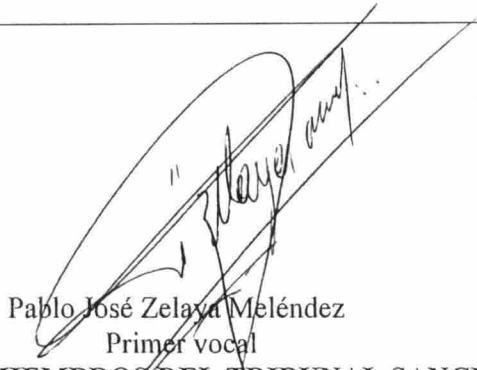
## INFORMACIÓN SOBRE RECURSO



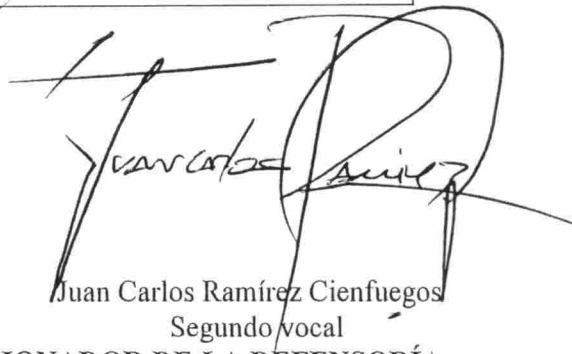
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por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

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

LS/MP



Secretario del Tribunal Sancionador