	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 01/03/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador	Referencia: 120-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	CALLEJA, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, expuso que en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, y con el objeto de dar cumplimiento a la protección de los consumidores, se realizaron inspecciones a fin de determinar el cumplimiento a los requisitos de la Ley.</p> <p>Señaló que, en el contexto del incremento al salario mínimo anunciado por la Presidencia de la República el día 01/07/2021, se recibieron los siguientes avisos de infracción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Caso número 3-4700-09-21-652: el consumidor manifestó que el pollo entero, marca Pollo Indio, con contenido neto de 4 libras, antes valía entre 5 y 6 dólares, mientras que al momento de interponer el aviso costaba 16 dólares.- Caso número 3-4700-09-21-653: el consumidor indicó que hacía una semana había comprado una presentación del producto Aceite de Girasol, marca Ideal, presentación en envase plástico con contenido neto de tres mil mililitros, a un costo de \$6.50. Mientras tanto, el sábado previo a interponer el aviso de infracción lo adquirió a un costo de \$7.25.- Caso número 3-0500-09-21-654: refiriéndose al producto Salsitas de tomate, de la marca La Chula, presentación bolsa con contenido neto de ciento seis gramos, el consumidor manifestó que al comprar el mismo observó que su precio había aumentado. Según su dicho, su valor antes era de \$0.25, y luego era de \$0.35. <p>Por ello, como parte del trabajo institucional, y a fin de atender dichos avisos de infracción, el día 28/07/2021, se llevó a cabo inspección en el establecimiento denominado <i>“Súper Selectos Masferrer, cuarenta y dos”</i>, municipio y departamento de San Salvador, propiedad de la proveedora denunciada.</p> <p>Los delegados de la Defensoría del Consumidor le consultaron al señor subgerente junior del establecimiento los siguientes puntos:</p>			

a) Si los productos señalados en los avisos de infracción habían tenido incremento en el precio, desde qué fecha se había dado ese incremento, de cuánto había sido y cuáles eran los motivos del mismo.

b) Solicitar facturas o tiquetes de las ventas más recientes de los productos en cuestión, así como tres facturas o tiquetes de ventas de cada uno de ellos, realizadas por semana a partir del 1 de junio de 2021 hasta la fecha de la inspección.

c) Solicitar el nombre del proveedor, dirección, número de teléfono, correo electrónico y nombre del contacto que abastecía cada uno de los productos objeto de aviso.

Ante esto, el señor _____ manifestó que, en el caso del pollo entero de la marca Pollo Indio, de cuatro libras, no había tenido incremento en el precio de venta; el mismo se encontró a un precio de venta regular de \$6.60- En cuanto al aceite de girasol de la marca Ideal, de envase plástico de tres mil mililitros, también manifestó que no había tenido incremento en el precio de venta; y se encontró a un precio de venta regular de \$7.25. Finalmente, con respecto a la salsita de tomate marca La Chula, en presentación de ciento seis gramos, indicó que, si había tenido un incremento en su precio de venta, desde hacía aproximadamente dos meses. Señaló que, anteriormente dicho producto tenía un precio de \$0.29, mientras que a la fecha de la inspección tenía un precio de \$0.32. Sobre tal incremento, dijo desconocer el motivo.

Sobre el literal b), se hizo entrega a los delegados de tiquetes de venta por cada uno de los productos antes detallados, todos de fecha 28/07/2021, debidamente firmados y sellados por la persona que los atendió. En cuanto al resto de documentos solicitados, manifestó el señor

que al momento de la diligencia no podía entregarlos, puesto que era un proceso del área administrativa y debía solicitarse autorización. Debido a esto, se dejó en requerimiento.

Igualmente, sobre la solicitud del literal c), el señor _____ manifestó que desconocía la información, ya que la oficina central se encargaba de contactar con cada proveedor. Por ello, estos datos también se dejaron en requerimiento.

Toda la información requerida debía hacerse llegar a las oficinas de esta Defensoría en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de realización de la inspección. Y, en fecha 11/08/2021, la proveedora presentó un escrito mediante el cual proporcionó la información relativa al literal c) -descrito en párrafos precedentes- del acta de inspección en análisis. No remitió, sin embargo, la documentación pendiente que correspondía al literal b).

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 12 a 14), 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 niegue entregar la información** o documentación, en

cuyo caso la proveedora alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

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 CALLEJA, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 12 a 14 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 06/06/2022 (fs. 15).

En fechas 13/06/2022 y 21/06/2022 se recibieron escritos firmados por la licenciada
en su calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la sociedad CALLEJA, S.A. DE C.V. (fs. 18 a 20, 54 y 55), agregando documentación de fs. 21 a 53, y 56 a 128.

En los referidos escritos, dicha profesional señala que tal como consta en acta de inspección de fecha 28/07/2021, los delegados de la Defensoría del Consumidor, llegaron al establecimiento Super Selectos Masferrer a realizar inspección por las denuncias recibidas, para lo cual fueron atendidos por el Subgerente quien les atendió y brindó la información requerida y que estaba a su alcance en ese momento, quedando pendiente de forma parcial la relacionada en el literal b) y literal c); sin embargo, por un error en la lectura de la misma se asumió que el literal b) había sido superado, ya que se menciona en dicha acta de inspección, que los tiquetes de venta habían sido entregados firmados y sellados por cada producto en referencia, es así como en el escrito presentado, únicamente proporcionó la información requerida en el literal c) del acta de inspección. Asimismo, manifiesta que no es cierto que la intención de su representada haya sido la de obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos al entregarla de forma incompleta como se relaciona

en la denuncia, pues si bien es cierto no se entregaron los tiquetes de venta de esos tres productos relacionados en los avisos de infracción, como ya se relacionó, se debió a un error en la lectura del acta al momento de contestar el requerimiento realizado. No porque no se quisiera entregar, pues su representada desde siempre, ha colaborado con la Defensoría del Consumidor con información requerida por diferentes departamentos, entregándolos completos y en tiempo, aun cuando muchas veces la información solicitada es bastante extensa.

Finalmente, agrega que quiere hacer del conocimiento del Tribunal, que desde el año 2019 hasta la fecha, se le proporciona a la Defensoría del Consumidor, información sobre el precio de productos por cada sucursal, de acuerdo a un listado que se ha catalogado por la Defensoría del Consumidor como “productos de la canasta básica salvadoreña”, detalle que se sube semanalmente a la plataforma denominada por esa institución como “Precompra”, a fin que la Dirección de Vigilancia de Mercado, cuente con herramientas para monitorear el precio de venta de dichos productos para el cumplimiento de sus funciones. Con lo cual se demuestra que nunca ha sido de forma intencional no entregar la información o documentación requerida, ya que no tendría objeto o razón de ser, más aún cuando al buscar entre los productos detallados en el Listado catalogado como “productos de la canasta básica salvadoreña”, se encuentra detallado el pollo entero, marca Pollo Indio, así como Aceite de Girasol, marca Ideal, conociendo entonces la Defensoría del Consumidor el precio de venta, pudiendo compararlos con los meses anteriores.

Respecto a los alegatos planteados por la licenciada _____ 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.**

Por otra parte, y para dar sustento a sus alegatos, la proveedora presentó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal de compras a cada proveedor de los productos de los meses de junio y julio, con las que se puede verificar los incrementos en los precios de los productos que los proveedores le venden, siendo las causas de ello el aumento en la materia prima.
2. Copia impresa del detalle de la mercadería con el precio de venta al consumidor, de las semanas: a) del catorce al trece de junio, b) del veintiocho de junio al cuatro de julio, y c) del diecinueve al veinticinco de julio, todo del año dos mil veintiuno, así como impresión del informe que emite la plataforma “Pre-compra”, al momento de ser cargado a dicha plataforma, el cual se hace para todas las sucursales, siendo esta una parte de la información

que semanalmente se proporciona a la Dirección de Vigilancia de Mercado de dicha institución.

3. Fotocopias de Ticket de venta, en los que se puede verificar el precio de los productos denunciados Caso número 3-4700-09-21-652, pollo entero, marca Pollo Indio, Caso número 3-4700-09-21-653, Aceite de Girasol, marca Ideal, presentación en envase plástico con contenido neto 3000 ml, Caso número 3-0500-09-21-654, salsita de tomate, marca La Chula, contenido neto de 106 gr., los cuales fueron incrementados levemente, por el aumento que el proveedor de su representada efectuó en el mes de julio de 2021.
4. Cuadro comparativo de precios de los productos denunciados, para una mayor facilidad en la lectura de los precios, y en el que fácilmente se puede verificar que el denunciante proporcionó información errónea en cuanto a los precios de los productos.

En relación a la prueba documental presentada por la proveedora, este Tribunal advierte que se trata de un cumplimiento posterior a la inspección realizada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, ya que dicha documentación debió ser presentada dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la inspección; razón por la cual, dichos documentos no serán valorados por este Tribunal, pues no desvirtúan la infracción atribuida a la proveedora denunciada.

En ese sentido, se advierte que la denunciada no pudo desvirtuar la veracidad del acta de inspección, así como tampoco los hechos expuestos en la denuncia de mérito. En razón de lo anterior se concluye que el citado documento, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquiere total certeza.

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 1º y 3º 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 1º 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. 6º 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) Acta de inspección número 0001759, de fecha 28/07/2021 (fs. 3).
- b) Tickets de ventas de los productos objeto de la inspección (fs. 5 a 7).
- c) Fotografías de los productos objeto de la inspección (fs. 8 a 10).

d) Carta de respuesta a requerimiento de información, de fecha 11/08/2021 (fs. 11).

e) Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal de compras a cada proveedor de los productos de los meses de junio y julio, con las que se puede verificar los incrementos en los precios de los productos que los proveedores le venden, siendo las causas de ello el aumento en la materia prima (fs. 27 a 32).

f) Copia impresa del detalle de la mercadería con el precio de venta al consumidor, de las semanas: a) del catorce al trece de junio, b) del veintiocho de junio al cuatro de julio, y c) del diecinueve al veinticinco de julio, todo del año dos mil veintiuno, así como impresión del informe que emite la plataforma "Pre-compra", al momento de ser cargado a dicha plataforma, el cual se hace para todas las sucursales, siendo esta una parte de la información que semanalmente se proporciona a la Dirección de Vigilancia de Mercado de dicha institución (fs. 56 a 103).

g) Fotocopias de Ticket de venta, en los que se puede verificar el precio de los productos denunciados Caso número 3-4700-09-21-652, pollo entero, marca Pollo Indio, Caso número 3-4700-09-21-653, Aceite de Girasol, marca Ideal, presentación en envase plástico con contenido neto 3000 ml, Caso número 3-0500-09-21-654, salsita de tomate, marca La Chula, contenido neto de 106 gr., los cuales fueron incrementados levemente, por el aumento que el proveedor de su representada efectuó en el mes de julio de 2021 (fs. 104 a 127).

h) Cuadro comparativo de precios de los productos denunciados, para una mayor facilidad en la lectura de los precios, y en el que fácilmente se puede verificar que el denunciante proporcionó información errónea en cuanto a los precios de los productos (fs. 128).

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 en acta de inspección número 0001759, de fecha 28/07/2021, 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 CALLEJA, S.A. DE C.V., 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 a la proveedora denunciada se le consultaron los siguientes puntos:

a) Si los productos señalados en los avisos de infracción habían tenido incremento en el precio, desde qué fecha se había dado ese incremento, de cuánto había sido y cuáles eran los motivos del mismo.

b) Solicitar facturas o tiquetes de las ventas más recientes de los productos en cuestión, así como tres facturas o tiquetes de ventas de cada uno de ellos, realizadas por semana a partir del 1 de junio de 2021 hasta la fecha de la inspección.

c) Solicitar el nombre del proveedor, dirección, número de teléfono, correo electrónico y nombre del contacto que abastecía cada uno de los productos objeto de aviso.

En ese sentido, cabe aclarar que para cumplir con dicho requerimiento se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de realización de la inspección, plazo que venció el 18/08/2021.

No obstante lo anterior, la proveedora presentó la información de forma parcial, debido a que únicamente dio respuesta a la información solicitada en el literal c) del acta de inspección de fecha 28/07/2021; sin embargo, no entregó la documentación que quedaba pendiente y que fue requerida mediante el literal b) de dicha acta, 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.

Cabe señalar que la documentación que no fue presentada por la proveedora denunciada, consistía en tres facturas o tiquetes de ventas realizadas por semana a partir del 1 de junio de 2021 y hasta la fecha de la inspección, correspondientes a cada uno de los productos objeto de los avisos de infracción, destacando que la sociedad CALLEJA, S.A. DE C.V. ni siquiera se pronunció al respecto ni tampoco solicitó prórroga alguna para su presentación.

Y es que, aunque la apoderada de la proveedora alega que por un error en la lectura del acta de inspección se asumió que el literal b) había sido superado, ya que se menciona en dicha acta, que los tiquetes de venta habían sido entregados firmados y sellados por cada producto en referencia, es así como en el escrito presentado, únicamente proporcionó la información requerida en el literal c) del acta de inspección; esto no desvirtúa la conducta atribuida a la proveedora denunciada, pues como se mencionó anteriormente no entregó la documentación que quedaba pendiente y que fue requerida mediante el literal b) de dicha acta; 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 la apoderada 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”.

En el presente procedimiento, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido desde el mes de julio de 2021 al mes de abril de 2022, declaración de renta del ejercicio fiscal de los años 2019 y 2020; todo, con el propósito de determinar el tamaño de empresa; la denunciada no atendió dicho requerimiento. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante lo anterior, es un hecho público y notorio que la proveedora cuenta con *presencia en los 14 departamentos a nivel nacional; 7,500 colaboradores* y que además posee *98 salas de venta a nivel nacional*, según publicación realizada por la denunciada en su página web

Al contrastar la información publicada por la proveedora en su página web oficial, con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que CALLEJA, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un gran contribuyente, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de *tamaño grande*.

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 CALLEJA, S.A. DE C.V., 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. 4° 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 **CALLEJA, S.A. DE C.V.**, 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 *gran 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 **CALLEJA, S.A. DE C.V.**, una multa de **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.00)**, equivalentes a veinte 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) *Ténganse por agregados* los escritos firmados por la licenciada como la documentación que consta agregada de fs. 21 al 53, y 56 al 128. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalados por la apoderada de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. para recibir actos de comunicación; así como del nombre de la persona comisionada para tal efecto.
- b) *Dese intervención* a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., por medio de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada
- c) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a CALLEJA, S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.
- d) *Sanciónese* a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., con la cantidad de: **SIETE MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$7,300.00)**, equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, — D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”.

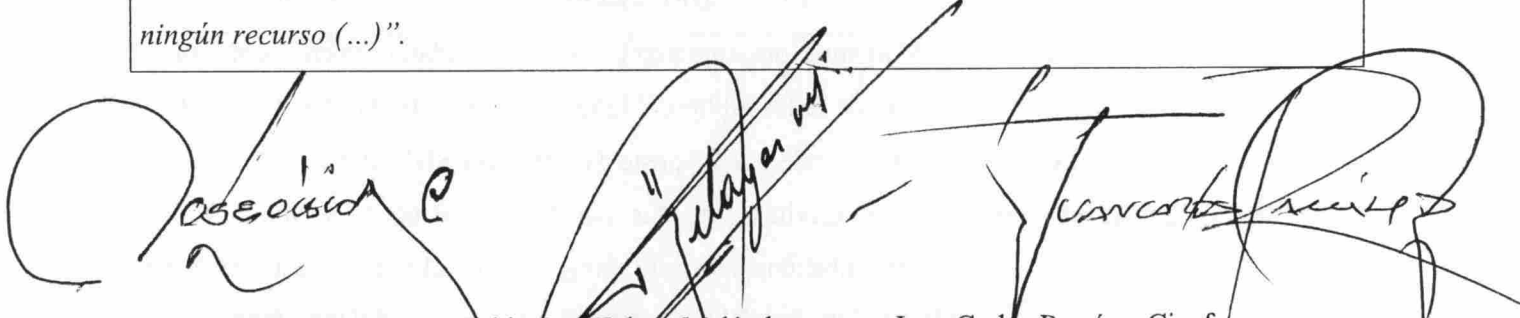
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de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