 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 17/04/2023</b> <b>Hora: 08:18</b> <b>Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1205-2022</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	<i>Radegunda Melvi Rivas de Najarro</i>		
<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- y en virtud de la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2º de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos, la cual autoriza la importación de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, entre otros, libre de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar medidas de monitoreo y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó inspección en fecha 24/06/2022, efectuando el requerimiento de información a la proveedora <i>Radegunda Melvi Rivas de Najarro</i> propietaria del establecimiento comercial denominado "<i>Tienda Melvin</i>", ubicada en</p> <p style="padding-left: 40px;">a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 24/06/2022 se le notificó a la mencionada proveedora el requerimiento de información por medio de acta con referencia 0001113/2022, mediante el cual se le solicitó:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Remitir facturas o tiquetes de la compra del producto (sal refinada marca La Fina con contenido neto de 400 g.) que sean lo más recientes posibles y 3 tiquetes o facturas de las ventas realizadas del producto en referencia, por semana, del periodo del 01/04/2022 a la fecha de la inspección 24/06/2022;</li><li>b) Brindar información del proveedor, dirección, número de teléfono y correo electrónico del contacto que abastece los productos objetos de inspección.</li></ul> <p>Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor, ubicada en calle Circunvalación número 20, Plan de la Laguna, municipio de Antiguo Cuscatlán. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 08/07/2022.</p>			

No obstante, la proveedora denunciada a la fecha de interposición de la denuncia, no había remitido la información solicitada, ni consta que haya solicitado prórroga.

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 6-8), 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 “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*”, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

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

Asimismo, resulta importante hacer mención que la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos se creó debido a que el índice de precios al consumidor (IPC) en el año 2021 experimentó su mayor incremento en los últimos años, por lo que resulta necesario tomar medidas urgentes y de carácter temporal, tendientes a asegurar el abastecimiento para la población de productos esenciales de la canasta básica para que puedan adquirirse a precios adecuados de manera que no se cause perjuicio a los consumidores; así como la importación de insumos agrícolas y materias primas que garanticen la producción agrícola y la seguridad alimentaria.

Que, en el referido cuerpo normativo, artículo 4 inciso 2° se faculta a la Defensoría del Consumidor a realizar las medidas de monitoreo y vigilancia en el mercado de los productos incluidos en el mencionado Decreto, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.

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 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 **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, pues en resolución de fs. 6 al 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 a la misma en fecha 05/10/2022 (fs. 9).

I. En fecha 07/10/2022 se recibió escrito firmado por la señora Radegunda Melvi Rivas de Najarro (fs. 12-32), quien actúa en su calidad proveedora en este procedimiento. En dicho escrito, evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio (fs.6-8), y ejerció su derecho de defensa, solicitando se tenga por cumplido el requerimiento efectuado por el presidente de la Defensoría del Consumidor por medio de acta con referencia 0001113/2022; alega que lo requerido se haría llegar por medio de correo electrónico, ya que esa posibilidad fue expresada verbalmente y se hizo constar en el acta, la cual textualmente dice “...**O TAMBIEN PUEDE SER ENVIADA AL CORREO ELECTRONICO**”, lo cual, afirma, fue realizado de esa manera. Manifestó, que para comprobar que tal acción fue realizada, adjuntó como prueba documental, tres hojas que contienen tres capturas de pantallas simples del correo de su hijo, quien desde su

correo electrónico a las quince horas con treinta y tres minutos del día 28/06/2022, envió al correo electrónico un documento en formato PDF el cual tiene por nombre "Acta de inspección general sal fina", siendo la información que se le solicitó en la inspección.

II. En razón de lo anterior, previo a emitir la resolución final del presente procedimiento sancionatorio, este Tribunal estimó conveniente, prevenir a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para que aclarara a este Tribunal sobre el contenido del correo electrónico remitido por la proveedora Radegunda Melvi Rivas de Najarro (fs. 15-17).

Dicha prevención fue contestada mediante escrito de fecha 16/03/2023 (fs. 36-37), por el licenciado en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la denunciante, incorporando documentación de fs. 38-47 y, en síntesis, manifiesta:

*"En concordancia con lo anterior, la referida jefa de la unidad de inspecciones en aras de esclarecer la situación ante la posibilidad de la existencia del correo al cual hace mención la proveedora Radegunda Melvi Rivas de Najarro, solicitó al Gerente de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, este último en cumplimiento de lo solicitado realizó la búsqueda de correos provenientes de la dirección hacia la cuenta en los archivos de registro para las opciones Error, Mail, Security y Spam sin encontrar coincidencia de dichos registros, lo cual se amplía en el informe remitido por el licenciado Gerente de Sistemas Informáticos, el cual será agregado como anexo al presente escrito".*

Establecido lo anterior, los alegatos de la proveedora, serán desarrollados en el apartado siguiente, por considerar que están estrechamente relacionados a la prueba vertida en el presente procedimiento.

#### 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.

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 LPA.

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

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

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

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

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

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

i) Requerimiento de información realizado mediante acta 0001113 (fs. 4-5), de fecha 24/06/2022, dirigido a la proveedora **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, por medio del cual se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor, de la información relativa a: a) Remitir facturas o tiquetes de la compra del producto (sal refinada marca La Fina con contenido neto de 400 g.) que sean lo más recientes posibles y 3 tiquetes o facturas de las ventas realizadas del producto en referencia, por semana, del periodo del 01/04/2022 a la fecha de la inspección 24/06/2022; y b) Brindar información del proveedor, dirección, número de teléfono y correo electrónico del contacto que abastece los productos objetos de inspección.

Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad; o también podía ser enviada al correo electrónico. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 08/07/2022.

ii) Tres hojas que contienen tres capturas de pantallas del correo electrónico remitido desde la dirección: a las quince horas con treinta y tres minutos del día 28/06/2022 hacia la dirección con documento adjunto en formato PDF el cual tiene por nombre "Acta de inspección general sal fina" (fs. 15 a 17).

iii) Informe proveído por el Gerente de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor de fecha 16/03/2023 (fs. 47), mediante el cual se declara que en los servidores de correo electrónico de la referida institución, no fue encontrada evidencia de ingreso del correo electrónico alegado por la proveedora denunciada y descrito en el romanito ii) antecedente.

Establecido lo anterior, con base al artículo 63 del Reglamento de la LPC: "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", este Tribunal, tendrá por cierto los hechos contenidos en el informe suscrito por el Gerente de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, considerando que la proveedora no logró acreditar el cumplimiento del requerimiento -envío de correo- por un medio fehaciente que permita establecer la veracidad del mismo.

Considerando, entonces, que la denunciada no desvirtuó la veracidad de la documentación previamente relacionada, se concluye que la misma, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

## 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 "(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*" 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: 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, cuya consecuencia jurídica se estipula en el artículo 47 de la referida norma –hasta quinientos salarios mínimos mensuales en la industria–.*

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la Defensoría del Consumidor, en el art. 58 de la LPC, específicamente en la letra f) de dicha disposición, que establece: *“La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones”,* ya que en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

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

Para el caso en concreto, tal como se señaló en la parte final del romano anterior, la proveedora no acreditó la remisión efectiva de la información requerida por la Defensoría del Consumidor. 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 *Radegunda Melvi Rivas de Najarro*, actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, entregando en tiempo y forma toda documentación que le sea requerida

conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, o bien informando si se encuentra impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor sobre algún impedimento justificado para presentar la información, por lo que el actuar negligente de la denunciada sí configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra f) de la LPC, por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligada a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice requerimientos de información estos sean atendidos en tiempo y forma o en su defecto solicitar –siempre dentro del plazo inicial concedido– una prórroga para su cumplimiento o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentés, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones 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, según sea el caso.

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

### *a. Tamaño de la empresa.*

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



*la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".*

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, consistente en formulario de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2021; la proveedora tuvo un total de rentas gravadas anuales por la cantidad de \$ 260,923.39 dólares de los Estados Unidos de América.

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, cuenta con ingresos que están dentro de los regulados por dicha ley, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la misma como una *microempresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

***b. Grado de intencionalidad del infractor.***

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si la proveedora ha obrado doloso o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del proveedor. 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.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues es la principal responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, como lo es brindar la información que se sea requerida por autoridad competente, en el cumplimiento de sus funciones. Por lo que, en el presente caso, se configura plenamente una conducta negligente por parte de la proveedora, al no haber atendido con la debida diligencia el requerimiento de información que le fue comunicado –aun cuando fuera para informar que no contaba con la documentación o que era necesario una prórroga –, incumpliendo así su obligación como proveedor a la luz de la LPC.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la 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 omitir suministrar datos e información requerida a la DC en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, 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 Radegunda Melvi Rivas de Najarro, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

### VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 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 **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, pues se ha determinado que ésta se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC 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, negándose a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de 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; 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 **RADEGUNDA MELVI RIVAS DE NAJARRO**, 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 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **0.7%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **IX. DECISIÓN**

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 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 señora **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**; en su calidad de proveedora, así como la documentación que consta agregada de fs. 12 al 32.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora **Radegunda Melvi Rivas de Najarro**, con la cantidad de **MIL SESENTA Y DOS DÓLARES CON CINCUENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE**

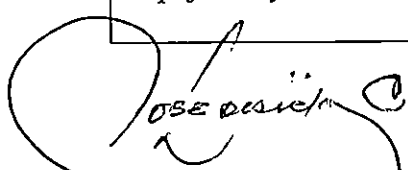
LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 1,062.51), *equivalentes a tres meses con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*—D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.

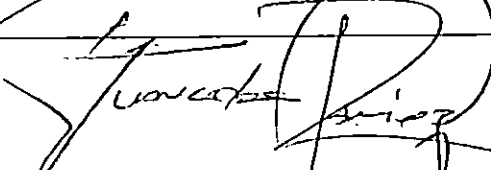
d) *Notifíquese.*

#### 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 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.**

LM/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador