


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP"

	<p style="text-align: center;"><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 30/11/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 1292-2023</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	La Esmeralda de América, S.A. de C.V.		
<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 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 las medidas de monitoreo y vigilancia, realizó inspección en el establecimiento comercial denominado “Esmeralda de América”, propiedad de la proveedora La Esmeralda de América, S.A. de C.V., con el objeto de verificar la comercialización de granos básicos, maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro, durante el período comprendido entre el 1 de diciembre de dos mil veintidós a la fecha de la inspección, por lo que procedieron a: a) Solicitar los precios de venta a la fecha, de cada uno de los productos en sus diferentes presentaciones; b) Consultar si se ha realizado incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento; c) Solicitar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos antes mencionados; d) Requerir fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo; e) Requerir fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; f) Solicitar el Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección; g) Verificar las existencias físicas de los productos maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto, frijol negro, que se encuentren en el lugar de la referida diligencia.</p> <p>En razón de lo anterior, durante el desarrollo de la inspección se dejó en requerimiento la siguiente información:</p>			

- Informar si se ha realizado incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento.
- Proporcionar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos antes mencionados.
- Proporcionar fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo.
- Proporcionar fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección.
- Proporcionar el Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección.

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 firma del acta en referencia, los cuales vencieron el día 01/02/2023. Sin embargo, la proveedora denunciada no hizo entrega de la información que le fue requerida en el plazo indicado, ni tampoco consta que haya solicitado prórroga.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 10 a 12), 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. Por lo anterior, este Tribunal desarrollará la configuración de la infracción y sus elementos.

En primer lugar, debemos tener claro que el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo de ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, el primer supuesto consiste en: *“obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor”*, el cual concurre, por ejemplo, cuando 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) entregó de forma incompleta o negligente la

información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor; mientras que el término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento; por lo que la segunda conducta es una omisión ante una solicitud de datos o información para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones aparecen dos requisitos: requerimiento expreso de información o datos, y que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, constituye infracción muy grave: *"Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"*.

En lo que respecta a esta infracción debe mencionarse que tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de los referidos derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, la ley de la materia prevé en el artículo 58 letra f) que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorías y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor puede *requerir* de los proveedores la *información* que se considere pertinente, con el objeto de *verificar* si se está *cumpliendo con la ley*, y de esa forma *garantizar* la efectiva *protección de los derechos de los consumidores*. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación del proveedor *"Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones"*.

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

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: *"Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones"*.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 144-A y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció mediante escrito de fecha 28/11/2023 —folio 15—, a través del señor \_\_\_\_\_, quien pretende actuar en calidad de Representante Legal de la proveedora denunciada, por medio del cual evacuó la audiencia conferida en la resolución de inicio, adjuntó documentación y ejerció su derecho de defensa.

Advierte este Tribunal que el señor \_\_\_\_\_ no ha presentado la documentación mediante la cual acredite su personería jurídica para representar legalmente a la sociedad La Esmeralda de América, S.A. de C.V.

No obstante lo anterior, este Tribunal tiene a bien aludir al principio de buena fe procesal, el cual según el artículo 3 número 9 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) implica que: *“Todos los participantes en el procedimiento deben ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una persona correcta, la cual se presume respecto de todos los intervinientes”* (el resaltado es nuestro). Por su parte, la Sala de lo Constitucional, en la resolución de fecha 27/10/2005, en el proceso con número de referencia 572-2005, sobre el mismo ha dicho: *“La buena fe procesal se presume, pero declina cuando queda demostrado que el ejercicio del derecho invocado es infundado y contrario a la realidad y a los fines de su reconocimiento”*.

En conexión con lo anterior, resulta necesario, además, referirse al principio de verdad material, el cual según el artículo 3 número 8 de la LPA presupone que: *“Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados”*.

Asimismo, a este Tribunal, a través de la LPA, le deviene la obligación de procurar en todo momento emitir una resolución de fondo; y, además, siendo garante de los principios que inspiran todo procedimiento administrativo sancionador, debe encaminarse, en la medida de lo posible, facilitar el ejercicio del derecho de audiencia y defensa.

Por consiguiente, a pesar que el referido señor no haya presentado la documentación que acreditara su personería jurídica, ello no es óbice para que este ente contralor considere los alegatos expuestos en su escrito, en aras de salvaguardar los principios de verdad material, buena fe procesal, y el derecho de audiencia y defensa.

El Representante Legal de la denunciada, manifiesta que anexa los comprobantes de compra de los meses de diciembre de 2022 a septiembre de 2023; asimismo, hace del conocimiento de este Tribunal que por motivos de fuerza mayor no se han presentado las declaraciones de IVA de los períodos solicitados, por lo que solicitan una prórroga de 10 días para poder presentarlas. Que no omita manifestar que no ha sido negativa de su representada el hecho de no proporcionar la información solicitada, pues con todo gusto se proporcionará lo que este Tribunal solicite.

Ante lo anterior, este Tribunal debe realizar las siguientes consideraciones:

Al respecto, debe señalarse que la información requerida a la proveedora denunciada consistía en: informar si se ha realizado incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento; proporcionar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos antes mencionados; proporcionar fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo; proporcionar fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; y, proporcionar el Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección, documentación que no fue remitida por dicha proveedora en el plazo indicado.

Finalmente, debe señalarse que 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; además, se advierte que solamente se han presentado comprobantes de las compras realizadas entre los meses de diciembre de 2022 a septiembre de 2023; razón por la cual, dichos documentos no serán valorados por este Tribunal, pues no desvirtúan la infracción atribuida a la proveedora denunciada.

En consecuencia, este Tribunal desestima los argumentos planteados por la proveedora.

#### V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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.

7  
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 éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1° y 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 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 administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta No. 0067 (fs. 5 u 7), de fecha 18/01/2023, por medio de la cual se establece que la DC, en razón del artículo 58, letra f) de la LPC, y artículo 4 inciso 2º de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, realizó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora denunciada con el objeto de verificar la comercialización de granos básicos, maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro, durante el período comprendido entre el 1 de diciembre de dos mil veintidós a la fecha de la inspección, por lo que procedieron a: a) Solicitar los precios de venta a la fecha, de cada uno de los productos en sus diferentes presentaciones; b) Consultar si se ha realizado

incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento; c) Solicitar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos antes mencionados; d) Requerir fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo; e) Requerir fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; f) Solicitar el Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección; g) Verificar las existencias físicas de los productos maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto, frijol negro, que se encuentren en el lugar de la referida diligencia.

b) Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal de compras realizadas por la sociedad La Esmeralda de América, S.A. de C.V. (fs. 17 a 22).

En ese sentido, se advierte que la denunciada no pudo desvirtuar la veracidad del acta de inspección. 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.

#### 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*, 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 DC, mientras que la otra está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

Este Tribunal, se ha pronunciado sobre la segunda conducta en la Resolución Definitiva del expediente con número de Referencia 1036-10 que hace alusión a: *"la presentación parcial y extemporánea de la información (...), tampoco lo exime (al proveedor) de responsabilidad, pues no se presentó en el tiempo y forma solicitada."* El resaltado es nuestro.

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.

Para el caso en concreto, la proveedora se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección de esta Defensoría, al no informar si se ha realizado incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento; no proporcionar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos antes mencionados; no proporcionar fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; incluyendo el costo de adquisición del mismo; no proporcionar fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; y, no proporcionar el Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección.

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 La Esmeralda de América, 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—, brindando la información solicitada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice inspecciones para verificar el cumplimiento a



la Ley de Protección al Consumidor, brinde la información solicitada por los delegados para que éstos puedan cumplir sus funciones legalmente conferidas.

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

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra f) por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, relacionado al artículo 7 letra h), todos de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

##### *a. Tamaño de la empresa.*

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

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora La Esmeralda de América, S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 10 a 12). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora 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, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *micro empresa*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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

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

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

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º 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. 3º 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 DC, al no brindar la información solicitada por los delegados de la Defensoría del Consumidor en el establecimiento, 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 DC, 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 DC, 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 La Esmeralda de América, 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. 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 La Esmeralda de América, 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 *micro empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que ésta 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 La Esmeralda de América, S.A. de C.V., una multa de **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,920.00)**, equivalentes a ocho 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 tales funciones*”.

#### IX. 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), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

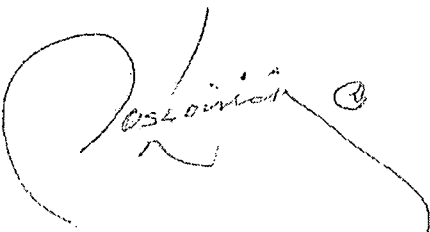
- a) *Téngase por agregada* el escrito presentado por el señor \_\_\_\_\_ en representación de la sociedad La Esmeralda de América, S.A. de C.V.; así como la documentación que consta agregada de fs. 16 al 22. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio electrónico señalado por el representante legal de la proveedora para recibir actos de comunicación.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora La Esmeralda de América, S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora La Esmeralda de América, S.A. de C.V., con la cantidad de: **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,920.00)**, equivalentes a ocho 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 “(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”.

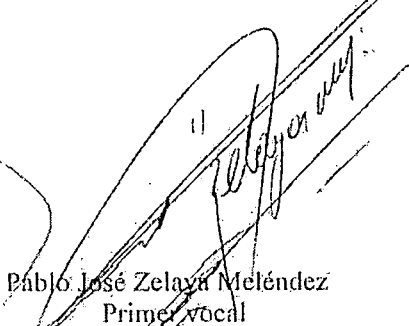
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este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

d) Hágase del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 158 N° 5 de la misma ley, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración.

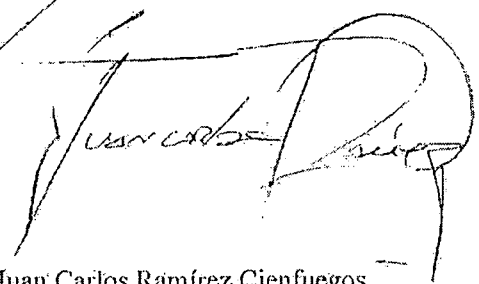
e) Notifíquese.



José Leoisick Castro  
Presidente



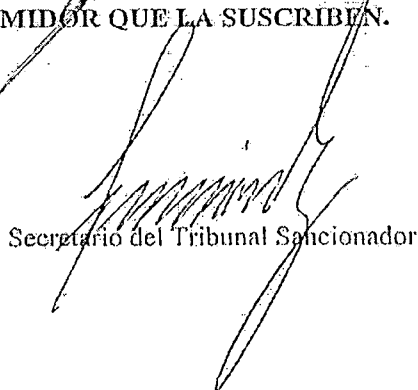
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



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