

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 11/12/2023 Hora: 08:52 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1291-2023</b>
---	---------------------------------	--	------------------------------

### RESOLUCIÓN FINAL

#### I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedor denunciado:	<i>Roberto Arquímides Ochoa García</i>

#### II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

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 2° 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, libres de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar medidas de monitoreos y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó inspección en fecha 18/01/2023, efectuando el requerimiento de información al proveedor *Roberto Arquímides Ochoa García*, propietario del establecimiento comercial denominado "*Super Tienda Robert Número seis*" ubicada

*Berlín, Usulután*, a fin de verificar la comercialización de granos básicos, maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro, durante el período comprendido del 01/12/2022 y la fecha de la inspección.

En razón de lo anterior, en fecha 18/01/2023 se le notificó al proveedor por medio del acta de inspección general con referencia SM0066/2023 -cuyo original y su respectiva constancia de notificación se ubican a folios 5 al 7 del expediente-. En el mismo se le solicitó proporcionar, entre otra información:

- Nombre del proveedor (persona natural o jurídica), nombre comercial, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos que son objeto de inspección;
- Fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo;
- Fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección;
- Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del periodo entre el 30/11/2022 y la fecha de la referida inspección.

Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 01/02/2023. No obstante, el proveedor denunciado no remitió la información solicitada, ni consta que haya solicitado –dentro del plazo otorgado– prórroga para tal efecto.

En ese orden de ideas, el proveedor omitió entregar la información que le había sido requerida por lo delegados de la Defensoría al momento de la inspección. En consecuencia, señaló, que lo anterior daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC; por “*negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”..

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 10-12), al proveedor denunciado se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta relacionada a *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus 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 DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor **Roberto Arquímedes Ochoa García**, pues en resolución de fs. 10-12 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada al mismo en fecha 28/11/2023 (fs. 13).

En fecha 05/12/2023 se recibió escrito firmado por el señor Roberto Arquímedes Ochoa García, (fs. 15), quien actúa en su calidad de proveedor, mediante el cual, evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 10-12), y ejerce su derecho de defensa, manifestando, en síntesis, que en fecha 01/02/2023, dio cumplimiento al requerimiento de información, lo cual prueba mediante comprobante de recibido anexo a fs. 18, en el cual se lee "*Recibido expediente consta de 52 folios. Factura comercial/ sin firma y sello. Kardex sin firma y sello. Consta copia de tiquetes (firma ilegible)* 01/02/2023 11:09 A.M. Sello: Unidad de Vigilancia de Mercados. Defensoría Regional de Oriente. Defensoría del Consumidor. Coordinación". Finalmente adjunta la documentación tributaria requerida (fs.19-21).

Respecto los alegatos del proveedor, serán desarrollados en el apartado VI de la presente resolución, por considerar que están estrechamente relacionados a la prueba vertida en el presente procedimiento y con la valoración de infracción.

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

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

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

a) Requerimiento de información mediante acta SM0066/2023 (fs. 5-7), de fecha 18/01/2023, dirigido al proveedor **Roberto Arquímides Ochoa García**, por medio de la cual se realizó el requerimiento de información al proveedor denunciado, en la cual se le señaló como plazo máximo para presentar la información solicitada el día 01/02/2023.

b) Fotocopia de acuerdo No. 22-bis, mediante el cual se acuerda declarar a partir de la emisión del mismo “Estado de Emergencia” en razón de la crisis inflacionaria, que respalda el requerimiento de la información al proveedor denunciado (fs. 8 al 9).

c) Constancia comprobante de recibido emitido por empleado de la Defensoría del Consumidor, anexo a fs. 18 en el cual se lee “*Recibido expediente consta de 52 folios. Factura comercial/ sin firma y sello. Kardex sin firma y sello. Consta copia de tiquetes (firma ilegible)* 01/02/2023 11:09 A.M. Sello: Unidad de Vigilancia de Mercados. Defensoría Regional de Oriente. Defensoría del Consumidor. Coordinación”, mediante la cual se acredita que el proveedor denunciado entregó la información requerida

## 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 literal h) que estipula: “*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.

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.

En el caso concreto, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal advierte que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) La *existencia de un requerimiento de información mediante acta SM0066/2023*, de fecha 18/01/2023, (fs. 5-7).

2) El aparente *cumplimiento en tiempo y forma del requerimiento de información acta SM0066/2023 por el proveedor*, mediante el comprobante de recibido en fecha 01/02/2023, emitido por empleado de la Defensoría del Consumidor, anexo a fs. 18 en el cual se lee “*Recibido expediente consta de 52 folios. Factura comercial/ sin firma y sello. Kardex sin firma y sello. Consta copia de tiquetes (firma ilegible, 01/02/2023 11:09 A.M. Sello: Unidad de Vigilancia de Mercados. Defensoría Regional de Oriente. Defensoría del Consumidor. Coordinación*”.

En virtud de lo anterior, este Tribunal ha podido constatar que el proveedor atendió el requerimiento de información, dando cumplimiento a lo solicitado por parte de la Dirección de Vigilancia de Mercados; desvirtuando con ello lo señalado por la Presidencia, dentro del procedimiento, respecto al incumplimiento atribuido, relativo a que: “*el proveedor tenía hasta el 1 de febrero del presente año para remitir dicha información no obstante, no presentó ninguna información solicitada*”.

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

Consecuentemente, de la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, al tenor de lo dispuesto en los artículos 146 de la LPC y 313, 331, 332, 341 y 416 del CPCM, este Tribunal Sancionador concluye que, al no configurarse la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, resulta procedente absolver a la proveedora denunciada, en relación a la denuncia interpuesta por la Presidencia.

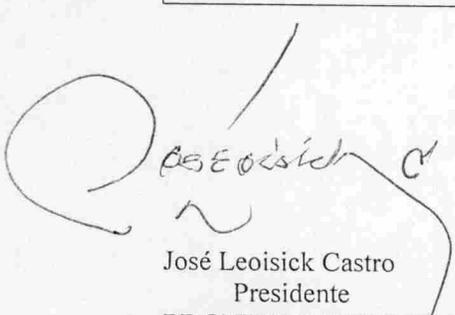
## VII. DECISIÓN

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**:

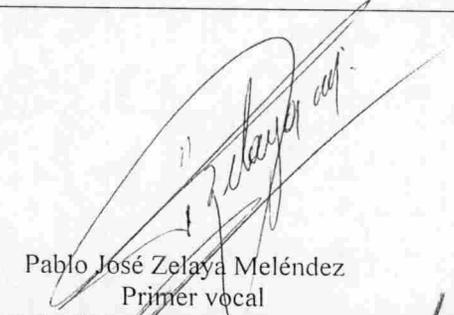
- a) *Téngase* por recibido el escrito y sus anexos presentados por el proveedor Roberto Arquímides Ochoa García (fs. 15-21).
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*(...) negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*” elacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que estipula:

*“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”.*

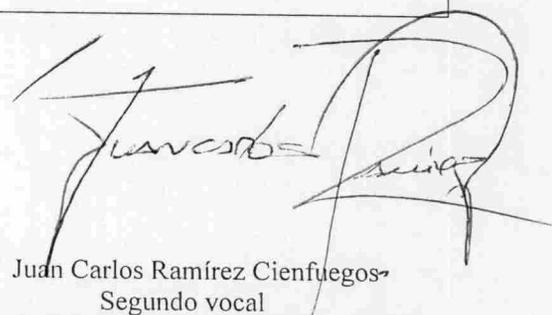
- c) *Absuélvase* al proveedor Roberto Arquímides Ochoa García, de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, por las razones expuestas en el romano **VI**, de la presente resolución.
- d) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA, 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 (...)”*
- e) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.



José Leoisick Castro  
Presidente



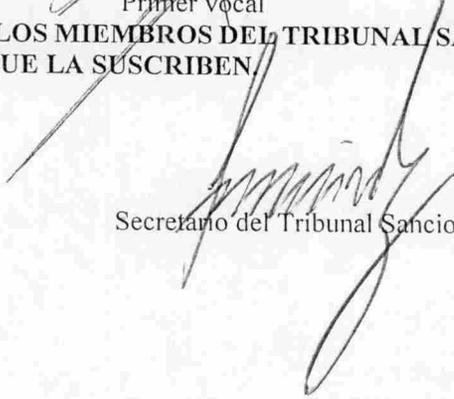
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/ym



Secretario del Tribunal Sancionador