 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 12/02/2024 Hora: 11:49 a. m. Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1296-2023</b>
---	---------------------------------	--	----------------------------------

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedor denunciado:	José Mario Sánchez Vargas

### 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 monitoreo y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó inspección en fecha 28/04/2023, efectuando el requerimiento de información al proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, propietario del establecimiento comercial denominado “*Lácteos Montegrande*” ubicado en

municipio y departamento de San Miguel, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.

En razón de lo anterior, en fecha 28/04/2023 se le notificó al mencionado proveedor el requerimiento de información por medio de acta con referencia SM0377/2023 mediante el cual se le solicitó:

- a) Presentar información respecto si los productos frijol rojo de seda y maíz blanco, han presentado un incremento en el precio de venta, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o los motivos que originaron el incremento, las fechas en las que se ha dado el incremento y de cuanto ha sido incremento;
- b) Proporcionar el nombre del proveedor, ya sea persona natural o jurídica, nombre comercial, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos mencionados;
- c) Proporcionar fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el uno de enero de dos mil veintitrés a la fecha de la referida inspección;
- d) Proporcionar fotocopia los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre uno de enero de dos mil veintitrés a la fecha de la referida inspección.
- e) Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados del periodo entre el 31 de diciembre de 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 16/05/2023.

No obstante, el proveedor denunciado entregó la información requerida el día 22/05/2023, por lo cual dicha información fue presentada extemporáneamente, dificultando a la institución la tutela efectiva de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 18 al 20), 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 *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 los proveedores: **(i) no permiten** 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 los proveedores **(ii) entregan de forma extemporánea** la información que les ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que los proveedores **(iii) entregan de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

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

*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, la que de configurarse sería sancionada hasta con quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 47 de la misma ley.

#### IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

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 del proveedor denunciado, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 08/12/2023 se recibió por conducto oficial interno, escrito presentado por el proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, por medio del cual contestó la audiencia conferida en resolución de las quince horas con treinta y tres minutos de fecha 08/11/2023, en el mismo argumenta, en síntesis que no entregó la información requerida en tiempo, debido a una mala interpretación en cuanto a la fecha de entrega; pero que no se ha negado a proporcionar la información requerida, asume la responsabilidad por los hechos que se le imputan y expone su buena voluntad de ceñirse a los mandatos de la LPC.

Ahora bien, respecto de los alegatos expuestos por el proveedor en su escrito, este Tribunal tendrá como una atenuante de responsabilidad la aceptación de los hechos que se le imputan, conforme a lo establecido en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

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

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

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

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 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 CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (los resaltados son propios).

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 (...)*”.

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

a) Requerimiento de información mediante acta SM0377/2023 (fs. 4-5), de fecha 28/04/2023, dirigido al proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, por medio de la cual se solicita la remisión a la Defensoría del Consumidor, de la información relativa a: si los productos frijol rojo de seda y maíz blanco han presentado un incremento en el precio de venta en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o los motivos que originaron el incremento; las fechas en las que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido incremento; el nombre del proveedor, ya sea persona natural o jurídica, nombre comercial, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos mencionados; fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el uno de enero de dos mil veintitrés a la fecha de la referida inspección; fotocopia los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre uno de enero de dos mil veintitrés a la fecha de la referida inspección; y kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados del periodo entre el 31 de diciembre de 2022 y la fecha de la referida inspección.

Posteriormente debía remitir la misma información, en los 10 días hábiles del siguiente mes, hasta finalizar la comercialización de los inventarios de los productos internados bajo la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos.

Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina Regional de Oriente de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Quince Calle Oriente y Octava Avenida sur, Centro de Gobierno Departamental, San Miguel, San Miguel. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 16/05/2023, siendo remitida a dicha oficina de forma extemporánea en fecha 22/05/2023.

Respecto a la documentación, se advierte que el denunciado no desvirtuó la veracidad de la misma, por el contrario, aceptó los hechos que se le atribuyen manifestando que el incumplimiento se suscitó a raíz de una interpretación errónea e involuntaria de los plazos otorgados. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, mantienen la certeza legal que ostentan.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley, 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”,* teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

Referente al artículo 44 letra f) de la LPC, éste contiene dos conductas distintas, la primera está encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor –en adelante DC–, mientras que la otra está dirigida a una omisión ante una solicitud de datos o información.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, auditoria y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*, ya que, en el marco de dicha facultad, se requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Para el caso en concreto, ha quedado establecido en el presente procedimiento, por medio del acta de inspección antes relacionada, la cual goza de presunción legal de certeza, y del dicho del proveedor –propietario del establecimiento comercial–, que el denunciado envió la información solicitada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, pero involuntariamente de forma extemporánea, según manifestó por haber realizado un cálculo erróneo del plazo que se le concedió, obstaculizando así las labores de inspección, vigilancia e información, que la ley le ordena a la DC, aun y cuando por mandato legal, el proveedor estaba en la obligación de cooperar con dichos inspectores, quienes actuaban en representación misma del órgano administrativo.

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 el proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, 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–, enviando en tiempo y forma la información que le es requerida, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir al proveedor para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, solicite documentación para verificar el cumplimiento

a la Ley de Protección al Consumidor, remita toda la información requerida en el plazo establecido para ello, para que la institución pueda cumplir sus funciones legalmente conferidas.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad del proveedor 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.

**B.** Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se ve la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus

actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la obstaculización haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser un proveedor de bienes y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que esto conlleva, se denota que el actuar del denunciado ha sido de manera negligente, pues descuidó el hecho de prestar la colaboración a las funciones de la Defensoría del Consumidor, a lo que está obligado por mandato de 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 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 el proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, consistente en formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2022 (fs. 28); en el referido año el proveedor tuvo un total de rentas gravadas por \$249,965.88 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera del proveedor, se advierte que el denunciado está clasificado como un *pequeño empresario*, por lo cual, para efectos de cuantificación de la multa, será considerada como tal.

Cabe mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor 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 solicitada por esta autoridad sancionadora.

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

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el proveedor 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.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: "*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*", así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: "*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*", y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*".

Además, en el presente procedimiento se comprobó que el proveedor incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, al enviar extemporáneamente la información que le fue requerida 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 del proveedor es directo e individual, pues se acreditó que

se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, por entregar extemporáneamente la información requerida por 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 al proveedor denunciado **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, pues se ha determinado que envió de manera extemporánea la 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 el proveedor es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de un *pequeño empresario*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, al proporcionar fuera del plazo, la 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.

Así mismo se tiene como atenuante de responsabilidad la aceptación de los hechos, y la conducta procedimental del proveedor, que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos, por lo que es pertinente realizar una disminución en la multa a imponer, con base en el artículo 156 de la LPA.

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 al proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, una multa de **UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,460.00)**, equivalentes a cuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **0.8%** 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**

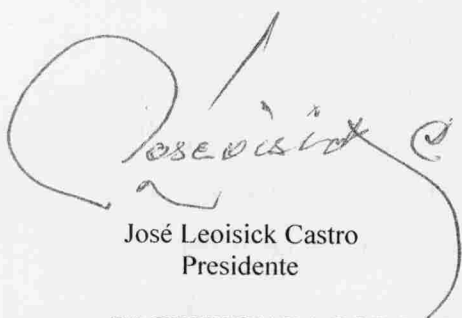
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* al proveedor **JOSÉ MARIO SÁNCHEZ VARGAS**, con la cantidad de **UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,460.00)**, equivalentes a *cuatro meses de salario mínimo mensual urbano en la industria* – D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*Obstaculizar las*

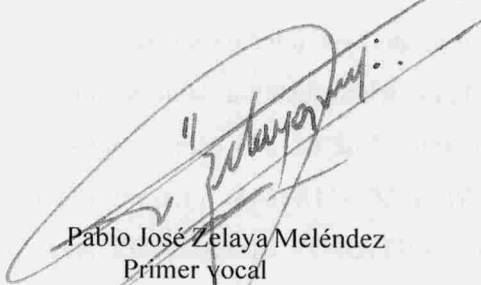
*funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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.**

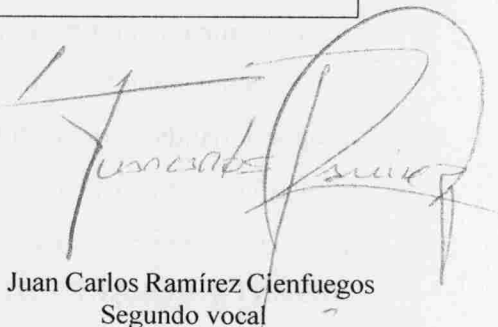
- b) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, **no admite recurso de reconsideración**, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA.
- c) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



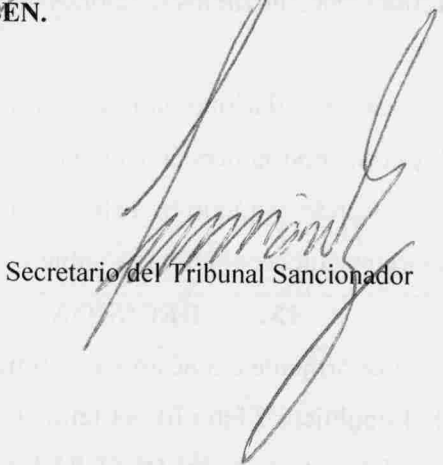
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador