

|  |  |   |                              |
|--|--|---|------------------------------|
| <br><b>Defensoría<br/>del Consumidor</b>  | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b>  | <b>Fecha: 05/03/2024.<br/>Hora: 09:18 a.m.<br/>Lugar: San Salvador.</b> | <b>Referencia: 553-2023.</b> |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>  |  |   |                              |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>   |  |   |                              |
| Denunciante:   | Presidencia de la Defensoría del Consumidor—en adelante, Presidencia—. |   |                              |
| Proveedor denunciado:  | PABLO ANTONIO REYES RUBIO.   |   |                              |
| <b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.</b>  |  |   |                              |
| <p>1. La Presidencia expuso que, en el ejercicio de la potestad conferida en los artículos 58 letras b), f) y k) y 69 letra a) de la LPC, y en la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2° de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, que pretendía asegurar a la población el abastecimiento de productos de la canasta básica, por medio de medidas urgentes y de carácter temporal, así como reducir los costos en la importación de insumos para la producción agrícola con el objeto de dar cumplimiento a la protección de los consumidores, se realizaron diversas inspecciones y requerimientos con el propósito de verificar la comercialización de los productos lácteos —quesillo, queso duro blando y queso morolique— comprendido entre el día 01/01/2022 y la fecha de la inspección.</p> <p>En el contexto anterior, en fecha 19/01/2023 se desarrolló inspección en el establecimiento comercial denominado "LÁCTEOS REYES", propiedad del proveedor denunciado, ubicado en</p> <p>Morazán, con el objetivo de verificar la existencia física (conteo físico) a la fecha de la inspección, así como la información y documentación relacionada a la comercialización de los productos lácteos <i>supra</i> mencionados, en vista que no contaba con toda la información solicitada, se le notificó al proveedor denunciado del requerimiento de información que debía atender, según se dejó constancia en el acta de inspección SM0111/2023 se le solicitó:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Proporcionar de forma impresa el saldo de las existencias a la fecha de la inspección, de los productos objeto de la inspección —quesillo, queso duro blando y queso morolique— por marca, presentación, lugar de ubicación o almacenaje.</i></li><li>2. <i>Presentar la lista de salas de ventas, bodegas propias, alquiladas, prestadas o en cualquier otra condición, diferentes a las instalaciones que se está inspeccionando, que incluya además nombre comercial, dirección, teléfono, nombre de la persona contacto.</i></li><li>3. <i>Remitir el inventario final de cada mes correspondiente al período entre el 31/12/2021 y la fecha de la referida inspección, en formato digital Excel editable, conforme al anexo 1 de la referida acta</i></li><li>4. <i>Remitir el kardex por cada producto objeto de verificación que lleva el establecimiento, señalando la persona responsable, que debe contener como mínimo: identificación del lugar de ubicación (dirección y número de teléfono, saldo de las existencias, costo de venta, registro de cada entrada, registro de cada salida y el saldo después de cada registro, en formato digital Excel editable.</i></li></ol> |  |   |                              |

5. *Proporcionar el nombre y la información de contacto del proveedor o proveedores (personas naturales o jurídicas) que le abastecen los productos inspeccionados, específicamente, nombres comerciales, direcciones, números de teléfono y correos electrónicos de los antes referidos proveedores.*

6. *Proporcionar el listado de precios de los productos lácteos objeto de verificación –quesillo, queso duro blando y queso morolique– incluyendo código de inventario, los incrementos que han tenido desde enero de 2022 y la realización de la inspección, con detalle de la fecha e importe de cada incremento aplicado, junto con la explicación de los factores o motivos del aumento.*

7. *Remitir el detalle total de las compras realizadas de los productos lácteos supra relacionados, durante el período comprendido entre el 01/01/2022 a la fecha de inspección, según el formato señalado en el anexo 2 del acta de mérito, incluyendo también fotocopias de los comprobantes de compra por cada producto en cada mes del período antes especificado. Asimismo para las importaciones deberá presentar copias de las declaraciones de mercancía, el retaceo y toda documentación relacionada.*

8. *Proporcionar la información de contacto de los principales clientes con los que comercializa los productos lácteos sujetos a verificación –quesillo, queso duro blando y queso morolique- en sus diferentes variedades y marcas, señalando específicamente los datos de nombre, direcciones, números de teléfono y correos electrónicos de tales clientes.*

9. *Remitir en formato digital Excel editable, el detalle total de las ventas de los productos lácteos de interés –quesillo, queso duro blando y queso morolique-, realizadas durante el período comprendido entre el 01/01/2022 a la fecha de inspección, conforme al anexo 3 de la referida acta; incluyendo además fotocopias de los comprobantes de venta de cada producto por cada mes del período señalado.*

10. *Proporcionar en formato digital Excel editable los libros de IVA: compras, IVA a consumidor final y de IVA a contribuyentes para cada mes del período en revisión; incluyendo también fotocopia de la primera y última página de cada libro de IVA mencionado.*

11. *Brindar la información de contacto: nombre, dirección, números de teléfono y correo electrónico del contador o contadora encargada de realizar los registros contables del establecimiento, aclarando si la persona es parte del personal del establecimiento o independiente, junto con copia de la credencial de acreditación.*

12. *Remitir descripción de la forma de comercialización (compra, distribución y venta) de los productos lácteos objeto de verificación en la inspección.*

13. *Proporcionar la información de contacto de la planta productora radicada en Nicaragua: nombre y dirección.*

14. *Brindar las hojas de los costos de producción para cada uno de los productos inspeccionados y dentro del período de revisión producidos en Nicaragua, así como el detalle de Kardex.*

Tal información requerida debía ser entregada en un término fatal de diez días hábiles contados desde el siguiente al de la verificación de la inspección, en las oficinas administrativas de la Defensoría del Consumidor; es decir que el plazo para presentación precluyó el día 02/02/2023. Al respecto, la Presidencia denunció que la información no fue presentada por el proveedor denunciado al término del plazo conferido

y tampoco efectuó una solicitud de prórroga dentro de la vigencia del periodo de cumplimiento para atender su obligación. Y de esa forma, dificultó a la institución la tutela efectiva de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

2. Como consecuencia de lo anterior, la Presidencia adujo que el proveedor inobservó la obligación estatuida en el artículo 7 letra h) de la LPC, y por ello, su conducta podría configurar la infracción **muy grave** prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC; por “(...) **negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones**”, la que según el artículo 47 de la precitada ley, se sancionaría con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En este punto, es necesario acotar que respecto a la infracción atribuida, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor manifestó en la resolución definitiva de fecha 03/01/2011, en el procedimiento administrativo sancionador con referencia número 1036-10 que: “IV. (...) Art. 44 literal f) LPC, contiene dos conductas distintas: **obstaculizar y negarse. La primera consiste en una acción encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; mientras que, la segunda 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**”.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 56-58) 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 infracción precitada 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 negó a realizar la entrega de información requerida.

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

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave “(...) **negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones**”.

#### IV. CONTESTACIÓN DE EL 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 denunciado, pues en la resolución que ordenó el inicio de este procedimiento (fs. 56-58) 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. Tal acto de comunicación se le realizó al proveedor denunciado, mediante correo electrónico enviado en fecha 17/11/2023 a la dirección de correo electrónico [redacted] -señalada durante el acto de inspección como medio para recibir notificaciones- conteniendo además copia íntegra de la denuncia recibida y sus anexos (fs. 60). Sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte del denunciado.

Sin embargo, mediante el referido acto de comunicación, se garantizó el ejercicio de los derechos de audiencia y de defensa al proveedor denunciado, confiriéndole la oportunidad procedimental de intervención en el actual procedimiento sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios, así como ofrecer y/o solicitar las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–.

Es así, que en el estado actual de la sustanciación del presente procedimiento, este Tribunal debe pronunciarse sobre la conducta imputada al denunciado establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito, aún sin la intervención del proveedor.

## V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 1° y 3° de la LPA.

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

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

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

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

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

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

**1. ACTA DE INSPECCIÓN RELACIONADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD (PROVEEDORES DE LÁCTEOS) N° 000111** (fs. 6-7), en la que se dejó constancia de la inspección realizada el día 19/01/2023 en el establecimiento comercial identificado como “*Lácteos Reyes*”, propiedad del señor Pablo Antonio Reyes Rubio, en los términos siguientes: “(...) En

Departamento de Morazán, a las catorce horas y treinta y cinco minutos, del día diecinueve de enero de dos mil veintitrés. Constituidos los delegados de la Defensoría del Consumidor \_\_\_\_\_, quien se identificó por medio de carné y credencial emitida por el Presidente de la Defensoría del Consumidor según acuerdo número ciento cincuenta suscrito en fecha veintiuno de diciembre de dos mil veintidós, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ quienes nos identificamos por medio de nuestro carné y credencial emitida por el Presidente de la Defensoría del Consumidor según acuerdos números ciento cincuenta y uno suscrito en fecha veintiuno de diciembre de dos mil veintidós, en las instalaciones de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ lugar donde nos recibe el señor \_\_\_\_\_ quien manifiesta ser Contador externo y si se identificó por medio de su documento único de identidad número \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, actuando en representación del señor Pablo Antonio Reyes Rubio, quien comercializa productos lácteos bajo el nombre comercial “*Lacteos Reyes*”; a quien le explicamos que el objeto de la presente inspección es verificar la existencia física (conteo físico) a la fecha, así como la información y documentación relacionada a la comercialización de los productos lácteos: quesillo, queso duro blando y queso morolique, durante el período entre el 01 de enero del año 2022 y la presente fecha, relacionados al señor Pablo Antonio Reyes Rubio, por lo que procedimos a: **a)** Solicitar de forma impresa, el saldo de las existencias a la fecha de la inspección de los productos quesillo, queso duro blando y queso morolique, por marca, presentación y lugar de ubicación o almacenaje; **b)** Verificar las existencias de los productos lácteos antes descritos, en sus diferentes variedades que actualmente posee el proveedor, separado según su presentación y según el espacio físico donde se encuentra; **c)** Solicitar la lista de salas de venta, bodegas propias, alquiladas, prestadas o en cualquier otra condición diferentes a las instalaciones que se está inspeccionando, que incluya, nombre comercial, dirección, teléfono, nombre de la persona contacto; **d)** Requerir en digital formato Excel editable, el inventario al final de cada mes, correspondiente al período entre el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno y la fecha de la presente inspección, conforme el anexo uno de la presente acta; **e)** Solicitar el Kardex por cada producto en el formato digital (Excel editable) que lleva el establecimiento identificando el lugar de ubicación (dirección y número telefónico), persona responsable, como mínimo debe contener el saldo de las existencias y su respectivo costo de venta al treinta y uno de diciembre de 2021, el registro de cada entrada, el registro de cada salida, el costo de venta y el saldo después de cada registro; **f)** Solicitar el listado de precios a la fecha, de los productos lácteos antes señalados, incluyendo el código de inventario, los incrementos que han tenido entre enero de 2022 y la presente fecha, conteniendo fecha y valor monetario del incremento en cada fecha, así como, cuáles son los factores o motivos del o los incrementos; **g)** Solicitar el nombre, dirección e información de contacto del o los proveedores que le abastecen de los productos lácteos que comercializa; **h)** Requerir en digital formato Excel editable, el detalle del total de las compras de los productos lácteos señalados, adquiridos dentro del período comprendido desde el primero de enero de dos mil veintidós a la fecha de la presente inspección, conforme al Anexo dos de la presente acta; así como, requerir fotocopia de comprobantes de compra, por cada producto y por cada uno de los meses dentro del período antes indicado para las importaciones proporcionar copia de la declaración de mercancía, el retaceo y documentación correspondiente; **i)** Solicitar el nombre, dirección información de contacto del o los principales clientes con los que comercializa los productos lácteos en sus diferentes variedades y marcas (quesillo, queso duro blando y queso morolique); **j)** Requerir en digital formato Excel editable, el detalle del total de las ventas de los productos lácteos señalados, realizadas durante el período comprendido desde el primero de enero de dos mil veintidós a la fecha de la presente inspección, conforme al Anexo tres de la presente acta; así

como, requerir fotocopia de comprobantes de venta, por cada producto y por cada uno de los meses dentro del período antes indicado; **k)** Requerir en digital formato Excel editable, los libros de IVA de compras, libro de IVA a consumidor final y libro de IVA a contribuyentes, para cada uno de los meses del período en revisión, así como, proporcionar fotocopia de la primera y última página de cada libro de IVA; **l)** Solicitar el nombre, dirección e información de contacto así como teléfono y correo electrónico del contador o contadora encargado/a de realizar los registros contables del establecimiento, especificando si la persona es parte del personal del establecimiento o es independiente, así como una fotocopia de la credencial de acreditación; **m)** Describir la forma de comercialización (compra, distribución y venta) de los productos lácteos; **n)** Solicitar la dirección de la planta productora radicada en Nicaragua, así como solicitar el nombre, dirección e información de contacto; **ñ)** Solicitar las hojas de costos de producción para cada uno de los productos inspeccionados y dentro del período en revisión, producidos en Nicaragua, así como el detalle de Kardex. Durante la presente inspección se obtuvieron los siguientes resultados: con relación al objetivo letra **b)**, No se pudo realizar conteo físico de los productos, ya que no se pudieron localizar bodegas o lugar donde almacena el producto, además el lugar donde se realiza la presente diligencia es la ubicación donde se encuentra el contador; manifiesta el Licenciado \_\_\_\_\_ que el señor Pablo Reyes no posee bodegas, ya que todo el producto lo vende en plaza. Con relación a los objetivos letras **a), c), d), e), g), i), k), l), m), n) y ñ)**, manifiesta el Licenciado \_\_\_\_\_ que el señor Pablo Reyes solo comercializa queso morolique, además manifiesta que con respecto a la información solicitada no puede ser proporcionada en este momento; por lo tanto, queda en requerimiento proporcionar la información de los objetivos letras **a), c), d), e), g), i), k), l), m), n) y ñ)**. **Con relación al objetivo letra f)** el Licenciado \_\_\_\_\_ proporcionó 3 impresiones donde muestra los precios de compras y ventas (constan en 03 folios físicos), así como las cantidades compradas y vendidas correspondientes al mes de diciembre del 2022. Al respecto queda en requerimiento proporcionar el listado de precios a la fecha de los productos lácteos antes señalados, incluyendo el código de inventario, los incrementos que han tenido entre enero de 2022 y la presente fecha conteniendo fecha y valor monetario del incremento en cada fecha, así como, cuales son los factores o motivos del o los incrementos. Con relación al objetivo letra **h)** el Licenciado \_\_\_\_\_ proporciono fotocopias de pólizas de importación de la siguiente manera: número de DUCA \_\_\_\_\_ con fecha de aceptación 05/12/2022 y consta de 12 folios físicos, número de DUCA \_\_\_\_\_ con fecha de aceptación 05/12/2022 y consta de 16 folios físicos, y número de DUCA \_\_\_\_\_ con fecha de aceptación 19/12/2022 y consta de 04 folios físicos. **Queda en requerimiento proporcionar en digital formato Excel editable, el detalle del total de las compras de los productos lácteos señalados, adquiridos dentro del periodo comprendido desde el primero de enero de dos mil veintidós a la fecha de la presente inspección, conforme al Anexo dos de la presente acta; así como, proporcionar fotocopia de comprobantes de compra, por cada producto y por cada uno de los meses dentro del periodo antes indicado para las importaciones proporcionar copia de la declaración de mercancía, el retaceo y documentación correspondiente. Con relación al objetivo letra j)** el Licenciado \_\_\_\_\_ proporcionó fotocopias de documentos de ventas realizadas en el mes de diciembre de 2022, de la siguiente manera: 10 fotocopias de facturas que constan en 05 folios físicos, y 10 fotocopias de comprobantes de crédito fiscal que constan en 05 folios físicos. Por lo tanto, queda en requerimiento proporcionar en digital formato Excel editable, el detalle del total de las ventas de los productos lácteos señalados, realizadas durante el periodo comprendido desde el primero de enero de dos mil veintidós a la fecha de la presente inspección, conforme al Anexo tres de la presente acta; así como, proporcionar fotocopia de comprobantes de venta, por cada producto y por cada uno de los meses dentro del periodo antes indicado. Se le hace saber al Licenciado \_\_\_\_\_ que la información requerida corresponde a la persona inspeccionada Pablo Antonio Reyes Rubio. Se hace constar que toda la información física proporcionada durante la presente diligencia es entregada debidamente firmada por la persona que nos atendió, y no se encuentra sellada por el contador ya que el sello de acreditación lo tiene en el lugar donde se encuentran sus oficinas y además no posee sello del establecimiento "Lácteos Reyes". **Toda la información requerida en esta acta deberá ser entregada en un plazo no mayor a diez días hábiles contados posteriormente a la fecha de la presente inspección, con firma y sello del establecimiento, la información digital en formato Excel debe ser almacenada en una USB o CD la que quedará en la Defensoría como parte del expediente,**

haciéndola llegar a las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Dirección Vigilancia de Mercado ubicadas en calle circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, o a la dirección quince Calle Oriente y Octava Avenida Sur, Centro de Gobierno Departamento de San Miguel. Ante cualquier consulta o inquietud respecto a la información requerida, puede comunicarse a la dirección de correo electrónico

Para notificaciones se nos proporcionó el teléfono número \_\_\_\_\_ y la dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_ con atención a \_\_\_\_\_ y el número \_\_\_\_\_ con atención al señor Pablo Reyes (...)"

—el resaltado es propio—. Así, mediante el acta en mención, se acreditó en este procedimiento que se informó al empleado del proveedor que atendió a los delegados, que dicha petición se sustentó en las facultades institucionales conferidas a la Defensoría del Consumidor en la LPC y en que el personal del denunciado manifestó no contar con ella durante la verificación. Además, que la notificación del requerimiento de información fue efectiva, con la identificación de la autoridad administrativa que formuló la intimación, que tal autoridad poseía facultades suficientes para tal acto administrativo, la dirección física y electrónica donde debía remitirse la documentación solicitada, el contenido de la información que debía presentarse, los formatos aceptados para hacerlo y el plazo máximo para el cumplimiento de tal obligación.

Respecto a la documentación, se advierte que el denunciado no desvirtuó la veracidad de la misma. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Sobre la base de los elementos probatorios antes detallados 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, pero puntualmente por la posible comisión de la conducta consistente en "(...) **negarse a suministrar datos e información requerida** —por la Defensoría del Consumidor— *en cumplimiento de tales funciones*", relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que dispone como obligación de los proveedores: "*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*", la cual, tiene como consecuencia la imposición de una sanción establecida en el artículo 47 de la misma ley, es especialmente necesario enfatizar que el artículo 44 letra f) de la LPC contiene dos conductas distintas: la primera, encaminada a impedir el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor; mientras que la segunda, se dirige a una **omisión ante una solicitud de datos o información**.

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

En ese orden de ideas, como se aclaró al inicio de esta resolución, el artículo 44 letra f) de la LPC contiene dos conductas **negarse a brindar la información requerida**, o bien, **obstaculizar el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Consumidor**. Entendiéndose que la primera conducta, *objeto de análisis en este procedimiento*, puede subsumirse en dos supuestos: el primero, cuando el proveedor expresamente

manifiesta su negativa a suministrar la información que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, sea por el Presidente o por los delegados expresamente para el ejercicio de tal facultad, sin oponer una eximente o justificante válida. *El segundo supuesto, ocurre cuando el proveedor omite la entrega de la información solicitada habiendo sucedido la finalización del plazo estipulado para el ofrecimiento de la documentación requerida;* en otras palabras, *declina la solicitud de información con una negativa tácita cuando no entrega los datos o información solicitada al finalizar el plazo estipulado por la Defensoría del Consumidor sin emitir ningún pronunciamiento*, sea sobre la inexistencia de la información, sea con indicación de justificante para la omisión de la entrega, o incluso, sin que medie una petición de ampliación del plazo para su cumplimiento con sustento fáctico, porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo.

En ese orden de ideas, en el caso *subjudice* se atribuyó al denunciado la conducta de negarse, por supuestamente haber omitido la entrega de la documentación en el plazo señalado, sin emitir ningún pronunciamiento justificante, como inexistencia de la información o bien, solicitar ampliación de plazo. Por ello, para la comprobación de la efectiva configuración de la conducta atribuida en este caso al señor Pablo Antonio Reyes Rubio, en el segundo supuesto descrito como *negarse a brindar la información*, es menester que medie un requerimiento o petición de información válido, formulado por una autoridad competente y con facultades suficientes para ello, que este se haya notificado en debida forma, y que el administrado denunciado, omita presentar la información y documentación solicitada.

Ahora bien, en el acápite antecedente se indicó que en este procedimiento se acreditó:

(i) La notificación efectiva del requerimiento de información y que este contenía: la identificación de la autoridad administrativa que formuló la intimación, asimismo, que ésta poseía facultades suficientes para tal acto administrativo, la dirección física y electrónica donde debía remitirse la documentación solicitada, el contenido de la información que debía presentarse y los formatos aceptados para hacerlo, el plazo máximo para el cumplimiento de la obligación (fs. 6-7).

Y del análisis de la documentación agregada a este expediente, se prueba a titulo indiciario:

(ii) Que el requerimiento de información no fue evacuado por el denunciado dentro del plazo que fue señalado por la autoridad administrativa, sin que mediase pronunciamiento alguno por su parte -del proveedor-, con lo cual su conducta se puede describir como omisiva ante el requerimiento de información formulado por la Defensoría del Consumidor, por medio de sus delegados, pues no consta agregado en este expediente administrativo ninguna comunicación por parte del señor Pablo Antonio Reyes Rubio, pese a que la diligencia de inspección se ejecutó en el establecimiento comercial de su propiedad y que por mandato legal, el proveedor estaba en la obligación de cooperar con dichos inspectores, quienes actuaban en representación misma del órgano administrativo con la entrega en **tiempo y forma** de toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, o bien informando si se encontraba impedido de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación.

En virtud de las consideraciones previas este Tribunal concluye que existe responsabilidad del proveedor, por comprobarse la comisión de la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC **“por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”**, debido a que los elementos de la infracción fueron acreditados suficientemente en este procedimiento, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 47 de la misma ley

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

**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 de la Constitución que prescribe: *«[1]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 17/12/1992).

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 veda 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 29/04/2013).

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 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo 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. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la infracción haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser un proveedor que se dedica a la comercialización de bienes de primera necesidad, como son los productos lácteos, y considerando que debe tener el conocimiento de las obligaciones legales que tal actividad económica comporta, se colige que la actuación del denunciado puede enmarcarse en la negligencia, por descuidar la obligación jurídica que tiene de prestar la colaboración a las funciones de la Defensoría del Consumidor, a tenor de lo dispuesto en la LPC y LPA.

## 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 negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Consumidor, relacionado al artículo 7 letra h), todos de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, (artículo 47 de la LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

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

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

### **a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor Pablo Antonio Reyes Rubio en las categorías antes citadas, pese a habersele solicitado con anterioridad según se dejó constancia en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 56-58). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor mostró una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le fue requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 numeral 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 anterior, este Tribunal advierte que la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda en fecha 06/06/2021 emitió resolución, en la cual clasificó al señor Pablo Antonio Reyes Rubio como “*mediano contribuyente*”, por consiguiente, para propósitos de cuantificación de la multa será considerado como tal.

***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, por haber actuado con negligencia, puesto que, tácitamente se negó a suministrar datos e información requerida y necesaria para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor. Especialmente, cuando dicha autoridad intentó verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LPC, para evitar desequilibrios en las relaciones jurídicas de proveedores y consumidores, en detrimento de estos últimos.

***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 le notificó correctamente del requerimiento de información que debía ser atendido, máxime, en observancia de la obligación general de los proveedores estatuida en el artículo 7 letra h) de la LPC, pese a lo cual, omitió

suministrar los datos e información que le requerida por la Defensoría del Consumidor, y con ello, pudo potencialmente ocasionar una afectación a los consumidores, al no cooperar para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de tal entidad administrativa.

***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 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, el impacto causado se materializa al impedir el cumplimiento de las labores de desarrollo de competencias que por ministerio de ley fueron asignadas a la Defensoría del Consumidor.

***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 PABLO ANTONIO REYES RUBIO, quien cometió la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC por ***negarse a brindar la información requerida***, con el propósito de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor **PABLO ANTONIO REYES RUBIO**, pues se ha determinado que éste ***se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC***, en concordancia con la obligación establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley.

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 ***mediano contribuyente***; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por el infractor, no se acreditó el dolo sino ***negligencia***; que este contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, al negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en la esfera jurídica de un particular, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador, resulta pertinente fijar una multa

cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer al proveedor **PABLO ANTONIO REYES RUBIO**, una multa de **UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,460.00)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

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**

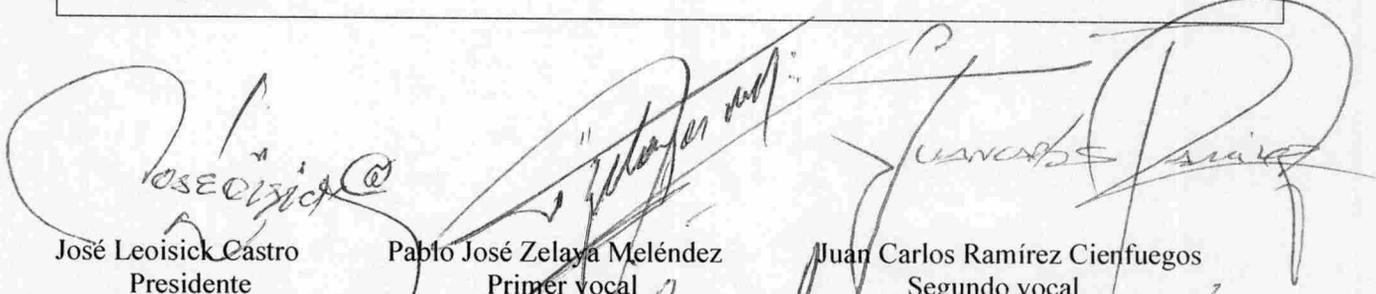
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese a el proveedor* **PABLO ANTONIO REYES RUBIO**, con la cantidad de **UN MIL CUATROCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$1,460.00)**, *equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC consistente en “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”, conforme al análisis expuesto en el romano **VI**. de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

- b) La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: “*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.*”; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo,

que dispone: "La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)".  
c) Notifíquese.



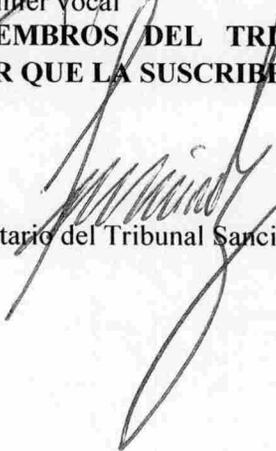
José Leoisick Castro  
Presidente

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.**

VR/YM



Secretario del Tribunal Sancionador