 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 12/03/2024. Hora: 09:30 a.m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1289-2023.</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor—en adelante, Presidencia—.		
Proveedor denunciado:	EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS.</b>			
<p>1. La Presidencia expuso que, en el ejercicio de la potestad conferida en los artículos 18 letra h), 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 tendientes a garantizar el abastecimiento y acceso a la seguridad alimentaria, en los derivadas del petróleo, 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 de información con el propósito de verificar la comercialización de granos básicos en el período comprendido entre 01/12/2022 y la fecha de la inspección verificada.</p> <p>En el contexto anterior, en fecha 14/01/2023 se desarrolló inspección en el establecimiento comercial denominado "TIENDA REYES", propiedad del proveedor denunciado, situado en _____, Santa Rosa de Lima, La Unión, con el objetivo de verificar la comercialización de granos básicos —maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro— durante el período comprendido entre el 01/12/2022 y la fecha de la referida inspección, por lo cual se dejó constancia en el acta de inspección SM044/2023 que durante el acto de verificación desarrollado se solicitó al proveedor denunciado:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Presentar fotocopias de los comprobantes de compra de cada producto adquiridos entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección, incluyendo además el costo de adquisición del mismo —mínimo tres por semana—.</i></li><li>2. <i>Entregar fotocopias de los comprobantes de venta de cada producto realizadas entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección —mínimo tres por semana—.</i></li><li>3. <i>Proporcionar Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados —maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro—, del periodo entre el 30/11/2022 y la fecha de la inspección.</i></li></ol> <p>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 la presentación de la información, precluyó el día 27/01/2023. 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</p>			

137A

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. 9-10) 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 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 denunciado, pues en la resolución que ordenó el inicio de este procedimiento (fs. 9-10) 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 en las instalaciones del establecimiento comercial de su propiedad en fecha 16/11/2023, entregándole además copia íntegra de la denuncia recibida y sus anexos (fs. 11).

De esa forma, 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–.

**(i)** En hilo de lo anterior, el día 22/11/2023 se recibió escrito con anexos rubricado por el señor Edras Eliezer Ventura Cruz, con razón notarial de legalización de firma, por medio del que respondió en sentido negativo la audiencia conferida *supra* relacionada, en los términos siguientes: “(...) *el producto que vendo son granos básicos, al momento de la visita hecha por la defensoría del consumidor. A la presente denuncia contestare de la forma siguiente: primeramente si cuando me solicitaron esa documentación no expuse nada porque he pasado por problemas personales y familiares, y por otra parte las ventas no han estado muy buenas en los últimos meses a tal punto que hay días que decido no abrir la tienda ya que no se vende nada*”

*y mejor aprovecho ese tiempo para hacer unos trabajos en la casa y pues se me ha hecho difícil, aparte de eso se me solicitaban documentos de hacienda y facturas de compra y venta las cuales yo les explique a la persona que me realizó el sondeo de precios y yo le explique que yo le compro a pequeños agricultores de la zona los cuales obviamente no me presentan ningún documento a la hora de venderme el producto aparte de eso no son compras grandes por poner un ejemplo a uno le compro dos quintales de maíz a otro un quintal de frijoles es de esa forma que yo compro el producto pequeños agricultores que traen de los cantones a vender de sus cosechas y pues igual las cantidades que yo compro son mínimas igualmente lo que es de otros granos básicos y productos de la canasta básica, claramente el tiempo que he estado y se me ha visitado de la defensoría del consumidor yo he brindado y proporcionado los precios de los productos que en ese momento tenía disponibles y que actualmente no los poseo porque las ventas no son muy buenas y en base a eso he decidido vender lo poquito que tengo porque las ventas no me favorecen en los gastos y pues en lo que respecta a documentación de hacienda de igual manera no lo he hecho porque como explico anteriormente mi negocio no es elevado en margen de inversión sino que es mínimo y pues quería intentar si me funcionaba en ventas y así hacer el trámite de inscripción correspondiente. Como pequeño comerciante que soy no es mi intención violar las obligaciones y responsabilidades que como pequeño emprendedor se me solicitan, claramente yo quiero arreglar esta situación por cual he decidido brindar mi información y que ustedes como defensoría del consumidor que de igual manera se pongan en mi situación y me ayuden de la mejor manera que quiero seguir trabajando pero que por el momento en la zona q yo tengo mi pequeño negocio las ventas no están bien las cuales si ustedes desean como institución verificarlo por sí mismo estar a la disposición y pueden hacerlo en cualquier momento y darse cuenta que yo estoy expresando en el presente escrito es la verdad y me pongo a la disposición para encontrar una solución y que mi persona no salga afectada ante tal situación, ya que considero que en mi negocio los productos han tenido los precios justos que como en otros negocios puedan tener (...)*”.

(ii) En cuanto a los argumentos de defensa opuestos por el proveedor denunciado, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

En síntesis, el señor Ventura Cruz reconoció tácitamente la comisión de la infracción atribuida en su intervención, al aseverar que le fue imposible cumplir con el requerimiento efectuado debido a problemas personales -familiares y personales-. Adujo además, que sus operaciones comerciales están sustancialmente disminuidas debido a un descenso de ventas y que posee documentación fiscal pues aparentemente no se encuentra registrado como contribuyente, y en atención de la misma situación, el abastecimiento de su producto lo realiza en volúmenes mínimos por medio de pequeños productores de la zona que pertenecen al sector informal. Finalmente, indicó que las anteriores situaciones las informó al delegado durante la inspección verificada y puso a disposición la información que le fue solicitada.

Sin embargo, este Tribunal advierte de la lectura del acta que sustenta el presente procedimiento administrativo sancionador (fs. 5-6), que si bien se informó a los delegados que la información no la poseía durante la diligencia, la redacción no permite inferir la inexistencia de la misma: “(...) Se practicó la inspección, dando el resultado siguiente: (...) Con relación a los literales d), e) y f) la persona que nos

*atendió manifestó no tener la información solicitada en los mismos, por lo que se deja requerimiento de información que deberá estar firmada y sellada por la persona encargada, el cual deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días hábiles posterior a la fecha de la presente diligencia y que deberá ser entregado en las oficinas de la Defensoría del Consumidor (...)*”, por tanto, no estaba exento de responder el requerimiento de información en el plazo señalado aún sólo para declarar y comprobar en debida forma la inexistencia de la información, mediante los documentos pertinentes según el tipo de documentación solicitada; *verbi gratia*, la inexistencia de registro fiscal como contribuyente puede establecerse mediante constancia expedida por el Ministerio de Hacienda.

Por otra parte, es preciso aclarar al denunciado que la presentación extemporánea y parcial de la información no produce como efecto que se tenga por atendido el requerimiento de información que se realizó, esto, porque el periodo máximo acordado para la entrega de la documentación se agotó, y con la finalización del plazo señalado, la conducta atribuida al proveedor se configuró: por lo cual, este Tribunal – en virtud del principio de legalidad- está inhibido de la valoración de tal documentación, al tiempo que se ve imposibilitado de eximir de responsabilidad al indiciado, por carecer de competencias suficientes derivadas de la normativa aplicable para tales propósitos.

Por lo anterior, los argumentos de descargo opuestos por el proveedor incoado quedan desvirtuados y resultan insuficientes para constituir una justa causa de inobservancia de su obligación, debido a que contó con la posibilidad real de atender el requerimiento en el sentido de declarar y demostrar la inexistencia de la información solicitada, pero no lo hizo. Y es en virtud de esta última circunstancia que este Tribunal declara sin lugar su solicitud de eximirle de la sanción aparejada a la conducta que reconoció *tácitamente* su comisión, no obstante, en atención al referido reconocimiento, aplicará una atenuante de la sanción correspondiente, a tenor de lo dispuesto en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos – LPA-.

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

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

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 GRANOS BÁSICOS) N° 0044** (fs. 5-6) , en la que se dejó constancia de la inspección realizada el día 14/01/2023 en el establecimiento comercial identificado como “**TIENDA REYES**”, propiedad del señor **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, en los términos siguientes: “(...) *En Santa Rosa de Lima Departamento de La Unión a las doce horas y veintitrés minutos, del día catorce de enero del año dos mil veintitrés. Constituidos los delegados de la Defensoría del Consumidor* \_\_\_\_\_ *y* \_\_\_\_\_ *quienes nos identificamos por medio de nuestro carné y credencial emitida por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor según acuerdo número ciento cincuenta y uno suscrito en fecha veintiuno de diciembre de dos mil veintidós en el establecimiento Tienda Reyes situada en* \_\_\_\_\_ *Santa Rosa de Lima, La unión, propiedad de Edras Eliezer Ventura Cruz con dirección en* \_\_\_\_\_ *Santa Rosa de Lima, La unión. Los delegados fuimos atendidos por Edras Eliezer Ventura Cruz quien manifestó ser Propietario y si se identificó por medio de su documento único de identidad número* \_\_\_\_\_ *a quien explicamos el objeto de la inspección el cual consiste en verificar la comercialización de granos básicos – maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto, y frijol negro-, durante el período*

comprendido entre el uno de diciembre de dos mil veintidós y la fecha de la presente inspección, por lo que se procedió a: **a)** Solicitar los precios de venta a la fecha, de cada uno de los productos en sus diferentes presentaciones; **b)** Consultar si se ha realizado incremento en el precio de venta de los productos en referencia, en sus diferentes variedades y presentaciones, así como la explicación o motivos que han originado el incremento, las fechas en las que se ha dado el incremento y de cuánto ha sido el incremento; **c)** Solicitar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto, que abastece cada uno de los productos antes mencionados; **d)** Requerir fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el uno de diciembre de dos mil veintidós y la fecha de la presente inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo; **e)** Requerir fotocopia los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el uno de dos mil veintidós y la fecha de la presente inspección; **f)** solicitar el kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del periodo entre el treinta de noviembre de dos mil veintidós y la fecha de la presente diligencia; **g)** verificar las existencias físicas de los productos maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto, frijol negro, que se encuentren en el lugar de la presente diligencia. Se practicó la inspección, dando el resultado siguiente: **a)** se solicitó precios de venta a la fecha, de cada uno de los productos en sus diferentes presentaciones, a lo cual, la persona que nos atendió, nos manifestó que el precio de venta del frijol rojo de seda es de un dólar por libra, precio verificado por medio de venta al consumidor al momento de la presente diligencia, y el precio del quintal de maíz blanco es de treinta y un dólares, precio que no pudo ser constatado, dado que solo emite factura comercial cuando el consumidor lo solicita. **b)** Manifestó la persona que nos atendió, que el frijol rojo de seda, sufrió un incremento de precio en el mes de diciembre de dos mil veintidós, que era comprado a un precio de setenta y cinco a ochenta dólares por quintal y llegó a costar entre noventa y cinco y cien dólares por quintal, y que el motivo del incremento se debió a la escasez de dicho producto en el mercado; en cuanto al maíz blanco, el precio no ha sufrido incremento, manteniendo su costo en treinta y un dólares por quintal. **c)** Se nos manifestó que las compras de los productos objeto de la presente diligencia son comprados a los agricultores de la zona denominada pertenecientes al municipio de Santa Rosa de Lima, en el departamento de La Unión, por lo que desconoce nombre, dirección específica, números de teléfono de contacto o cualquier otra información respecto a proveedores. **Con relación a los literales d), e) y f) la persona que nos atendió manifestó no tener la información solicitada en los mismos, por lo que se deja requerimiento de información que deberá estar firmada y sellada por la persona encargada, el cual deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días hábiles posterior a la fecha de la presente diligencia y que deberá ser entregado en las oficinas de la Defensoría del Consumidor oficina regional de oriente, ubicada en: quince calle oriente y octava avenida sur, centro de gobierno departamental de San Miguel. Dicha información podrá ser remitida en forma digital a la siguiente dirección de correo electrónico:**

**g)** Al momento de la presente inspección, se encontró una existencia de cincuenta libras de frijol rojo de seda y ocho quintales de maíz blanco. Se nos proporcionó el número telefónico para efectos de notificaciones. Y no habiendo más que hacer constar, se procedió a dar lectura de la presente acta a Edras Eliezer Ventura Cruz, a quien se le deja y recibe copia de la misma y para constancia firma junto con los delegados, ratificando su contenido (...)” –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 denunciado manifestó no contar con toda la información objeto de verificación durante la diligencia de inspección. 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 la 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 EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ, 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. 5-6).

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 EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ, 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: «[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 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 acápite 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 EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ en las categorías antes citadas, pese a habersele solicitado con anterioridad según se dejó constancia en la resolución de inicio de este procedimiento (fs. 9-10), pues cuando el proveedor denunciado compareció en el procedimiento para efectuar su defensa mediante la audiencia conferida, no presentó la información que le fue requerida y omitió pronunciarse en ese sentido. Es decir, que el proveedor denunciado no presentó ninguna eximente válida de su obligación de colaborar con esta autoridad administrativa, es por ello que en el presente procedimiento administrativo sancionador, se asumirá que el 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 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada, a efectos de establecer la capacidad económica que posee para asumir la multa.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de

la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida, por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, realizando una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*.

**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 EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ, 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. 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 **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, 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 *comerciante informal*; 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.

Así mismo se tiene como atenuante de responsabilidad la aceptación de los hechos por parte del infractor, así como la intención de subsanar a futuro la conducta constitutiva de infracción, tal como estatuye en beneficio del administrado 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 **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, una multa de **SETECIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$730.00)**, equivalentes a dos 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 **0.4%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **IX. DECISIÓN**

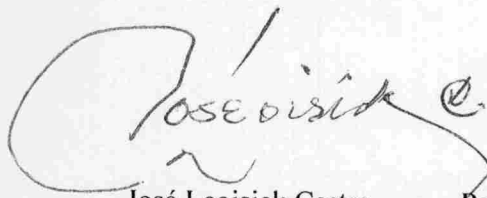
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito con documentación adjunta, rubricado por el señor **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, recibido el día 22/11/2023 (13-20).
- b) *Téngase por contestada* la audiencia que se confirió al proveedor **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, en los términos del escrito antecedente.
- c) *Sanciónese a el proveedor* **EDRAS ELIEZER VENTURA CRUZ**, con la cantidad de **SETECIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$730.00)**, *equivalentes a dos 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.

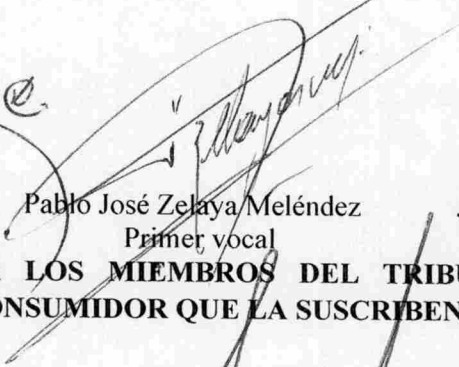
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de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

- d) 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 (...)*”.

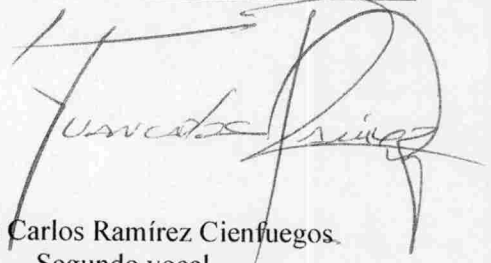
e) Notifíquese.



José Leoisick Castro  
Presidente



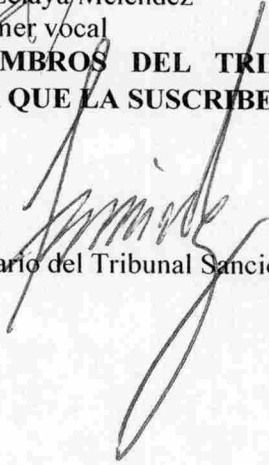
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

VR/ym



Secretario del Tribunal Sancionador