	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 13/05/2024 Hora: 08:52 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 300-2023</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	<b>CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES</b>		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- y en virtud de la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2º de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos, la cual autoriza la importación de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, entre otros, libres de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar medidas de monitoreos y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó inspección en fecha 25/01/2023, efectuando el requerimiento de información a la proveedora <b>CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES</b>, propietaria del establecimiento comercial denominado "<b>TIENDA DON SALVA</b>" ubicado en <span style="float: right;">San Miguel;</span> a fin 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 inspección.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 25/01/2023 se le notificó a la proveedora por medio del acta de inspección general con referencia SM0102/2023 -cuyo original y su respectiva constancia de notificación se ubican a folios 5 al 7 del expediente-. En el mismo se le solicitó proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial del establecimiento, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece cada uno de los productos;</li><li>- Fotocopia de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición del mismo;</li><li>- Fotocopia de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección;</li><li>- Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del periodo entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la referida inspección.</li></ul> <p>Para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del mismo, los cuales vencieron el día 08/02/2023. Sin embargo, consta en el expediente que la proveedora denunciada remitió la información de forma extemporánea, lo cual se advierte del correo electrónico remitido a la Defensoría del Consumidor, con</p>			

documentación anexa en fecha 08/03/2023 (fs. 11-38) sin que la proveedora hubiera solicitado prórroga para la entrega de la información.

En ese orden de ideas, la proveedora omitió entregar la información que le había sido requerida por lo delegados de la Defensoría al momento de la inspección. En consecuencia, señaló, que lo anterior daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC; por “**Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor**”.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 39-41), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta relacionada a *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto “**Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor**” cuando, por ejemplo, el proveedor (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos que el proveedor (ii) **entrega de forma extemporánea** la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que el proveedor (iii) **entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) **negarse** a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”, sucede cuando el proveedor (i) **omite entregar la información o documentación** que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o bien cuando el proveedor (ii) **expresamente se niegue entregar la información** o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

Asimismo, resulta importante hacer mención que la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos se creó debido a que el índice de precios al consumidor (IPC) en el año 2021 experimentó su mayor incremento en los últimos años, por lo que resulta necesario tomar medidas urgentes y de carácter temporal, tendientes a asegurar el abastecimiento para la población de productos esenciales de la canasta básica para que puedan adquirirse a precios adecuados de manera que no se cause perjuicio a los consumidores; así como la importación de insumos agrícolas y materias primas que garanticen la producción agrícola y la seguridad alimentaria.

Que, en el referido cuerpo normativo, artículo 4 inciso 2° se faculta a la Defensoría del Consumidor a realizar las medidas de monitoreo y vigilancia en el mercado de los productos incluidos en el mencionado Decreto, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.

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

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

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**, pues en resolución de fs. 39-41 se le concedió el plazo de cinco días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 22/11/2023 (fs. 42).

En fecha 28/11/2023, mediante conducto oficial interno, se recibió escrito firmado por la señora CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES, (fs. 44-45), quien actúa en su calidad de proveedora. En dicho escrito, evacuó la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 39-41), y ejerce su derecho de defensa manifestando, en síntesis, que debido a que reside en el extranjero de forma permanente, específicamente en Maryland, Estados Unidos de América, se le dificultó el conocimiento y cumplimiento inmediato y oportuno del requerimiento de información, pues no se encontraba ni en el establecimiento, ni en el país al momento de la inspección. Al respecto, invoca lo establecido en el art. 26 de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–, en lo referente a la eficaz notificación, ya que considera que tuvo un justo impedimento que explica su tardanza. Finalmente adjunta escrito con constancia de movimientos migratorios emitido por la Dirección General de Migración y Extranjería (fs. 80-83).

Los alegatos de la proveedora, serán desarrollados en el apartado VI de la presente resolución, por considerar que están estrechamente relacionados a la prueba vertida en el presente procedimiento y al análisis de la configuración de la infracción.

## V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. 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 *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)”*.

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

- Acta SM0102/2023 (fs. 5-7), de fecha 25/01/2023, dirigido a la proveedora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**, por medio de la cual se realizó el requerimiento de información a la proveedora denunciada, en la cual se le señaló como plazo máximo para presentar la información solicitada, el día 08/02/2023, no obstante, no atendió lo requerido dentro del plazo otorgado, debido a que entregó documentación extemporánea.

-Fotocopia de acuerdo No. 22-bis, mediante el cual se acuerda declarar a partir de la emisión del mismo “Estado de Emergencia” en razón de la crisis inflacionaria, que respalda el requerimiento de la información a la proveedora denunciada (fs. 9-10).

- Constancia de movimientos migratorios emitido por la Dirección General de Migración y Extranjería, en el cual se acredita que entre el 28/12/2022 y el 29/08/2023 la denunciada no se encontraba en el país.

No obstante, este Tribunal debe aclarar que el hecho que la denunciada no se encontrara en el país no constituye una eximente para dar cumplimiento al requerimiento de información en referencia; al contrario, que no delegue el cumplimiento de las obligaciones legales en su ausencia, refleja una administración negligente del negocio.

Establecido lo anterior, se advierte que la denunciada no logró desvirtuar la veracidad de la documentación previamente relacionada –requerimiento debidamente notificado–. 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

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*” relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que estipula: “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

Para el caso en concreto, la proveedora no remitió la información requerida por la Defensoría del Consumidor, en el plazo señalado, el cual vencía el día 08/02/2023. Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2º del Código Civil, el cual establece; “*Culpa leve (...)* es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)”. Aunado a lo anterior, el inciso 3º del mismo artículo estipula: “*El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**, actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, entregando en **tiempo y forma** 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 encuentra impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor sobre algún impedimento justificado para presenta la información, por lo que el actuar negligente de la denunciada sí configura uno de los supuestos de la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra f) de la LPC, por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligada a cumplir.

Por consiguiente, se tiene por configurada la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al haber omitido la proveedora entregar en tiempo y forma la información o documentación que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones de información, vigilancia e inspección, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice requerimientos de información 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.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

### **a. Tamaño de la empresa.**

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

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**, consistente en formulario de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2022; se advierte que la proveedora tuvo un total de rentas gravadas anuales por la cantidad de \$122,524.26 dólares de los Estados Unidos de América. (fs. 51)

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la denunciada, cuenta con ingresos que encajan en los de una microempresa, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la misma como una **microempresa**, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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

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

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

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

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que se obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directo e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, incumplir con la información requerida por la DC en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

**d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.**

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, el impacto causado se tradujo en el impedimento de las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la DC.

**e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.**

Mediante la multa a imponer, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la proveedora denunciada CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES, quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona natural* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, *al obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor* y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador, resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES**, una multa de **MIL CUATROCIENTOS 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 por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **0.8%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### IX. DECISIÓN

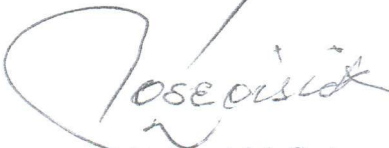
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sanciónese a el proveedor CLAUDIA LIDIA ÁLVAREZ FUENTES*, con la cantidad de **MIL CUATROCIENTOS 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 por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

b) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA, que dispone: “La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”.*

c) *Notifíquese.*

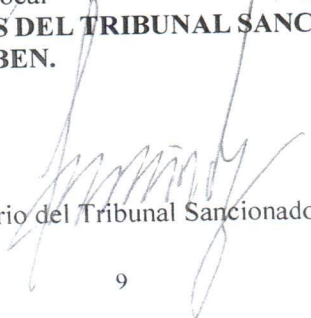
  
José Loisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador

