

|  |   |   |                      |
|--|---|---|----------------------|
|   | <b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>   | Fecha: 31/01/2023<br>Hora: 13:12<br>Lugar: San Salvador | Referencia: 567-2020 |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>  |   |   |                      |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>   |   |   |                      |
| Denunciante:   | Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–. |   |                      |
| Proveedora denunciada:   | Operadora del Sur, S.A. de C.V.   |   |                      |
| <b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>   |   |   |                      |
| <p>Como expuso en su denuncia la Presidencia, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, el día 21/10/2019, se practicó una inspección en el establecimiento denominado “Walmart Constitución”, propiedad de la proveedora denunciada.</p> <p>Como resultado de las diligencias realizadas, se levantó el acta SS2544/2019 (fs.3), mediante la cual se documentó que fueron encontrados productos con diferencia de precios entre el ofrecido y el constatado en la caja registradora, mismos que fueron detallados en tiquete de caja anexo al acta, en donde se especifica el producto que la proveedora vendía a precio superior en viñeta adherida al producto, consistente en: Pañales marca Baby – Dry número 4, ofrecido al valor de \$24.25 y vendida efectivamente en caja registradora al precio de \$50.30, producto que era comercializado por la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., incumpliendo lo prescrito en la letra c) e inciso segundo del artículo 27 de la LPC.</p>   |   |   |                      |
| <b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>   |   |   |                      |
| <p>Tal como consta en auto de inicio (fs. 8-9), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC por: <i>“vender bienes a precios superiores al ofertado”</i>.</p> <p>De conformidad a lo dispuesto en la letra c) del artículo 27 de la LPC: <i>“En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos... El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes...”</i></p> <p>En consonancia con lo anterior, el inciso segundo del artículo 27 de la LPC, dispone como obligación que <i>“Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor”</i>.</p> <p>En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA—, mediante sentencia pronunciada el 27/10/2020 en el proceso referencia 83-2016, sostuvo que... <i>el tipo infractor regulado en el artículo 43 letra b) de la LPC, utiliza claramente como verbo rector “vender”, debe precisarse además que la descripción típica del hecho infractor se complementa con el elemento de “precio” que debe ser superior al “ofertado”</i>.</p> |   |   |                      |

*El negocio jurídico de la venta, lo define el Código Civil, en el artículo 1597, en los siguientes términos: "... compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice **vender** y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama **precio**". Y la misma, de conformidad al artículo 1605 del mismo Código "... se reputa perfecta, desde que las partes han convenido en la cosa que es objeto de la venta y en el precio..."*

*En ese sentido, la compraventa al ser un contrato consensual, (acto bilateral, distinto a la oferta, que es un acto unilateral), se exige para su perfeccionamiento la convención de voluntades entre el vendedor y el comprador, y para efectos probatorios debe acreditarse el consenso en el pago en dinero del precio por la entrega del bien o servicio.*

*A manera de ejemplo, en los establecimientos comerciales se ponen a disposición de los consumidores gran variedad de productos; en el proceso volitivo de la decisión de compra por parte de los consumidores, ellos pueden aceptar la oferta de un producto, pero ésta puede rechazarse incluso segundos previos a decidir pagar por el bien en la caja registradora.*

*Es decir, el solo hecho que existe una diferencia de precio entre lo ofertado y lo registrado en caja registradora, no prueba que algún consumidor efectivamente efectuó una compra de ese producto a un precio superior al ofertado.*

*Así la administración pública para este tipo de ilícito, **debe probar**, no solo que el **precio ofertado es distinto al marcado en caja registradora**, sino, además que efectivamente existió una **compraventa**, ya sea mediante una factura o tiquete que demuestre el objeto vendido, el precio y la entrega de dinero... (Los resaltados son nuestros).*

#### **IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

El día 20/10/2022, se recibió escrito (fs. 13-16) firmado por la licenciada . quien actúa en calidad de apoderada general judicial de la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., por medio del cual, contestó la audiencia conferida en resolución de fs. 8 al 9, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada, e incorporó la documentación de fs. 17 al 23.

En su escrito, la licenciada . señala que es de vital importancia resaltar la obligación que incorpora el artículo 40 de la LPC, referente a los principios de legalidad y culpabilidad, principios que son de especial aplicación y observancia para la Defensoría del Consumidor, con el fin de evidenciar que para los propósitos de presentar una denuncia en contra de algún proveedor, la Presidencia de la Defensoría tiene la obligación de evidenciar el daño real y cierto, en los derechos de los consumidores que se estiman vulnerados, presupuesto indispensable a los propósitos de que este Tribunal oportunamente imponga una sanción respectiva, esto en virtud de lo establecido en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, en dicha

disposición el menoscabo al consumidor al que hace referencia, asegura que no fue comprobado en modo alguno por parte de la Defensoría del Consumidor, con relación a la infracción que se le imputa, esto, en la medida que de la lectura de la prueba aportada no se pueda determinar que los delegados de la autoridad demandante hayan comprobado la existencia de algún menoscabo en perjuicio de los consumidores; y al no existir dicho menoscabo ni evidencia del mismo en el presente procedimiento no resulta posible imputar culpabilidad alguna a su poderante.

En aplicación del caso en concreto, señala que si bien es cierto pudo haber existido las diferencias de precios, el mismo consumidor manifestó que le fue devuelto el precio extra que supuestamente pagó por el producto. Dando lugar a poder determinar que la proveedora no tiene intención alguna de engañar o menoscabar la economía de los consumidores, bien pudo existir un error que es perfectamente válido y no por ello se debe condenar a su mandante.

Asimismo, hace mención de la aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y determinación de la multa, por lo cual, resulta importante valorar que son miles de productos que Operadora del Sur, S.A. de C.V. comercializa en cada uno de sus establecimientos, y que en aras de ofrecer los productos de mejor calidad y en las mejores condiciones, se realizan diversos esfuerzos para controlar que cada uno de los productos cumpla con los precios.

Señala que debido a la gran cantidad de productos se vuelve casi imposible tener un cien por ciento de certeza en el cumplimiento de las normativas respectivas, no obstante, el margen de incumplimiento sería mínimo, y no se puede acreditar la existencia de un verdadero agravio a los consumidores si se toma en cuenta que el daño máximo en el caso hipotético es nulo, pues como antes se dijo el error en el ticket fue subsanado devolviendo al consumidor la diferencia del precio.

En tal sentido, señala que deben existir razones objetivas para demostrar que la afectación, limitación o perjuicio de los consumidores está fundamentado en documentos, estudios o datos técnicos. Si tales fundamentos carecen de plena certeza, la posible sanción administrativa, además del análisis objetivo que el caso amerita, deberá modularse no solamente respecto a la capacidad económica de su representada, sino, a partir de parámetros de objetivos de ponderación y dosimetría punitiva que en reiteradas ocasiones ha establecido la Sala de lo Constitucional.

Finalmente, solicita que este Tribunal examine el presente caso bajo los parámetros de proporcionalidad, razonabilidad e idoneidad que justifiquen la sanción y se adecue a la acción cometida, no solamente a la capacidad económica de su mandante.

#### **V. VALORACIÓN DE 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 de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

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 —CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son 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 43 letra b) de la LPC, por *vender bienes a precios superiores al ofertado*.

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

1. Acta de inspección SS2544/2019 de fecha 21/10/2021 (fs. 3), en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron inspección en el establecimiento denominado *“Walmart Constitución”*, propiedad de la proveedora, así como la corroboración de los hallazgos descubiertos.

2. Fotografías de tiquete de caja registradora y fotografías del producto objeto de la denuncia con la vifleta del precio adherida, los cuales no coincidían con el precio de la caja registradora, siendo superior el precio de

la caja registradora (fs. 4 al 7).

Con relación a la documentación antes relacionada, se advierte que esta no ha sido controvertida por la proveedora pues no incorporó ningún tipo de prueba que desvirtuara la comisión de la conducta atribuida. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia mantienen la certeza legal que ostentan.

#### VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud de la *presunción de certeza* que gozan las actas de inspección de la Defensoría del Consumidor, ha quedado comprobado:

1. Que la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., en el establecimiento denominado "*Walmart Constitución*", puso a disposición de los consumidores el producto denominado como "Pañales marca Baby-Dry" con diferencia de precio entre el ofrecido y el efectivamente constatado en la caja registradora.

2. Que la venta del producto detallado anteriormente, efectivamente fue materializada, ya que en los tickets de compra agregados al expediente, consta específicamente que en el ticket con referencia 0000238200 (fs. 5) se efectuó el cobro del producto PAMP BBDRY por la cantidad de \$50.30, el cual en viñeta adherida donde se ofrecía el producto el precio era de \$24.25; es decir, se constata el intercambio de efectivo por la entrega del referido producto. Además, se ha verificado que la denunciada efectuó dicha venta a un precio superior al ofrecido.

Sobre lo anterior, al constatar el intercambio de efectivo por la entrega de los productos detallados anteriormente se tiene por perfeccionada y comprobada la venta del referido producto; y que dicha venta fue realizada a un precio superior al ofrecido.

En concordancia con lo anterior, de la documentación agregada al presente expediente se colige que la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., se constituye como vendedora al detalle del producto cuyo precio de venta *era superior al ofertado*, en virtud de que comercializaba directamente el producto objeto de hallazgo a los consumidores, dentro de un establecimiento de su propiedad, abierto al público; conductas que han sido comprobadas y que son objeto de reproche jurídico de acuerdo a la LPC, configurando la infracción al artículo 43 letra b) de la referida ley.

Sobre el tópico, este Tribunal concluye que en el presente caso la denunciada Operadora del Sur, S.A. de C.V., como propietaria del establecimiento en el que se invitaba a los consumidores a que adquiriera los mismos para uso o consumo, tenía la obligación de verificar y poner a disposición del consumidor únicamente aquellos productos que cumplieran los requisitos y condiciones exigidas por la ley para su comercialización, lo cual no hizo, al vender productos, **con diferencia de precio entre el ofrecido y el efectivamente constatado en la caja registradora**. Con lo anterior, la denunciada ha incurrido en la violación de los derechos de los consumidores; en específico con el derecho de información por poner a disposición de los consumidores bienes sin información veraz de su precio. Y es que, la inexactitud en un dato tan importante en los productos, para el caso del precio, impacta no solo en el derecho de información de los consumidores, sino que representa

un menoscabo potencial en su patrimonio, bien jurídico que el legislador tutela de forma difusa.

En otros términos, se ha podido acreditar, a partir de la documentación que obra en el presente procedimiento administrativo que la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., efectivamente comercializó dicho producto, es decir, se ha constatado fehacientemente la venta de productos a un precio superior al ofertado.

En virtud de ello, la denunciada debe ser acreedora de la sanción correspondiente conforme a lo consignado en el artículo 46, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, por haberse acreditado el cometimiento de la conducta tipificada en el artículo 43 letra b), todos de la LPC.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra b) de la LPC –vigente al momento que sucedieron los hechos–, la que se sanciona con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, artículo 46 LPC. Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción 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*".

Respecto a la documentación presentada por la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. DE C.V., adjunta en disco compacto a fs. 24, consistente en: formulario del impuesto sobre la renta del año 2019 al 2021, se tomará el total de rentas gravadas del año 2019, el cual asciende a la cantidad de **\$720,702,494.15**, a partir de lo anterior, se concluye que la capacidad económica de la proveedora supera los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley Mype; asimismo, se verificó que tal proveedora se encuentra clasificada según el Ministerio de Hacienda como un "*gran contribuyente*", por lo cual, para efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como una empresa de *tamaño grande*.

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

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto 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 del sujeto. 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 aún a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, resulta pertinente señalar 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 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*".

A partir de tales disposiciones, este Tribunal concluye que Operadora del Sur, S.A. de C.V., actuó de manera *negligente* en la gestión de su negocio, ya que al ser la propietaria del establecimiento en el que se comercializaba el producto objeto de hallazgo, es la responsable de adoptar las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones que impone la ley de la materia, tales como poner a disposición de los consumidores bienes con información veraz en cuanto a su costo y que el precio ofrecido a los consumidores corresponda al consignado en caja registradora.

En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciada una actuación negligente por parte de la proveedora, pues se *vendieron bienes a precios superiores al ofertado*.

**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 directa e individual, pues se acreditó que en el establecimiento propiedad de la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V. —Walmart Constitución— se corroboró que se realizó la venta de un producto, cuyo precio de venta era superior al ofertado, según el detalle expuesto en el romano VI de la presente resolución.

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

En el caso en particular, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa a *vender bienes a precios superiores al ofertado*, consignada en el artículo 43 letra b) de la LPC; transgrede, el derecho de los consumidores de recibir de la proveedora la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna, que determine las características de los productos a adquirir. Si bien, en este caso, con dicha conducta, no se ha comprobado un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción es capaz de ocasionar un perjuicio potencial en el colectivo de

consumidores que adquieran bienes sin información veraz de su precio.

En este punto, debe recordarse que la SCA en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las de peligro abstracto el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, (a) no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores; (b) ni que existan denuncias de personas que hubiesen adquirido los bienes a precios superiores al ofertado. De ahí que, la infracción administrativa sancionada por el Tribunal Sancionador es una infracción de peligro abstracto.

Sobre el tema, la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018 ha afirmado que: *"en las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva"*.

Aplicando tales consideraciones al caso de mérito, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio concreto en la esfera jurídica de un consumidor determinado, al tratarse de una infracción de peligro abstracto, el posible agravio se configura con la sola inobservancia de la norma imperativa, es decir, de lo regulado en la LPC, al acreditarse debidamente la venta de productos por un precio mayor al ofertado.

En tal sentido, conforme a lo expuesto en el romano VI de la presente resolución, a partir de la inspección realizada por la DC, se comprobó que la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., vendió productos a un precio superior al ofertado; es decir, se ha acreditado la comisión de una infracción que la ley en materia de consumo clasifica como grave, provocando con ello un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores —de forma abstracta—, lo cual debe ser tomado en consideración como criterio para la

determinación de la multa.

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

Mediante la multa a imponer, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo<sup>1</sup> en la infractora Operadora del Sur, S.A. de C.V., quien han cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra b) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y para propiciar la adopción de las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor de bienes se encuentra en la obligación cumplir con lo establecido en la LPC, específicamente en este caso, vender a los consumidores bienes con información veraz y exacta de su precio, es decir, propiciando que el precio ofrecido por los mismos sea cierta y corresponda con la realidad, con el fin de salvaguardar el interés general, situación que no consta acreditada en el presente caso.

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 considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la proveedora Operadora del Sur, S.A. de C.V., de acuerdo a la conducta realizada.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es una infracción grave, la cual es sancionable con multa de 200 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una gran empresa; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora no se acreditó el dolo sino negligencia; que la infractora puso en riesgo el derecho a la información de todos los consumidores 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, sino que basta con la constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal; 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

<sup>1</sup> "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

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 tanto, a la proveedora **Operadora del Sur, S.A. de C.V.** se le impone una multa de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE DOLARES CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DOLAR (\$5,320.89)** equivalentes a diecisiete salarios mínimos mensuales con quince días de salario mínimo urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, en relación a la letra c) e inciso segundo del artículo 27 de la LPC, por *vender bienes a precios superiores al ofertado*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **8.75%**, respectivamente, dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcionales 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 2º de la Constitución de la República; 7 inciso primero, 27 inciso tercero, 40, 43 letra b), 46, 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 presentado por la licenciada asi como  
la documentación que consta agregada de fs. 13-24.

b) *Sanciónese* a **Operadora del Sur, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTE DOLARES CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DOLAR (\$5,320.89)**, equivalentes a diecisiete salarios mínimos mensuales con quince días de salario mínimo urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, en relación a la letra c) e inciso segundo del artículo 27 de la LPC, por *vender bienes a precios superiores al ofertado*, conforme al análisis expuesto en el romano VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe 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.**

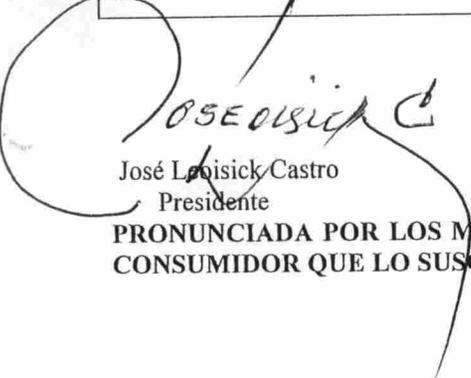
c) *Tomese nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por la apoderada de la proveedora

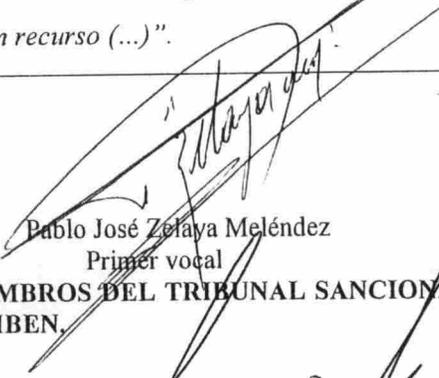
denunciada para recibir actos de comunicación; así como de las personas comisionadas para tal efecto.

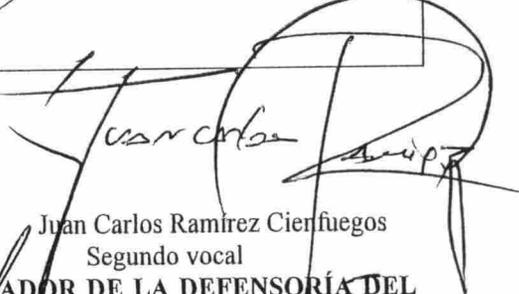
d) Notifíquese.

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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 (...)".

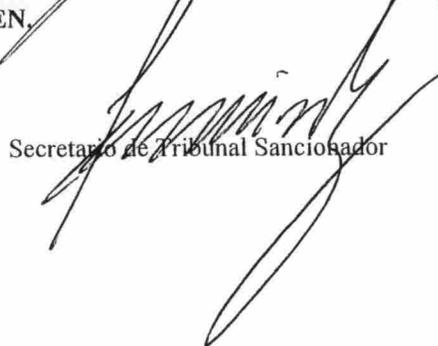
  
José Luisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cierfuegos  
Segundo vocal

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

PR/ym

  
Secretario de Tribunal Sancionador