

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 17/02/2023 Hora: 13:13 Lugar: San Salvador	Referencia: 1349- 2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Empresas ADOC, S.A. de C.V.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el artículo 58 literal f) de la LPC, y como parte del plan de trabajo institucional, y en el marco del observatorio de publicidad, el día 17/09/2020, se llevó a cabo inspección en el establecimiento denominado "<b>Planta Montecarmelo Empresas ADOC</b>", ubicado en _____ municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, propiedad de <b>Empresas ADOC, S.A. de C.V.</b></p> <p>El objeto de la inspección consistía en verificar la publicidad emitida por la proveedora a través del usuario "ADOC El Salvador", el día 15/09/2020 en la red social de Facebook, en dicha publicidad se leía "<i>40% de descuento al comprar con tus tarjetas de crédito Banco Cuscatlán en productos a precio regular y en _____ Promoción exclusiva únicamente el 15 de septiembre de _____ Compras máximas de \$200.00</i>", se le consultó a la gerente legal del establecimiento sobre las restricciones aplicables a la promoción u oferta especial y de qué forma se les daban a conocer a los consumidores, además, se procuró verificar la aplicación del descuento ofrecido en la publicidad por medio de tickets, facturas u órdenes de compra. Manifestó la referida gerente legal que al momento de la inspección no contaba con la documentación requerida, por lo cual se le indicó que contaba con diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la inspección, para hacerla llegar a las oficinas de esta Defensoría. La proveedora efectivamente entregó la documentación antes referida; sin embargo, lo hizo hasta el día 02/10/2020, pese a que el plazo conferido para ello finalizaba el 01/10/2020, sin haberse solicitado prórroga de ese plazo.</p> <p>Por lo anterior, señala un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; "<i>Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)</i>".</p> <p>Con respecto a la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que: "<i>El término &lt;&lt;negarse&gt;&gt; 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 [de] ocultar información o un beneficio ilícito</i>". (Resolución definitiva 1324-19 de fecha 19/11/2020).</p>			

Señaló, que los hechos denunciados, consistentes en que la proveedora entregó de forma extemporánea la información requerida por la Defensoría del Consumidor, dan lugar a la infracción establecida en el 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. 30-31), 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 consistente en "*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor(...)*", relacionada 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.

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 **Empresas ADOC, S.A. de C.V.**, pues en resolución de fs. 30-31 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 16/11/2022 (fs. 32).

Así, el día 23/11/2022 se recibió escrito y documentación anexa presentada por la apoderada de la sociedad denunciada, calidad que comprueba mediante la documentación anexa de fs. 43 al 49, mediante el cual manifiesta:

La apoderada señala que en el presente procedimiento sancionador existe **falta de tipicidad de la supuesta infracción**, es decir hay una vulneración al principio de tipicidad, pues se señala un “posible” incumplimiento, sin embargo, no existe relación entre lo acaecido y lo descrito por el ordenamiento vigente, y en razón a ello la supuesta infracción adolece de tipicidad, ya que se ha proporcionado la información requerida por la Defensoría del Consumidor a través de escrito presentado el día 02/10/2020, en el cual se incorporó en su totalidad la información a la Defensoría.

En virtud de lo anterior, alega que en ningún momento se configura una contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento por parte de su representada, asimismo, tampoco se ha “obstaculizado”, la labor de la Defensoría del Consumidor, ya que no se ha impedido o dificultado la consecución de un propósito de la administración, en ambos casos, con el ánimo de ocultar información o un beneficio ilícito. En virtud de lo anterior, el principio de tipicidad exige que el comportamiento ilícito y su sanción sean descritos de forma clara e inequívoca, ello con el objetivo que el destinatario de la norma pueda conocer anticipadamente las consecuencias jurídicas que pudiesen derivar de su conducta pues se trata de garantizar la seguridad jurídica del administrado.

En relación a lo anterior, señala que en el caso en concreto, los medios de prueba que están sirviendo de base para que esta autoridad sancione a Empresas ADOC, hacen referencia a la concesión de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente de esa visita para hacer llegar a las oficinas de la Defensoría de Consumidor la documentación solicitada, por lo cual este Tribunal pretende sancionar a su mandante, por haber entregado la totalidad de la documentación requerida un día después de la fecha, sin que se haya señalado en el acta la consecuencia de la omisión del plazo, se haya efectuado alguna prevención a su mandante y exista una regulación dentro de la Ley que regule el plazo conferido en acta de inspección por lo cual considera que es perentorio y que en caso de incumplimiento implica el inicio de un procedimiento administrativo.

Por lo explicado anteriormente, aclara la apoderada que es ostensible que su mandante dio cumplimiento a la norma que se considera infringida, puesto que no obstante se entregó la totalidad de lo requerido 24 horas después, pero sí se proporcionó a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requirió para cumplir eficientemente sus funciones, por lo cual al ejercer la potestad sancionadora en el caso en concreto se encuentra violentando el principio de tipicidad y legalidad a su mandante.

Ahora bien, respecto a la **caducidad de la potestad sancionadora de la administración**, señala que en el presente caso la denuncia fue interpuesta por la presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 25/11/2020, por lo tanto, es la fecha a partir de la cual se inició el procedimiento sancionatorio y en el cual empezó a correr el plazo de la caducidad, cumpliéndose los nueve meses el 25/08/2021. Es decir, 16/11/2022 que fue el día en que se notificó a su mandante la supuesta resolución de inicio del procedimiento sancionador, el plazo de caducidad ya había operado con creces, por lo cual una consecuencia importantísima de lo expuesto es que, al emitirse un acto administrativo definitivo cuando el procedimiento ya se encuentra caducado, es que el mismo se vuelve nulo de pleno derecho por haberse sido emitido sin procedimiento previo.

Finalmente, alude la apoderada sobre el principio de eventualidad, específicamente en que no se debería de atribuir a su mandante una infracción de peligro abstracto, y, por tanto, es necesario acreditar un daño concreto, no bastando únicamente con la puesta en peligro de los bienes tutelados por la LPC, por lo que solicita que se extinga la responsabilidad de Empresas ADOC, S.A. de C.V., y se archive el presente expediente.

En virtud de lo anterior, este Tribunal debe de hacer las siguientes consideraciones:

Respecto a la **falta de tipificación** de la infracción, la sentencia pronunciada a las diez horas con cuatro minutos del día 16/04/2018, en el proceso de amparo con número de referencia 20-2016, se dijo: “(...) que la interpretación jurídica de una disposición legal o constitucional consiste en la atribución de un significado elegido entre varios posibles, con base en razones o argumentos que justifican esa forma de entender el texto de la disposición como la alternativa más adecuada para resolver una duda, pregunta o problema interpretativo, que es el que origina la necesidad de interpretación. Esta Sala ha reiterado que la formulación lingüística –el texto– de una disposición constituye el punto de partida o marco para la búsqueda del sentido de sus disposiciones (Sentencias de fechas 4-II-97, 26-III-1999 y 14X-2013, pronunciadas en los procesos de Inc. 15-96, 4-98 y 77-2013, respectivamente) y fija los extremos o límites últimos entre la interpretación jurídica y una manipulación distorsionadora del contenido de la disposición”.

Además, destacó que: “(...) la precisión de las leyes penales –lo cual es también aplicable al Derecho administrativo sancionador– es una cuestión de grado y lo que exige el mandato de determinación es una precisión relativa, pues la aspiración de absoluta precisión, rigor total o exactitud terminológica en ese tipo de leyes es una utopía. En otras palabras, el requisito de taxatividad implica que las disposiciones legales que contienen los presupuestos, condiciones o elementos para considerar que una conducta es ilícita deben formular, describir, establecer o definir dichas conductas mediante términos, conceptos (tomadas estas dos

palabras en su sentido común y no lógico formal) o expresiones que tengan la mayor precisión posible o una determinación suficiente, de acuerdo con el contexto de regulación”.

En esa línea, se expuso: “(...) que el legislador penal está obligado a garantizar tanto la igualdad de las personas ante la ley como la protección efectiva de bienes jurídicos, de manera que la técnica legislativa debe superar una tensión irremediable entre, por una parte, el carácter general (no individual) y prospectivo (dirigido a conductas futuras) de la ley y, por otra, el mandato de taxatividad. Dicho de otro modo, como el legislador penal no puede prever (y enlistar o enumerar de manera exhaustiva o casuística) todas las posibles conductas dañinas para un bien jurídico, es inevitable que en alguna medida recurra a descripciones, conceptos o términos relativamente indeterminados, cuya interpretación permita adaptar la ley a las circunstancias sociohistóricas de su aplicación y, al mismo tiempo, respetar la garantía de precisión suficiente en la tipificación de los delitos”.

Concluyó que “si bien el mandato de tipicidad requiere que las conductas sancionables hayan sido previstas por el legislador de manera precisa e inequívoca, ello no debe ser entendido como una exigencia de exhaustividad en su descripción”.

Establecido lo anterior, el tipo penal por el cual se ha dado impulso al presente procedimiento administrativo sancionador es el establecido en el artículo 44 letra f) específicamente por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*; por lo que, dicha infracción conlleva al incumplimiento de una obligación establecida en la ley, la cual supone la colaboración por parte de los administrados en las actividades necesarias que realiza la DC en virtud del cumplimiento de protección a los derechos de los consumidores, por lo cual, ante una falta de colaboración ya sea de la información total o parcial o la falta de remisión de información en el plazo otorgado por tan digna autoridad, se está entorpeciendo el desarrollo de dicha finalidad, poniendo en riesgo los derechos tutelados de los consumidores. Ahora bien, si bien es cierto que la proveedora remitió dicha información de manera completa a la Defensoría del Consumidor, ésta contaba únicamente con 10 días hábiles para hacerla llegar; además, contaba con la oportunidad de solicitar una prórroga para la entrega posterior de la información, pero no lo hizo, provocando un incumplimiento temporal de remisión de la misma, lo que se traduce en incumplimiento al deber de colaboración de la DC provocando obstaculización al ejercicio de sus labores.

Ahora bien, respecto a la supuesta caducidad acaecida en el presente procedimiento administrativo sancionador, la cual, es una forma anormal de dar por concluido el procedimiento sancionatorio, sin que por la misma figura opere la prescripción, y se origina por el transcurso del tiempo máximo otorgado por la ley, es decir, nueve meses sin que la administración u autoridad competente realicen las diligencias necesarias para dar por finalizado el procedimiento, y superado dicho plazo opera la figura de la caducidad. Sobre lo expuesto, se debe de tener claro que, según el artículo 144-A literal a) de la LPC, el procedimiento simplificado inicia *mediante resolución de admisión en el cual se señala el carácter simplificado del procedimiento*, por lo cual el plazo para el cálculo de la caducidad empezará a contar a partir del día de la notificación de la resolución de admisión, siendo esta la fecha inicial a partir de la cual se hará el conteo del plazo de nueve meses, de conformidad al artículo 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

En virtud de lo anterior, se tiene que el presente procedimiento administrativo fue iniciado mediante resolución de inicio de fecha 01/11/2022, debidamente notificada a la proveedora denunciada el 16/11/2022, por lo cual, a la fecha de la presente resolución, únicamente han transcurrido aproximadamente tres meses, por lo que aún no han transcurrido los nueve meses para que se produzca la caducidad del mismo. En tal sentido, no es cierto lo que afirma la apoderada de la proveedora en relación a que el procedimiento se encuentra caducado.

## V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos (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 Código Procesal Civil y Mercantil (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 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 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:

-Requerimiento de información contenido en acta No. 0001320 de fecha 17/09/2020 mediante la cual se le solicitó a la proveedora proporcionar la documentación probatoria en donde constara la aplicación del descuento ofrecido en la publicidad por medio de tickets, facturas u órdenes de compra (fs.3).

-Capturas de pantalla en las que consta la publicación de la promoción que se lee: “*40% de descuento al comprar con tus tarjetas de crédito Banco Cuscatlán en productos a precio regular y en Promoción exclusiva únicamente el 15 de septiembre de Compras máximas de \$200.00*” la cual consta en fs. 4 y 5.

-Escrito y documentación anexa presentada por la señora \_\_\_\_\_ apoderada general judicial de la denunciada, mediante el cual presenta la documentación solicitada en requerimiento realizado el día 17/09/2020, el cual fue presentado en la Dirección de Vigilancia de Mercado en fecha 02/10/2020 a las 11:35 a.m., el cual fue entregado de manera extemporáneo, sin que se solicitara por parte de la proveedora prórroga alguna para su entrega tardía (fs.6-29).

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

Con base a 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 dispone como obligación de los proveedores: “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

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

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

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora denunciada presentó de forma parcial la información solicitada mediante requerimiento de

información en Acta de Inspección N° 0001320 y sus respectivos anexos, configurándose la infracción de obstaculización de las funciones de información y vigilancia de la Defensoría del Consumidor por *entregar de forma extemporánea la información que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor*, por lo cual, se ha comprobado la configuración de la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC, específicamente, al “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”, según los términos desarrollados en el romano III. de la presente resolución, relativos a los elementos de la infracción.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2° 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 3° del mismo artículo estipula: “*El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”.

Así, en el caso en análisis, se acreditó por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora no presentó en el plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor la información solicitada y aunque lo hizo de manera completa esta incumplió con su deber de colaboración por no entregar la información en el tiempo solicitado, entorpeciendo la actividad de la Defensoría del Consumidor. Por consiguiente, se tiene por configurada la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al entregar de forma extemporánea la información o documentación que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones de información, vigilancia e inspección.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora 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 la documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

## 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) de la LPC, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, relacionado al artículo 7 letra h) 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 presentada por la proveedora, consistente en los formularios de declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial de 2020 y 2021 (fs. 50-51 y 54-55); y estados de situación financiera del año 2020 de fs. 52 al 53; para efectos de la cuantificación de la multa, se tomará en cuenta el total de las rentas gravadas obtenidas en el año 2020, el cual asciende a la cantidad de **\$47,543,884.34**.

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 los ingresos de **Empresas ADOC, S.A. de C.V.** superan los parámetros establecidos en la referida ley, por lo cual al hacer el análisis de su información financiera y ver su clasificación según el Ministerio de Hacienda, podemos establecer que esta cuenta con la capacidad económica de un "**gran contribuyente**", por consiguiente, para los efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como tal, 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 dolosa 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 no suministró los datos e información en el plazo otorgado, en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le

impone, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

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

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción 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, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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

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

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

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

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora **Empresas ADOC, S.A. de C.V.**, pues se ha determinado que ésta obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción ***muy grave***; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una ***gran contribuyente***; 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, pues no suministró datos e información en el tiempo requerido por la Defensoría del Consumidor, obstaculizando con ellos sus funciones de información, vigilancia e inspección; 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; por lo tanto, 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 impone la proveedora **Empresas ADOC, S.A. de C.V.** una multa de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DOLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$6,995.91)**, equivalentes a veintitrés 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 (...)”*.

Dicho lo anterior, es menester señalar que la multa impuesta representa el **4.6%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción —quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria—, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados 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 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 presentado por la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 35 al 57.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Empresas ADOC, S.A. de C.V.**, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora **Empresas ADOC, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO DOLARES CON NOVENTA Y UN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$6,995.91)**, equivalentes a veintitrés 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 al entregar de forma extemporánea la información solicitada a la Defensoría del

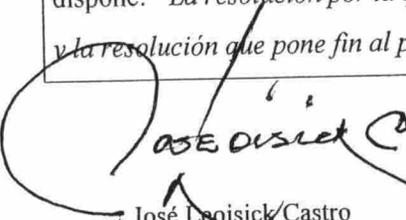
Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

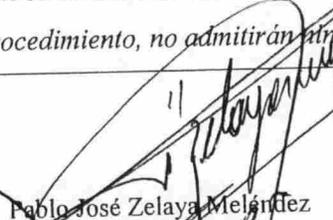
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de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

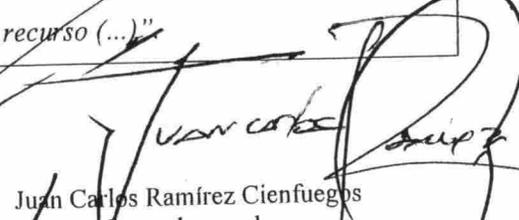
d) *Notifíquese.*

#### 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 (...)*"

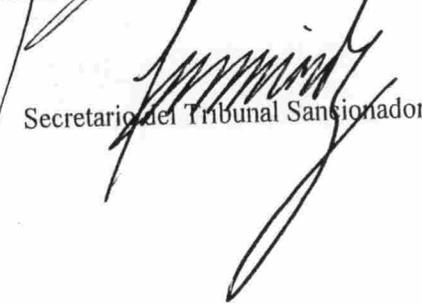
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
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.**

PR/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador