

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 07/03/2023 Hora: 08:00 a.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 122-2022 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—		
Proveedora denunciada:	OPERADORA DEL SUR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. representada legalmente la licenciada según se acredita en folios 353-357, tomo II.		
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. El día 31/01/2022 (folios 1-4 y 139-143, tomo I), la Presidencia expuso en sus denuncias que en aplicación de lo dispuesto en 143 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, en cumplimiento de las funciones de vigilancia e inspección que establece el artículo 58 letra f de la misma ley y a fin de prevenir especulaciones (maniobras o artificios) para aumentar los precios de los productos de primera necesidad o alimentos como consecuencia del anuncio al incremento del salario mínimo emitido por el Presidente de la República el día 01/07/2021, la Defensoría del Consumidor —en adelante DC— requirió a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. la presentación de información mediante las notas bajo referencias PRE-DC-C342-2021 y PRE-DC-C296-2021 (folios 90-99 y 146-159, tomo I, respectivamente), ya que, como resultado de diversas acciones realizadas por la DC, se identificaron incrementos en los precios de ciertos productos comercializados en su cadena de supermercados, debiendo informar sobre los motivos o factores que originaron tales incrementos, siendo los productos objeto del hallazgo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Pollo Indio libra en sus diferentes presentaciones;b) Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades;c) Aceite de canola <i>Great Value</i> botella de 946 ml;d) Leche marca <i>Smilk</i> bolsa de 350 gr;e) Leche Dos Pinos, bolsa de 350 gr;f) Aceite vegetal SULI, bolsa de 750 ml;g) Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades;h) Huevo mediano Fresco de 30 unidades;i) Huevo mediano Fresco de 60 unidadesj) Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros;k) Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros; y,			

I) Tomate de cocina sin marca 1 libra.

Así, a partir del análisis de la información recopilada, se requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. por posibles incumplimientos a la LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.

B. Mediante la resolución de fecha 31/05/2022 (folio 342, tomo II), se ordenó la acumulación de las referidas denuncias, ordenando en la misma fecha, dar inicio al procedimiento administrativo sancionador (folios 344-349, tomo II), por cuanto este Tribunal determinó que las denuncias cumplieran con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante LPA.

Respecto a las conductas observadas por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de las mismas de forma individualizada y ordenó el inicio del procedimiento contra OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., por el posible cometimiento de las infracciones:

1. Infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, *por supuestamente realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, por el incremento del precio de los productos:* Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades; Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros; Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades; Huevo mediano Fresco de 30 unidades; Huevo mediano Fresco de 60 unidades; y, Tomate de cocina sin marca 1 libra, *sin justificación alguna;*
2. Infracción al artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, *por la posible obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC,* por la entrega incompleta de la información requerida por la Presidencia de la DC.

Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra. Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora mediante aviso de fecha 14/06/2022, según consta a folio 350, tomo II.

III. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA DENUNCIADA Y PRUEBA OFERTADA.

A. 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 **OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V.**, pues en resolución de folios 344-349, tomo II, 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 mediante aviso en fecha 14/06/2022 (folio 350, tomo II).

El día 16/06/2022 (folios 351 y 352, tomo II) se recibió escrito y documentación anexa presentados por la licenciada apoderada general judicial con cláusula especial de la

denunciada, mediante el cual solicitó la ampliación del plazo de cinco días hábiles otorgado en la letra b) de la resolución de inicio para exponer sus argumentos de defensa o proponer la práctica de pruebas que estimará conveniente, por la complejidad técnica que requiere contestar dicho traslado.

Posteriormente, en fecha 22/06/2022 (folios 362-367, tomo II) la apoderada de la proveedora presentó escrito, a través del cual contestó la audiencia concedida en la resolución de inicio de fecha 31/05/2022, en el que sostuvo:

1. Justificación del aumento de precios de los productos analizados que tiene relación con el aumento al salario mínimo:

(i) Inobservancia al Principio de culpabilidad:

Expone, luego de relacionar jurisprudencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Honorable Corte Suprema de Justicia respecto del principio de culpabilidad, que por las aseveraciones emitidas por la Presidencia de la DC y el Tribunal Sancionador, existe una clara inobservancia del referido principio por dos razones fundamentales, primero porque se afirma de forma categórica e infundada que su mandante ha obstaculizado las funciones de la DC por cuanto OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. no brindó la información completa que le fue requerida, señalando que para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, requiere que se cumpla con los verbos rectores de obstaculizar o negarse, situación que no consta en el procedimiento ya que la proveedora si proporcionó la información requerida.

Respecto de la segunda razón señala que el Tribunal Sancionador especula y afirma que el alza de precios se debe a un aumento del salario mínimo y que por ello no tiene justificación alguna, lo cual considera falso, indicando que tanto en la etapa del requerimiento de información como en el escrito referido, su apoderada ha expuesto los motivos o causas del alza de precio, acotando que para la configuración de la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, se requiere el cumplimiento del verbo rector de realizar prácticas abusivas, situación que no se configura en el presente caso, ya que existe plena justificación del alza de precios, lo cual no es por motivos atribuibles a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. sino a sus proveedores que le solicitan el aumento por razones justificadas a criterio de los mismos, lo cual pretende comprobar mediante la prueba anexa a su escrito de defensa.

Agrega que los precios de los productos sufren modificaciones, ya sea para incrementos o disminuciones de precios que adolecen por ejemplo a dinámicas comerciales o incrementos en la materia prima de tales productos, de ahí que sus proveedores se vean en la necesidad de tener que aumentar sus precios, los cuales no son acordados de forma arbitraria, antojadiza o como una "maniobra" o "artificio" como se ha mal enunciado en el presente proceso, reiterando que existe una inobservancia del Principio de Culpabilidad, pues se le atribuyen a su mandante infracciones que no se han configurado, ni por dolo, negligencia ni mucho menos impericia y que el aparataje de la DC ha movido sus acciones contra la entidad equivocada, pues el alza de precio, no depende de OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. sino de sus proveedores.

- (ii) Cartas y formularios de los proveedores en donde se puede constatar el incremento de los precios de los productos y que éstos fueron aumentados por requerimiento de ellos y no de forma antojadiza por parte de la proveedora.

Que la DC argumenta que no existe justificación para el incremento o aumento de los precios en los productos de la canasta básica, sin embargo, con la prueba documental que adjunta a su escrito demostrará que cada incremento de precio tiene su fundamento en la documentación de respaldo que al efecto lleva la proveedora, de la cual tomaron la siguiente muestra:

- Huevos El Granjero Mediano de 30 unidades: que dicho producto estuvo sometido a una dinámica comercial (herramientas comerciales que tienen como fin dinamizar y movilizar un producto dentro del mercado) por un período determinado por lo que debido a la finalización de tal dinámica comercial en fecha 15/07/2021, el precio volvió a la normalidad a partir del 16/07/2021.

Refiere que dichas dinámicas se reconocen por medio de negociación de *Vendor Allowances* o subsidios del proveedor, en la cual el proveedor reconoce la diferencia de costo de unidad vendida en tienda para la baja de precio en el producto de acuerdo a las fechas acordadas, el costo del producto siempre es el mismo se encuentre o no en dinámica comercial (Anexo 1).

- Aceites: respecto del incremento de tales productos, sostiene que el proveedor solicitó el aumento debido al incremento de la materia prima, lo cual pretende constatar a través de la carta de solicitud del proveedor y el formulario de cambio de costos con el detalle del porcentaje incrementado (Anexo 2 y Tabla 1)

2. Cumplimiento de entrega de documentos a la DC:

En relación a dicho punto, alega que la información de agosto y septiembre de 2021 del control de inventario —Kardex— siempre estuvo a disposición de la DC en las carpetas Kardex, las cuales se actualizan periódicamente, por lo que lo único que debía hacer la DC era consultarlas para verificar la información alojada en las mismas, aclarando que por estar almacenadas en carpetas compartidas en la nube —de forma confiables, transparente y clara—, se actualizaban constantemente, que el acceso a la DC era irrestricto, que por el peso de los documentos la proveedora optó por dicho mecanismo (Anexo 3, Tablas 3 y 4).

Asimismo, señala que prueba de ello, es que los documentos fueron creados antes del plazo máximo indicado por la DC, mostrando una captura de pantalla de las referidas carpetas con su fecha de creación y respectiva actualización, reiterando que no es cierto que hizo falta el detalle de compras y ventas de los meses de agosto y septiembre de 2021 como se sostiene en la denuncia y respectiva resolución de inicio, por lo que considera que no es válido el argumento de que la documentación estaba incompleta.

3. El error inducido por parte de la DC en los requerimientos de información marcados con referencias PRE-DC-C342-2021 y PRE-DC-C296-2021:

En cuanto a dicho nemo, resalta la obligación de la DC de requerir la información de forma clara y precisa, para evitar posibles errores o incumplimientos por parte de los administrados, ello en relación al Principio de Eficacia contemplado en la LPA, que determina que la Administración Pública debe procurar la reparación o subsanación de algún defecto que se advierta, especialmente si el defecto fue inducido por ella misma, haciendo referencia al requerimiento inicial enviado por la DC, en el que solicitó a su mandante la presentación de *TRES fotocopias de compras, por semana dentro del período en referencia*, no obstante, considera que nunca especificó que debía ser por cada uno de los productos, sobreentendiendo la proveedora por lógica y sentido común que solo debía presentar tres fotocopias de compras de cualquier producto de los incluidos en los requerimientos, lo cual se aprecia a folios 90 y 146 del expediente y no como indica la resolución de inicio de que la información es incompleta y que debían ser brindadas las fotocopias de compras por cada semana para cada producto.

Señalando que tal error se aplica para ambos requerimientos, advirtiendo a manera de ejemplo que en el requerimiento bajo referencia PRE-DC-C398-2021, si se especificó que las fotocopias de ventas debían ser pro cada producto, evitando así que la proveedora incurriera en error, concluyendo que la DC configuró una conducta determinada por error inducido, por afirmar que ha existido infracción por parte de OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. por no presentar fotocopias de las compras de cada uno de los productos requeridos, y siendo que nunca fueron solicitados como tal, debe absolverse a la misma de cualquier responsabilidad pues si cumplió con los requerimientos.

4. Operadora del Sur puso a disposición todos los canales de comunicación necesario para brindar la información requerida por la DC.

Advierte la apoderada de la proveedora que en ningún momento obstaculizó o negó la información requerida por la DC, que por el contrario, tal entidad estaba obligada a indicar de forma específica el tipo y la forma en que se debía ser presentada tal información, por lo que, teniendo a su disposición diferentes canales de comunicación, la DC pudo haber guiado a la proveedora en la recolección de información o haber programado reuniones para una mejor comprensión, lo cual no fue así, a pesar del cruce de correos electrónicos que muestran una comunicación constante entre ambas, concluyendo que no existen elementos que justifiquen la necesidad de iniciar un procedimiento sancionador, debido a que su mandante nunca se negó a proporcionar la información requerida.

Finalmente, argumenta que en caso de determinar la existencia de un nexo de culpabilidad en el actuar de la proveedora y el perjuicio ocasionado en los consumidores, el Tribunal Sancionador debe tomar en cuenta el principio de proporcionalidad al momento de determinar la multa a imponer con base a lo establecido en el artículo 49 de la LPC, debiendo demostrar que para ponderar la misma, existió una afectación, limitación o perjuicio en los consumidores, misma que debe tener fundamento en documentos, estudios y datos técnicos, y que la misma se ha modulado no solamente respecto de su capacidad económica, subrayando que la

infracción imputada a su mandante no causó una afectación al interés general, en consecuencia, la sanción no debería crear un daño desproporcionados al administrado.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en la resolución de inicio (folios 344-349, tomo II), a la proveedora denunciada se le atribuye la comisión de las siguientes infracciones muy graves:

- a) **Infracción establecida en el artículo 44 letra e) de LPC, por (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...).**

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, que establece que los proveedores tienen prohibido: *Utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de alimentos, artículos de primera necesidad y de servicios esenciales (...).*

Al respecto, el artículo 18 de la LPC, parte de la base de que las prácticas abusivas son aquellas acciones del proveedor tendentes a colocar al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, siendo el objetivo del artículo en comento prohibir dichas acciones, con el fin de que el proveedor tenga un adecuado comportamiento en su relación con los consumidores, creando en el mercado de bienes y servicios un clima de justicia, igualdad, transparencia y certeza.

En ese sentido, el artículo 18 letra h) de la LPC, establece en específico como práctica abusiva, la utilización de cualquier *maniobra o artificio* para la consecución de *alza de precios o acaparamiento* de alimentos, artículos de primera necesidad o de servicios esenciales.

Así, en razón de la conducta tipificada en la letra h) del artículo en comento, la Real Academia Española define la palabra *maniobra* como aquel *artificio y manejo con que alguien interviene en un negocio*. Es decir, que la conducta prohibida en el artículo en comento es el aprovechamiento que puede realizar un proveedor que tiene la capacidad de poder influir en el mercado con la finalidad de ocasionar un alza de precios de la cual obtenga un beneficio económico, en desventaja de los consumidores, lo cual es inaceptable en el contexto de la normativa de consumo.

En ese mismo orden, en el referido artículo se establecen dos supuestos a considerar como práctica abusiva: i) el *alza de precios*; y, ii) el *acaparamiento*, siendo que en los dos casos se debe dar alguna maniobra por parte del proveedor que sea tendente, ya sea, al *aumento de forma súbita, injustificada y desproporcionada* del precio de los *productos (alimentos y artículos) de primera necesidad y servicios esenciales*, o a la *acumulación o retención* de los mismos.

Ahora bien, de acuerdo a la finalidad y espíritu de la LPC, tanto el alza de precios y el acaparamiento de productos de primera necesidad y servicios esenciales pueden ser de tal magnitud que afecten el precio de dichos productos y/o servicios o el desabastecimiento de los mismos en el mercado local o nacional, lo cual implica que la conducta que provoque tales situaciones sea constitutiva de infracción si media cualquier maniobra o artificio para dichos fines. Y es que, la finalidad del artículo en comento es que los bienes

esenciales para la subsistencia diaria estén de manera accesible al alcance económico y geográfico de aquéllas, en aras de potenciar una adecuada calidad de vida.

En el presente caso, se trata de determinar si la conducta alegada por Presidencia de la DC, en relación a la proveedora denunciada, se adecua al tipo contenido en la infracción de realización de prácticas abusivas, por la utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución del alza de precio de los productos: Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades; Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros; Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades; Huevo mediano Fresco de 30 unidades; Huevo mediano Fresco de 30 unidades; y, Tomate de cocina sin marca 1 libra.

b) Infracción establecida en el artículo 44 letra f) de LPC, por *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o (...).*

Al respecto, es necesario mencionar que la LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento de dicha norma jurídica. En ese sentido, el artículo 58 letra f) de la LPC prevé que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en ejercicio de las facultades antes señaladas, la DC puede requerir de los proveedores la información que se considere pertinente, con el objeto de verificar si se está cumpliendo con la ley, y de esa forma garantizar la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación de los proveedores "*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*".

La ley hace referencia a los términos «**obstaculizar**», que puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, asimismo al término «**negarse**», que puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, 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; y,

- (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; y,
- (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 o incompleta 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*”.

V. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA

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 las infracciones atribuidas a la denunciada, delimitadas en el romano IV de la presente resolución.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

Asimismo, 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 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 adelante SCn— 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 uno 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 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*, el resaltado es nuestro.

Además, 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".

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LAS INFRACCIONES A LA LPC.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, relacionada con las posibles infracciones a la LPC consistente en:

- 1) Actas de inspección N° 0001758, 0001770, 0001827, 0001836, por medio de las cuales se establece que la DC realizó inspecciones en los establecimientos propiedad de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. conforme al siguiente detalle —**CUADRO N° 1**—:

Acta N°/Folio	Fecha	Establecimiento	Producto objeto de inspección
0001758, folios 7 y 8, y anexos de folios 9-53, todos del tomo I	28/07/2021	Walmart Constitución	Pollo indio Fresco por un aumento de \$0.30 centavos de dólar por libra
0001770, folios 54 y 55, y anexos de folios 56- 79, todos del tomo I	29/07/2021	Maxi Despensa San Marcos	Huevos El Granjero mediano de 30 unidades por incremento a \$4.80 dólares por cartón
0001827, folios 80 y 81, y anexos de folios 82- 85, todos del tomo I	05/08/2021	Despensa de Don Juan Antigua Cuscatlán	Aceite de canola Great Value (botella) contenido neto de 1000 ml, por incremento de \$1.99 dólares a \$2.95 dólares; Leche marca Smilk contenido neto 350 gr por incremento de \$1.77 dólares a \$1.85 dólares; Leche marca Dos Pinos (bolsa) contenido neto 350 gr por incremento de \$2.69 dólares a \$2.80 dólares
0001836, folios 86 y 87, y anexos de folios 88 y 89, todos del tomo I	07/08/2021	Despensa Familiar Ciudad Delgado	Aceite vegetal SULI (bolsa) contenido neto 750 ml por incremento de \$1.05 dólares a \$1.45 dólares

2) Requerimientos de información contenidos en las siguientes actas —CUADRO N° 2—:

Acta N°/Folio	Requerimiento pendiente de cumplimiento	Observación en acta
0001758, folios 7 y 8, y anexos de folios 9-53, todos del tomo I	c) Solicitar el nombre del proveedor, dirección, número de telefono, correo electrónico y nombre del contacto que abastece el producto pollo indio fresco (...)	c) El nombre del proveedor es Avícola de El Salvador, en el vaso de la dirección, número de telefono, correo electrónico y nombre del contacto nos explico no tenerlo a la mano por lo que se le hizo saber que debe hacer llegar la información antes solicitadas a las oficinas de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor (...) en un plazo no mayor a diez días hábiles(...).
0001827, folios 80 y 81, y anexos de folios 82-85, todos del tomo I	(...) b) Solicitar factura o ticket de la venta más reciente del producto antes mencionado y tres facturas o tickets de ventas realizadas por semana desde el primero de junio de dos mil veintiuno a la fecha de la presente inspección y consultar el código de inventario con el cual lo identifican en el establecimiento; c) Solicitar el nombre del proveedor, dirección, número de telefono, correo electrónico y nombre del contacto que abastece los productos (...)	(...) b) Se nos hizo entrega de ticket de venta de los productos antes detallados, debidamente sellado y firmado para ser anexado a la presente acta, así mismo se nos manifestó que al momento de la diligencia no podía entregar los documentos solicitados del período antes establecido por lo que se deja en requerimientos (...); c) se nos manifestó que desconoce la información solicitada, debido a que esa información solo la tiene el área comercial, por lo que dicha información se deja en requerimiento. Los requerimientos solicitados en la presente acta se deben hacer llegar a las oficinas de la Defensoría del Consumidor (...) en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del nueve de agosto de dicho año.
0001836, folios 86 y 87, y anexos de folios 82-85, todos del tomo I	(...) c) Solicitar el nombre del proveedor y dirección, nombre del contacto que abastece el producto (...)	(...) c) Se nos manifestó que desconoce la información solicitada, por lo que dicha información se deja en requerimiento. Los requerimientos solicitados en la presente se deben hacer llegar a las oficinas de la Defensoría del Consumidor (...) en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del nueve de agosto de dicho año.

Todos dirigidos a la proveedora **OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V.**, en virtud de la no entrega de la información requerida durante las diligencias de inspección.

3) Requerimiento de información emitido por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 13/08/2021, bajo la referencia PRE-DC-C342-2021 (folios 90-99, tomo I), por medio de la cual, solicita a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en seguimiento de las diligencias de inspección relacionadas en el **CUADRO N° 1 del numeral 1)** presente apartado, la remisión a la DC de la siguiente información:

- Informe los motivos o factores que han originado el incremento en el precio del producto en mención;
- Inventarios a partir del 31/05/2021, indicando el método de costos y de control de estos; compras y ventas del período entre el 01/06/2021 al 12/08/2021, incluyendo tres fotocopias de compras, por semana dentro del período en referencia. Para las compras en el exterior —importaciones—, se debe incluir el retaceo de cada compra; así mismo, se debe informar el margen de ganancia establecida. Además, deberá presentar la información requerida, de acuerdo con el esquema definido en los anexos de este requerimiento, denominados: Anexo 1 Esquema de datos-Inventarios, Anexo 2 Esquema de datos-Compras, y Anexo 3 Esquema de datos-Ventas, en un archivo Excel por cada producto dedicando una hoja de Excel para cada anexo.
- Reporte Kardex que lleva la sociedad por producto, identificando la ubicación del producto (sala de venta, bodega, otros lugares donde mantenga las existencias del producto), incluyendo dirección, teléfono y nombre del responsable de cada lugar. Como mínimo, el reporte debe incluir el saldo inicial al 31/05/2021 y su costo de venta, el registro de entradas, el registro de salidas, unidad de medida de las entradas y las salidas, el costo de venta y el saldo de existencia después de cada transacción. Así mismo, se le requiere que especifique/explice y describa los tipos de movimientos o registros que se reflejan en el referido Kardex.

Consignando literalmente que: (...) *la información en referencia debe ser entregada dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de esta comunicación, por medios electrónicos, en archivos de formato Excel editable, a la dirección de correo electrónico adelante detallada, o en disco compacto o memoria flash, en las oficinas administrativas de la DC ubicadas en la calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán. Ante cualquier consulta puede comunicarse a la Unidad de Auditoría de Consumo, mediante el correo electrónico:* el resaltado es nuestro).

Asimismo, respecto a la información solicitada, **se le requirió la actualización de la misma de forma mensual hasta el 30/09/2021**, la cual debía ser presentada a la DC en los primeros 10 días hábiles del siguiente mes, según corresponda.

4) Escrito de fecha 27/08/2021 (folios 103 y 104, tomo I) suscrito por la licenciada _____, en su calidad de Subgerente Legal El Salvador de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., mediante el cual, manifestaba las razones del incremento de los precios —*punto 1*—, señalando específicamente respecto del producto objeto de hallazgo lo siguiente: **Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos**: el precio cambio debido a la finalización de la dinámica comercial que se sostuvo con el proveedor Empresa de _____, el 15/07/2021, por lo cual a partir del 16/07/2021 regresó a su precio normal.

Respecto del *punto 2*, adjuntan los inventarios de los productos citados, en los formatos requeridos, aclarando que cuando se realizan las compras mediante tiquete de caja no se registra información del cliente, dejando en blanco tal espacio, indicando el dato del cliente cuando se realizó la compra mediante una factura o crédito fiscal.

Finalmente, en relación al *punto 3*, señaló que adjuntan los reportes Kardex, acotando que han brindado acceso a la licenciada _____, la remisión de los referidos accesos e información constan en correos electrónicos de fechas 27/08/2021 (folios 107 y 108, tomo I), 30/08/2021 (folios 109-111, tomo I), 13/09/2021 (folios 112-119, tomo I).

5) Requerimiento de información contenido en impresión de correo electrónico enviado por licenciada _____; en fecha 14/09/2021 (folios 120 y 121, tomo I), a través del cual realiza unas observaciones de la información remitida por la proveedora respecto del requerimiento bajo la referencia PRE-DC-C342-2021 (folios 90-99, tomo I), consignando literalmente lo siguiente:

- **Entregó:**
 - Anexos 1 (inventario) incluida información al 31/08/2021.
 - Para el caso del Anexo 2 (compras):
 - Productos huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos, **no incluyó** las fechas de cada compra.
 - Para el producto pollo indio (pierna, muslo, pechuga, filete), **incluyó** compras de junio a agosto, mientras que para los productos aceite Suli 750 ml, aceite de Canola Great Value (bolsa plástica) 946 ml y bebida láctea Smilk 350 gr **incluyó** compras solo del mes de agosto.
 - En el caso de los anexos 3 (ventas):
 - Para el producto pollo indio (pierna, muslo, pechuga, filete), **incluyó** venta de junio a agosto, mientras que para productos aceite Suli 750 ml, aceite de Canola Great Value (bolsa plástica) 946 ml y bebida láctea Smilk 350 gr **incluyó** ventas solo del mes de agosto.
- **No entregó:**

- Kardex del mes de agosto.
- Fotocopias de comprobantes de compras y ventas del mes de agosto (2021).

Reiterando que el plazo para la entrega de la documentación al mes de agosto 2021, vencía ese mismo día, es decir el 14/09/2021.

6) Impresión de correo electrónico enviado por licenciada _____ en fecha 14/09/2021 (folios 122 y 123, incluye CD de folio 124, tomo I), mediante el cual remiten la información requerida, agregando los siguientes comentarios:

- Para el caso del aceite de Canola Great Value 946 ml y aceite Suli 750 ml, se entregó información de compras inicial que comprendía hasta la fecha 10/08/2021, razón por la que únicamente adjuntan información del 11 al 31 de agosto del año 2021.
- Para el caso del aceite de Canola Great Value 946 ml y aceite Suli 750 ml, se entregó información de ventas inicial que comprendía hasta la fecha 10/08/2021, razón por la que únicamente adjuntan información del 11 al 31 de agosto del año 2021.

7) Original de documento denominado: *Investigación de presuntas prácticas abusivas ante el incremento en el precio de alimentos y artículos de primera necesidad en el mercado local*, caso del proveedor OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 31/08/2021 (folios 125-138, tomo I) emitido en fecha 28/10/2021, por la Unidad de Auditoría de Consumo —UAC— de la Dirección de Vigilancia de Mercado —DVM—, por medio del cual, se establece:

- **Numeral 3 Acciones de verificación de la Defensoría del Consumidor:** refieren que la proveedora realizó la entrega de la información requerida de forma incompleta, acotando que con la entrega parcial de la información, la proveedora dificultó las labores de vigilancia de la DC, puesto que la información requerida era pertinente para realizar los siguientes análisis:
 - Con la no entrega de la información relacionada con: a) el requerimiento de indicar el método de costos, dificultó el análisis de la información contenida en el Kardex de cada producto, al no tener seguridad sobre la razonabilidad del costo reportado; y, b) para el caso del control de inventarios: tampoco se tiene certeza de las políticas o prioridades del proveedor sobre el traslado de los productos a la cadena de supermercados para su comercialización. Asimismo, no informó a la DC los parámetros de ganancia establecidos en la venta de los productos, por lo que la investigación de la información se enfocó en el análisis de los precios de compra y los precios de venta reportados por la sociedad en forma electrónica.
 - Además, reitera que los comprobantes de compra requeridos constituyen el medio de verificación de la compra realizada al abastecedor de cada producto, y son de utilidad para la DC dado que permiten validar que los registros proporcionados de forma

electrónica son consistentes con la información real contenida en los comprobantes y que con tales comprobantes, se identifica con exactitud al agente económico que podría haber suministrado productos con precios incrementados y facilitar a la DC establecer contacto con éstos para investigar los motivos del incremento.

- Que la proveedora no presentó la actualización de la información requerida para el mes de septiembre de 2021, ni a la fecha de emisión del informe, sin que haya solicitado prórroga alguna para la presentación de tal información.
- Respecto de la totalidad de la información presentada frente a la requerida, en la *Tabla 1. Comparación entre los comprobantes de compra entregados y los comprobantes de compra requeridos, período del 1 de junio al 31 de agosto de 2021*, se establece que la entrega realizada fue incompleta, detallando la cantidad de comprobantes que entregó y los que debía presentar, consignando en la *Tabla 2: Detalle de información requerida al proveedor Operadora del Sur, S.A. de C.V.*, el detalle de la información requerida por cada producto frente a la entregada, así como las observaciones efectuadas.
- **Numeral 4. Resultado de la revisión y análisis de la información obtenida:** indican que se realizó la revisión técnica de la información recibida de los productos: *Pollo Indio libra —pechuga, muslo pierna, filete, pierna—, aceite de canola Great Value botella de 946 ml, leche marca Smilk bolsa de 350 gr y aceite vegetal SULI bolsa de 750 ml*, determinando que *no se encontraron indicios de incrementos de precio respecto de tales productos.*
 - *Numeral 4.1 Producto: Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos:* Que de acuerdo a la información proporcionada por la proveedora, el único proveedor que le abastece el referido producto, es la proveedora Empresa de Granjas Guanacas, S.A. de C.V., al cual de acuerdo al reporte de compras, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. compró las siguientes cantidades —**CUADRO N° 3**—:

COMPRAS		
MES	Cantidad de cartones	Precio
Junio	232	\$3.80
Julio	136	\$3.80
Agosto	88	\$3.80
Total	456	

Reflejando que el precio de compra no sufrió variación alguna en los referidos meses del año 2021.

- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de

venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio a agosto de 2021, consignados en la *Tabla 3. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos, código 07414100100264. Meses de junio, julio y agosto de 2021, cantidades en cartón de 30 unidades y en precios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 4—:

Cantidad de producto al	EXISTENCIAS		COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por cartón de 30 U***
	Existencias en cartón de 30 U	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	32							
		1Q junio	120	\$3.80	53	\$3.81	\$3.81	\$0.01
		2Q junio	112	\$3.80	105	\$3.81	\$3.81	\$0.01
30/06/2021**	106	TOTAL	232	\$3.80	158	\$3.81	\$3.81	
		1Q julio	80	\$3.80	59	\$3.81	\$4.34	\$0.54
		2Q julio	56	\$3.80	89	\$3.77	\$4.34	\$0.54
31/07/2021**	94	TOTAL	136	\$3.80	148	\$3.77	\$4.34	
		1Q agosto	64	\$3.80	71	\$4.25	\$4.25	\$0.45
		2Q agosto	24	\$3.80	39	\$4.25	\$4.25	\$0.45
31/08/2021	72	TOTAL	88	\$3.80	110	\$4.25	\$4.25	

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Cantidad del producto reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**Cantidad del producto determinado por la DC, sumando a las existencias las compras y disminuyendo las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que la variación en el precio se empezó a reportar a partir de la primera quincena del mes de julio 2021, variación que se puede constatar en el acta de inspección del 29/07/2021 (folios 54 y 55, tomo I), diligencia en la que la proveedora hizo entrega de tickets de venta, los cuales mostraban un precio de venta de \$4.30 dólares con IVA incluido (\$3.81 sin IVA) y otros con un precio de \$4.80 y \$4.90 dólares con IVA incluido (\$4.25 y \$4.34 sin IVA).
- Que se observan *inconsistencias* en relación a la justificación del incremento del precio, ya que la proveedora señaló que el precio de venta cambió a partir del 16/07/2021, lo cual no coincide con el reporte de ventas, en el que se registra el cambio a partir del 01/07/2021, por lo que el dicho de la misma no explica con claridad los factores o motivos del incremento de precio.
- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 4. Existencias de Huevos el granjero, cartón de 30 huevos medianos (código 07414100100264) Cantidades en unidades de cartón de 30 huevos* se refleja que en los meses de junio a agosto de 2021, la proveedora tuvo existencias del producto Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos, reflejando dicho cuadro, las diferencias en

las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo en junio 2021: 112 unidades de cartón, julio 2021: 31 unidades de cartón; y, agosto 2021: 56 unidades de cartón.

- Que según la *Tabla 5. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas de Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos. Meses de julio y agosto de 2021, cantidades y precios sin IVA por cartón de 30 unidades* OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 258 cartones del producto Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos, entre junio y agosto de 2021, a precios unitarios de venta por cartón que oscilan entre \$3.77 y \$4.34 dólares, ambos sin IVA, *cuando para el referido período se observó que el precio de compra se mantuvo a \$3.80 dólares según Tabla 3.*
- Que entre julio y agosto de 2021, la proveedora vendió la cantidad de **202 cartones** de Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos a un precio que oscila entre \$4.25 y \$4.34 dólares ambos sin IVA, precio de venta que contiene un incremento que no puede justificarse, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo 2 del CD de folio 138 vuelto, tomo I.
- **Numeral 5. Hallazgos:**
 - *Numeral 5.1 Obstaculización a las labores de vigilancia de la DC:* la proveedora obstaculizó la labor de la DC, debido a que no entregó toda la información requerida, dificultando la investigación iniciada por la DC puesto que no cumplió con la entrega de: i) indicar el método de costos y de control de inventarios; ii) entregar de forma completa las 3 fotocopias de compra por semana para cada producto (proporcionando únicamente 43 de 126, conforme al detalle consignado en la **Tabla 1. Comparación entre los comprobantes de compra entregados y los comprobantes de compra requeridos, período del 01 de junio al 31 de agosto de 2021**); iii) retaceo por importación del producto Aceite de Canola Great Value, botella de 946 ml; y, iv) el margen de ganancia establecido para cada producto.
 - *Numeral 5.2 Negarse a la entrega de información requerida por la Defensoría del Consumidor:* Que la proveedora se negó a entregar la información consignada en el **CUADRO N° 2 del numeral 2)** del presente apartado, advirtiendo que requerir y conocer por parte de la DC, la dirección, teléfono, correo electrónico y nombre de contacto de los proveedores, permite *identificar y ubicar con exactitud* al agente económico que podría haber suministrado productos con precios incrementados a los proveedores denunciados, lo que a su vez, *facilitaría a la DC establecer contacto con*

éstos para investigar os motivos del incremento. Además, señaló que requerir tiquetes de venta del producto inspeccionado, *permite conocer en que momento se ha dado el incremento de precio del producto*, lo que sirve al análisis integral —compras, métodos de costos, control de inventarios y margen de ganancia— efectuado por la DC para concluir si tal incremento tiene o no justificación.

- Que la proveedora no proporcionó la actualización de los datos de forma mensual hasta el 30/09/2021, misma que debía ser presentada en los primeros 10 días hábiles del siguiente mes —Requerimiento PRE-DC-C342-2021 de folios 90 y 91, tomo I—, acotando que el plazo para la entrega de la información correspondiente al mes de septiembre 2021, venció el 14/10/2021, sin que conste la entrega de la misma o la solicitud de prórroga para su entrega, por lo que el informe tiene alcance hasta el mes de agosto 2021, por haber sido imposible ampliar la investigación hasta septiembre 2021.
- En ambos casos, la conducta de OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. está en contraposición a lo consignado en el artículo 7 letra h), el cual establece que los proveedores están obligados a: *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*, lo anterior constituye una infracción conforme a lo estipulado en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 58 letra f), todos de la LPC.
- Numeral 5.3 Venta de 202 cartones de "Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos" con incremento en el precio, sin justificación: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 31/08/2021, 202 cartones de huevos (Anexo 2 del informe), con un incremento entre el 11.5% (precio de \$4.25 dólares sin IVA) y 13.91% (precio de \$4.34 dólares sin IVA) respecto del precio de venta por cartón de \$3.81 dólares que reportó en junio 2021, incrementos que no tienen justificación en razón que el precio de compra se mantuvo en \$3.80 dólares, aunado a ello, no se sustenta en los reportes de venta la justificación expuesta por la proveedora, con relación a los motivos que dieron origen al incremento de precio de venta. Finalmente, tampoco informó a la DC sobre el margen de ganancia establecido por la empresa para dicho producto.
- Respecto de tales hechos, se concluye que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. incrementó el precio de venta del producto en el contexto del anuncio del Presidente de la República sobre el aumento del salario mínimo, el cual entraría en vigencia a partir del mes de agosto del 2021, con ello, la proveedora especuló e incrementó sus ingresos a partir del mes de julio 2021, anticipándose a un posible incremento futuro de sus costos, afectando con ello la economía de los consumidores, conducta que encaja en la

práctica abusiva establecida en el artículo 18 letra h) de la LPC, incurriendo en la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la misma ley.

- 8) Requerimiento de información emitido por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 21/07/2021, bajo la referencia PRE-DC-C296-2021 (folios 146-159, tomo I), por medio de la cual, solicita a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., como resultado de haber identificado un incremento en el precio de ciertos productos que comercializa en sus diferentes y cadenas y salas de venta —variación de precios consignada en el **Cuadro 1. Precios promedio por cadena y precios por sucursal con aumento** de la referida nota—, conforme al siguiente detalle —**CUADRO N° 5**—:

CADENA DE VENTA	PRODUCTOS
Despensa de Don Juan	Huevo mediano El Granjero 60 unidades
	Tomate de cocina sin marca 1 libra
Walmart	Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml
	Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml
	Tomate de cocina sin marca 1 libra
Maxi Despensa	Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml
	Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml
	Huevo mediano Fresco 30 unidades
	Huevo mediano Fresco 60 unidades
	Tomate de cocina sin marca 1 libra
Despensa Familiar	Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml
	Huevo mediano Fresco 30 unidades
	Tomate de cocina sin marca 1 libra

En virtud de ello, requirió a la proveedora, la remisión a la DC de la siguiente información:

- Informe los motivos o factores que han originado el incremento en el precio del producto en mención;
- Inventarios a partir del 31/05/2021, indicando el método de costos y de control de estos; compras y ventas del período entre el 01/06/2021 al 20/07/2021, incluyendo tres fotocopias de compras y tres fotocopias de venta, por semana dentro del período en referencia. Para las compras en el exterior —importaciones—, se debe incluir el retaceo de cada compra; y, para cada producto, se debe informar el margen de ganancia establecido. Además, deberá presentar la información requerida, de acuerdo con el esquema definido en los anexos de este requerimiento, denominados: Anexo 1 Esquema de datos-Inventarios, Anexo 2 Esquema de datos-Compras, y Anexo 3 Esquema de datos-Ventas, por cada producto.
- Reporte Kardex que lleva la sociedad pro producto, identificando la ubicación del producto (cadena, sala de venta, bodega, otros lugares donde mantenga las existencias del producto),

incluyendo dirección, teléfono y nombre del responsable de cada lugar. Como mínimo, el reporte debe incluir el saldo inicial al 31/05/2021 y su costo de venta, el registro de entradas, el registro de salidas, unidad de medida de las entradas y las salidas, el costo de venta y el saldo de existencia después de cada transacción. Así mismo, se le requiere que especifique/explice y describa los tipos de movimientos o registros que se reflejan en el referido Kardex.

Consignando literalmente que: (...) *la información en referencia debe ser entregada dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de esta comunicación, por medios electrónicos, en archivos de formato Excel editable, a la dirección de correo electrónico adelantada, o en disco compacto o memoria flash, en las oficinas administrativas de la DC ubicadas en la calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán. Ante cualquier consulta puede comunicarse a la Unidad de Auditoría de Consumo, mediante el correo electrónico:* el resaltado es nuestro).

Asimismo, respecto a la información solicitada, se le requirió la actualización de la misma de forma mensual hasta el 30/09/2021, la cual debía ser presentada a la DC en los primeros 10 días hábiles del siguiente mes, según corresponda.

- 9) Escrito de fecha 11/08/2021 (folio 162, tomo I) suscrito por la licenciada _____ en su calidad de Subgerente Legal El Salvador de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., mediante el cual solicitan —luego de exponer paso a paso el proceso de extracción de la información requerida— una prórroga de 15 días hábiles, es decir hasta el 02/09/2021, para compartir la información en forma completa, emitiendo respuesta la Presidencia de la DC, mediante nota bajo referencia PRE-DC-C388-2021 de fecha 13/08/2021 (folio 163, tomo I), informando a la proveedora que se concede la prórroga solicitada, únicamente por el plazo de 5 días hábiles conforme a lo establecido en el artículo 83 de la LPA.
- 10) Impresión de correos electrónicos enviados por licenciada _____ fecha 20/08/2021 (folios 165-167, tomo I), mediante el cual remite la nota de fecha 20/08/2021 (folio 168, tomo I) que contiene la información requerida, manifestando las razones del incremento de los precios —*punto 1*—, señalando específicamente respecto de los productos objeto de hallazgo lo siguiente manifestando respecto del *punto 1*: incremento de los precios en los productos, manifestó lo siguiente:
- **Aceite Bonella girasol maíz canola 1400 ml:** el precio fue incrementado como consecuencia de una solicitud de incremento de costos, recibida por parte del proveedor _____ con fecha 03/06/2021, los cuales serían efectivos a partir del 03/07/2021 la cual fue aprobada por la empresa.

- **Huevo mediano El Granjero 60 unidades:** el precio cambio debido a la finalización de la dinámica comercial temporal (actividad promocional) el 15/07/2021, por lo cual a partir del 16/07/2021 regresó a su precio anterior.
- **Huevo mediano Fresco 30 unidades y huevo mediano Fresco 60 unidades:** el precio cambio debido a la finalización de la dinámica comercial temporal (actividad promocional) el 15/07/2021, por lo cual a partir del 16/07/2021 regresó a su precio anterior.
- **Tomate de cocina sin marca 1 libra:** los precios del tomate se ajustan conforme a nuestro modelo de precios el cual considera varios elementos, entre los cuales está los precios del mercado con el objetivo de cumplir siempre nuestra promesa de valor de precios bajos todos los días.

Respecto del *punto 2*, adjuntan los inventarios de los productos citados, en los formatos requeridos, aclarando que cuando se realizan las compras mediante tiquete de caja no se registra información del cliente, dejando en blanco tal espacio, indicando el dato del cliente cuando se realizó la compra mediante una factura o crédito fiscal.

En relación al *punto 3*, adjuntan los reportes Kardex y brindan acceso a la licenciada

la remisión de los referidos accesos e información consta en el correo electrónico de la misma fecha (folio 169, tomo I).

Resulta importante hacer mención, que en el cruce de correos sostenidos entre la representante de la proveedora y la de la DC, se hace constar que la proveedora *solicitó a la DC, mediante en el correo de fecha 29/07/2021 (folio 166 vuelto, tomo I), la aclaración de algunas interrogantes presentadas en relación a la información requerida.*

- 11) Requerimiento de información contenido en impresión de correo electrónico enviado por licenciada fecha 14/09/2021 (folios 170 y 171, tomo I), a través del cual realiza unas observaciones de la información remitida por la proveedora respecto del requerimiento bajo la referencia PRE-DC-C296-2021 (folios 146 y 147, tomo I), consignando literalmente lo siguiente:

Productos: Tomate de cocina sin marca, Huevos (granjero 60 U, fresco 20 U [sic], fresco 30 U) y aceites (Bonella 1400 y Orisol 750)

- **Entregó:**
 - Anexos 1 y 3.
 - Anexo 2, compras:
 - En este anexo, para el producto Huevos, no se incluyeron las fechas de compra.
 - Para el producto aceite Orisol no incluye bodega.
- **No entregó:**
 - Kardex del mes de agosto.

- Fotocopias de comprobantes de compras y ventas del mes de agosto (2021).

Reiterando que el plazo para la entrega de la documentación al mes de agosto 2021, vencía ese mismo día, es decir el 14/09/2021.

12) Impresión de correo electrónico enviado por licenciada

fecha 14/09/2021 (folios 172 y 173, tomo I), a través del cual remite la información faltante por medio de 2 correos de la misma fecha.

13) Requerimiento de información emitido por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 14/09/2021, bajo la referencia PRE-DC-C366-2021 (folios 174-179, tomo I), por medio de la cual, informan a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. que omitió proporcionar, entre otros, las fotocopias de compras y ventas requeridas para cada producto, por cada semana dentro del período en referencia, motivo por el cual se le requiere:

- Proporcionar las fotocopias integrales (legibles) de los comprobantes de compras y ventas que se detallan en los anexos del número 1 al número 12 adjuntos a dicha nota, comprobantes seleccionados a partir de la información digital proporcionada en los anexos 2 y el Kardex;
- Reenviar, para los productos: huevo —mediano— El Granjero 60 unidades, huevo mediano Fresco 30 unidades, huevo mediano Fresco 60 unidades y tomate de cocina sin marca 1 libra, requeridos en el “Anexo 2: Esquema de datos-compras”;
- Que tal información debía incluir el campo “fecha”, acotando que ese dato ya había sido solicitada pero se omitió presentar en la entrega del 20/08/2021; y,
- En el caso del producto tomate de cocina sin marca 1 libra, debía relacionar los registros de las compras con los registros de las entradas al Kardex.

La referida información debía ser entregada en el plazo de 10 días hábiles de conformidad a los términos consignados en dicha carta, reiterando el requerimiento de actualizar la información de forma mensual hasta el 30/09/2021 y la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

14) Impresión de correos electrónicos enviados por licenciada

fecha 29/09/2021 (folios 182, 187 y 191, tomo I), mediante el cual remite la nota de fecha 28/09/2021 (folio 186, tomo I) en la que aclaran que adjuntan nuevamente los comprobantes de compra total del tomate de cocina sin marca 1 libra, ya que existió una confusión a nivel interno en la data inicialmente compartida, remitiendo el detalle por tienda de notas de remisión, y no los números de comprobantes de crédito fiscal, indicando que adjunta a su escrito la información en forma digital (CD de folio 195, tomo I) y las fotocopias se enviarían a las oficinas de la DC en el plazo indicado.

15) Escrito de fecha 28/09/2021 (folio 197, tomo I) suscrito por la licenciada en la calidad previamente referida, mediante el cual hacen constar la remisión de la información solicitada en

forma física (folios 198-321, tomo II), lo que consta en la hoja de trámite de fecha 30/09/2021 de folio 196, tomo I, advirtiendo que quedaban en espera de que la DC indicará cuales números necesitan para completar los anexos 11 y 12 y completar la información de forma correcta.

16) Original de documento denominado: *Investigación de presuntas prácticas abusivas ante el incremento en el precio de alimentos y artículos de primera necesidad en el mercado local*, caso del proveedor OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 20/07/2021 (folios 322-341, tomo II) emitido en fecha 15/10/2021, por la Unidad de Auditoría de Consumo —UAC— de la Dirección de Vigilancia de Mercado —DVM—, por medio del cual, se establece:

- **Numeral 3 Acciones de verificación de la Defensoría del Consumidor:** refieren que la proveedora realizó la entrega de la información por partes en diferentes fechas; una primera entrega, a través de correo electrónico del 20/08/2021; sin embargo, **no cumplió** con:
 - indicar el método de costos y de control de inventarios;
 - no presentó las 3 fotocopias de compras y 3 de ventas por semana y para cada producto requeridas el 14/09/2021;
 - no explicó o describió los tipos de movimientos o registros que se reflejan en el Kardex; y,
 - tampoco informó el margen de ganancia establecido para cada producto.

Señalando la DC que con la entrega parcial del requerimiento, la proveedora dificultó las labores de vigilancia de la DC, puesto que la información requerida era pertinente para realizar los análisis referidos en el **sub numeral 3 del numeral 7** del presente apartado, agregando que los comprobantes de compra requeridos aportan la evidencia sobre la variación o estabilidad de los precios de compra de los productos y que los comprobantes de venta constituyen el medio de verificación de la venta realizada al consumidor o cliente, y son de utilidad para la DC dado que permiten validar que los registros proporcionados de forma electrónica son consistentes con la información real contenida en los comprobantes de venta (facturas, créditos fiscales, ticket, etc.) , además, son la prueba de la materialidad de la posible comisión de una infracción.

- Respecto del detalle de requerimientos efectuados a la proveedora frente a la información entregada, así como las observaciones realizadas, se consigna en la *Tabla 1. Detalle de información requerida al proveedor Operadora del Sur, S.A. de C.V.*
- Que la DC inició la revisión y análisis de la información en la primera semana del mes de septiembre de 2021, con el objetivo de obtener resultados oportunos, acotando que a esa fecha se contaba con la información que proveedora entregó en fecha 20/08/2021 correspondiente al período entre 01/06/2021 y 20/07/2021.

- Que en fecha 14/09/2021 se extendió un nuevo requerimiento, porque la proveedora no respondió el primer requerimiento en debida forma, brindando respuesta la proveedora en fecha 29/09/2021 y 30/09/2021.
- Que no se incluyó en el análisis, los datos entre el 21/07/2021 y 21/07/2021, así como la del mes de agosto 2021, por no tenerse en debida forma y en el tiempo oportuno, ya que la información fue recibida por la DC de forma extemporánea e incompletos.
- **Numeral 4. Resultado de la revisión y análisis de la información obtenida:** indican que se realizó la revisión técnica de la información recibida de los productos: *aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml, aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml, huevo mediano El Granjero 60 unidades, huevo mediano Fresco 30 unidades, huevo mediano Fresco 60 unidades y tomate de cocina sin marca 1 libra*, determinando que **no se encontraron indicios de incrementos de precio respecto del producto aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml**, y analizando lo siguiente respecto del resto de productos:
 - Numeral 4.1 Producto: Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml:
 - Que la información proporcionada por la proveedora *carece de validez*, ya que la proveedora informó que el precio de dicho producto sufrió un incremento por la solicitud de incremento de costos presentada por su proveedora LA FABRIL, S.A. de C.V. —documento que no fue remitido a la DC—; sin embargo, según las facturas que respaldan la adquisición de dicho producto, el agente económico que abastece a la proveedora denunciada es MERCANTIL DE COMERCIO DE EL SALVADOR, S.A., en adelante MERCOSAL, S.A.
 - Que la proveedora denunciada, de acuerdo al reporte de compras, compró a su proveedor MERCOSAL, S.A. las siguientes cantidades —**CUADRO N° 6**—:

COMPRAS		
MES	Cantidad de botellas	Precio
Junio	1,056	\$2.96
Julio	2,964	\$2.96
Total	4020	

Reflejando que el precio de compra no sufrió variación alguna en los referidos meses del año 2021.

- Que al comparar la información se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se encontraron 5,942 registros de ventas que representan 6,040 unidades vendidas, mientras que en el reporte de ventas se encontraron 5,290 registros que representan 5,632 unidades vendidas, lo que refleja una diferencia de 652 registros y 408 unidades vendidas, entre el reporte de ventas respecto del reporte de Kardex.

- Que el precio de compra durante los meses de junio y julio 2021 fue de \$2.96 dólares, mismo que no sufrió incrementos; no obstante, la variación en el precio de \$0.28 centavos de dólar por botella de \$3.53 dólares a \$3.81 dólares, ambos precios sin IVA, se empezó a reportar a partir del mes de julio, específicamente a partir del 09/07/2021 sin justificación alguna.
- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio y julio de 2021, consignados en la *Tabla 2. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros. Meses de junio y julio de 2021, cantidades en unidades de botellas y en precios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 7—:

EXISTENCIAS			COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por botella***
Cantidad de producto al	Existencia por botella	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	5,291							
		1Q junio	528	\$2.96	782	\$0.22	\$3.53	\$0.57
		2Q junio	528	\$2.96	1,439	\$0.12	\$3.53	\$0.57
30/06/2021**	4,126	TOTAL	1,056	\$2.96	2,221	\$0.12	\$3.53	
		1Q julio	2,436	\$2.96	2,514	\$2.21	\$3.81	\$0.85
		2Q julio	528	\$2.96	901	\$2.21	\$3.81	\$0.85
20/07/2021**	3,675	TOTAL	2,964	\$2.96	3,415	\$2.21	\$3.81	

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Cantidad del producto reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**Cantidad del producto determinado por la DC, sumando a las existencias las compras y disminuyendo las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 3. Existencias de Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros* se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio de 2021 de 5,291 botellas y en julio de 2021 de 3,613 botellas, reflejando también dicho cuadro, las diferencias en las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo:

* En junio 2021: 513 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 4,126 unidades determinadas por la DC frente a las 3,613 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,

* En julio 2021: 1,997 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 3,675 unidades determinadas por la DC frente a las 1,678 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora.

- Que según la **Tabla 4. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas por botella, de Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros, efectuadas por Operadora del Sur, S.A. de C.V. Del 01 al 20 de julio de 2021, cantidades y precios sin IVA por botella**, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 3,415 unidades de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros, entre el período objeto de revisión, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$2.21 y \$3.81 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que la proveedora contaba con 4,126 unidades en existencia al 30/06/2021 más 2,964 unidades compradas entre el 01/07/2021 y 20/07/2021, todas a un precio de compra de \$2.96 dólares según **Tabla 2**.
- Que entre 09/07/2021 y 20/07/2021, la proveedora vendió la cantidad de **1,068 botellas** de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros a un precio que oscila entre \$3.71 y \$3.81 dólares ambos sin IVA, precio de venta que contiene un incremento que no puede justificarse, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo I del CD de folio 341 vuelto, tomo II.
- Numeral 4.2 Producto: Huevo mediano El Granjero de 60 unidades:
- Que según la proveedora el motivo por el cual se realizó un incremento en el precio del producto fue por finalización de la dinámica comercial temporal, por lo que a partir del 16/07/2021 el producto regreso a su precio anterior.
- Que al comparar la información del registro de compras, se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se registran compras de 130 cartones de 60 unidades, mientras que en el registro de compras se registran 79 cartones de 60 unidades, reflejando una diferencia de 51 cartones de 60 unidades que no fueron agregados al reporte de compras solicitado.
- Que la proveedora denunciada, de acuerdo al reporte de compras, compró a su proveedor las siguientes cantidades

—CUADRO N° 8—:

COMPRAS		
MES	Cantidad de cartones	Precio
Junio	22	\$7.22
Julio	57	\$7.22
Total	79	

Reflejando que el precio de compra no sufrió variación alguna en el periodo del 01/06/2021 al 20/07/2021.

- Que el precio de compra durante los meses de junio y julio 2021 fue de \$7.22 dólares, mismo que no sufrió incrementos; no obstante, la variación en el precio de \$1.54 centavos de dólar por cartón —de \$7.04 dólares a \$8.58 dólares, ambos precios sin IVA—, se empezó a reportar a partir del 01/07/2021 sin justificación alguna.
- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio y julio de 2021, consignados en la *Tabla 5. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Huevo mediano El Granjero de 60 unidades. Meses de junio y del 01 al 20 de julio del año 2021, cantidades en cartón de 60 unidades (huevos) y en precios unitarios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 9—:

EXISTENCIAS			COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por cartón de 60 U***
Cantidad de producto al	Existencia por cartón de 60 U	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	85							
		1Q junio	9	\$7.22	16	\$7.04	\$7.04	(\$0.18)
		2Q junio	13	\$7.22	38	\$5.53	\$7.04	(\$0.18)
30/06/2021**	53	TOTAL	22	\$7.22	54	\$5.53	\$7.04	(\$0.18)
		1Q julio	49	\$7.22	25	\$7.04	\$8.58	\$1.36
		2Q julio	8	\$7.22	16	\$8.58	\$8.58	\$1.36
20/07/2021**	69	TOTAL	57	\$7.22	41	\$7.04	\$8.58	\$1.36

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Saldo de existencias reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**La DC determinó el dato sumando el saldo final de cada mes, más las compras, menos las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 6. Existencias de Huevo mediano El Granjero de 60 unidades* se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio y julio de 2021, 85 y 91 cartones de 60 unidades respectivamente, reflejando también dicho cuadro, las diferencias en las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo:

* En junio 2021: -38 unidades de cartón de 60 huevos, diferencia negativa que resulta de las 53 unidades determinadas por la DC frente a las 91 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,

* En julio 2021: -68 unidades de cartón de 60 huevos, diferencia negativa que resulta de las 69 unidades determinadas por la DC frente a las 137 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora.

- Que según la *Tabla 7. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas por Huevo mediano El Granjero de 60 unidades, efectuadas por Operadora del Sur. Del 01 al 20 de julio de 2021, Cantidades en cartón de 60 unidades (huevos) y en precios unitarios sin IVA*, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 41 cartones de Huevo mediano El Granjero de 60 unidades, entre el 01 y el 20 de julio de 2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$7.04 y \$8.58 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que la proveedora contaba con 53 cartones en existencia a un precio de compra de \$7.22 dólares según **Tabla 5**.
- Que es evidente que el precio de compra en referencia de \$7.22 dólares, es superior al precio de venta mínimo de \$7.04 dólares, ambos reportados por la proveedora, lo que implicaría una pérdida de \$0.18 centavos de dólar por la venta del cartón de 60 unidades de huevo mediano El Granjero, situación que señalan no es usual dado que la razón de ser de las empresas es la obtención de ganancia y no la venta a un precio inferior al de su costo de adquisición.
- Que como parte de las relaciones comerciales entre empresas, los precios que se facturan son sujetos a descuento el cual es reflejado al momento del pago de las facturas y son respaldados por medio de otros documentos, lo anterior es traído a colación en el informe, por cuanto la proveedora no ha justificado en debida forma los precios de venta, refiriendo únicamente que el cambio en el precio se debió a la finalización de la dinámica comercial temporal, sin explicar a que se refería tal dinámica.
- Que el precio unitario de venta entre el 01 y el 20 de julio 2021, reflejado en la **Tabla 7 de \$8.58 dólares tienen un incremento que no puede justificarse** —el cual sucede en el marco del anuncio del incremento al salario mínimo— por cuanto el precio de compra de las cantidades en existencia se mantuvo en \$7.22 dólares en los meses de junio y julio de 2021 y el precio de venta máximo en junio 2021 fue de \$7.04 dólares, determinando la DC que la proveedora vendió la cantidad de **17 cartones** de huevos en el mes de julio 2021 con un incremento en el precio sin justificar, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo 2 del CD de folio 341 vuelto, tomo II.
- Numeral 4.3 Producto: Huevo mediano Fresco de 30 unidades:

- Que según la proveedora el motivo por el cual se realizó un incremento en el precio del producto fue por finalización de la dinámica comercial temporal, por lo que a partir del 16/07/2021 el producto regreso a su precio anterior.
- Que al comparar la información del registro de compras, se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se registran compras de 16,202 cartones de 30 unidades, mientras que en el registro de compras se registran 16,082 cartones de 30 unidades, reflejando una diferencia de 120 cartones de 30 unidades que no fueron agregados al reporte de compras solicitado.
- Que el único proveedor que abastece a la denunciada, de acuerdo al reporte de compras, es ual compró las siguientes cantidades

—CUADRO N° 10—:

COMPRAS		
MES	Cantidad de cartones	Precio
Junio	8,907	\$2.89
Julio	7,175	\$2.89
Total	16,082	

Reflejando que el precio de compra no sufrió variación alguna en el periodo del 01/06/2021 al 20/07/2021.

- Que el precio de compra durante los meses de junio y julio 2021 fue de \$2.89 dólares, mismo que no sufrió incrementos; no obstante, la variación en el precio de \$0.26 centavos de dólar por cartón —de \$3.19 dólares en la segunda quincena de junio 2021 a \$3.45 dólares en el mes de julio 2021, ambos precios sin IVA—, se empezó a reportar a partir del 01/07/2021 sin justificación alguna.
- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio y julio de 2021, consignados en la *Tabla 8. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Huevo mediano Fresco de 30 unidades. Meses de junio y del 01 al 20 de julio del año 2021, cantidades en cartón de 30 unidades (huevos) y en precios unitarios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 11—:

EXISTENCIAS			COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por cartón de 30 U***
Cantidad de producto al	Existencia por cartón de 30 U	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	459							
		1Q junio	4,737	\$2.89	3,585	\$1.33	\$3.19	\$0.30
		2Q junio	4,170	\$2.89	4,132	\$1.55	\$2.83	(\$0.06)
30/06/2021**	1,649	TOTAL	8,907	\$2.89	7,717	\$1.33	\$3.19	
		1Q julio	4,875	\$2.89	4,955	\$1.77	\$3.23	\$0.34
		2Q julio	2,300	\$2.89	1,615	\$2.98	\$3.45	\$0.56
20/07/2021**	2,254	TOTAL	7,175	\$2.89	6,570	\$1.77	\$3.45	\$1.36

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Saldo de existencias reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**Cantidad del producto determinado por la DC, sumando a las existencias las compras y disminuyendo las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 9. Existencias de Huevo mediano Fresco de 30 unidades* se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio de 2021 de 459 cartones de 30 unidades de huevo y del 01 al 20 de julio de 2021 de 434 cartones de 30 unidades, reflejando también dicho cuadro, las diferencias en las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo:
 - * En junio 2021: 1,215 unidades de cartón de 30 huevos, diferencia que resulta de las 1,649 unidades determinadas por la DC frente a las 434 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,
 - * En julio 2021: -1,709 unidades de cartón de 30 huevos, diferencia negativa que resulta de las 2,254 unidades determinadas por la DC frente a las 3,963 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora.
- Que según la *Tabla 10. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas por cartón, de Huevo mediano Fresco de 30 unidades, efectuadas por Operadora del Sur, S.A. de C.V. Del 01 al 20 de julio de 2021, cantidades en cartón de 30 unidades (huevos) y precios sin IVA*, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 6,570 cartones de Huevo mediano Fresco de 30 unidades, entre el 01 y el 20 de julio de 2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$1.77 y \$3.45 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que la proveedora contaba con 1,649 cartones en existencia a un precio de compra de \$2.89 dólares más 7,125 cartones que adquirió al mismo precio, según *Tabla 8*.
- Que el precio unitario de venta entre el 01 y el 20 de julio 2021, reflejado en la *Tabla 10* que oscila entre \$3.23 y \$3.45 dólares tienen un incremento que no puede justificarse

7

—el cual sucede en el marco del anuncio del incremento al salario mínimo— por cuanto el precio de compra de las cantidades en existencia se mantuvo en \$2.89 dólares en los meses de junio y del 01 al 20 de julio de 2021, y el precio de venta máximo en junio 2021 fue de \$3.19 dólares, determinando la DC que la proveedora vendió la cantidad de **6,515 cartones** de huevos entre el 01 y 20 de julio de 2021 con un incremento en el precio sin justificar, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo 3 del CD de folio 341 vuelto, tomo II.

- Numeral 4.4 Producto: Huevo mediano Fresco de 60 unidades:
- Que según la proveedora el motivo por el cual se realizó un incremento en el precio del producto fue por finalización de la dinámica comercial temporal, por lo que a partir del 16/07/2021 el producto regreso a su precio anterior.
- Que al comparar la información del registro de compras, se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se registran compras de 473 cartones de 60 unidades, mientras que en el registro de compras se registran 476 cartones de 60 unidades, reflejando una diferencia de 3 cartones de 60 unidades que no fueron agregados al reporte de compras solicitado.
- Que el único proveedor que abastece a la denunciada, de acuerdo al reporte de compras, es _____ al cual compró las siguientes cantidades

—CUADRO N° 12—:

COMPRAS		
MES	Cantidad de cartones	Precio
Junio	192	\$6.04
Julio	284	\$6.04
Total	476	

Reflejando que el precio de compra no sufrió variación alguna en el periodo del 01/06/2021 al 20/07/2021.

- Que el precio de compra durante los meses de junio y julio 2021 fue de \$6.04 dólares, mismo que no sufrió incrementos; no obstante, la variación en el precio de \$0.67 centavos de dólar por cartón de \$6.68 dólares en la primera quincena de julio 2021 a \$7.35 dólares en la segunda quincena de julio 2021, ambos precios sin IVA, se empezó a reportar a partir del 01/07/2021 sin justificación alguna.
- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio y julio de 2021,

consignados en la *Tabla 11. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Huevo mediano Fresco de 60 unidades. Meses de junio y del 01 al 20 de julio del año 2021, cantidades en cartón de 60 unidades (huevos) y en precios unitarios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 13—:

EXISTENCIAS			COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por cartón de 60 U***
Cantidad de producto al	Existencia por cartón de 60 U	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	305							
		1Q junio	80	\$6.04	89	\$4.42	\$6.59	\$0.55
		2Q junio	112	\$6.04	111	\$4.94	\$6.59	\$0.55
30/06/2021**	297	TOTAL	192	\$6.04	200	\$4.42	\$6.59	\$0.55
		1Q julio	184	\$6.04	104	\$6.68	\$6.68	\$0.64
		2Q julio	100	\$6.04	21	\$7.35	\$7.35	\$1.31
20/07/2021**	456	TOTAL	284	\$6.04	125	\$6.68	\$7.35	\$1.31

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Cantidad del producto reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**Cantidad del producto determinado por la DC, sumando a las existencias las compras y disminuyendo las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 12. Existencias de Huevo mediano Fresco de 60 unidades* se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio de 2021 de 305 cartones de 60 unidades de huevo y del 01 al 20 de julio de 2021 de 121 cartones de 60 unidades, reflejando también dicho cuadro, las diferencias en las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo:
 - * En junio 2021: 176 unidades de cartón de 60 huevos, diferencia que resulta de las 297 unidades determinadas por la DC frente a las 121 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,
 - * En julio 2021: 190 unidades de cartón de 60 huevos, diferencia negativa que resulta de las 456 unidades determinadas por la DC frente a las 266 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora.
- Que según la *Tabla 13. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas por cartón, de Huevo mediano Fresco de 60 unidades, efectuadas por Operadora del Sur, S.A. de C.V. Del 01 al 20 de julio de 2021, cantidades en cartón de 60 unidades (huevos) y precios sin IVA*, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 125 cartones de Huevo mediano Fresco de 60 unidades, entre el 01 y el 20 de julio de 2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$6.68 y \$7.35 dólares ambos

sin IVA, cuando para el inicio del referido período se observó que la proveedora contaba con 297 cartones en existencia a un precio de compra de \$6.04 dólares, más 284 cartones que adquirió al mismo precio, según **Tabla 11**.

- Que el precio unitario de venta entre el 01 y el 20 de julio 2021, reflejado en la **Tabla 13** que oscila entre \$6.68 y \$7.35 dólares tienen un incremento que no puede justificarse —el cual sucede en el marco del anuncio del incremento al salario mínimo— por cuanto el precio de compra de las cantidades en existencia se mantuvo en \$6.04 dólares en los meses de junio y del 01 al 20 de julio de 2021, y el precio de venta máximo en junio 2021 fue de \$6.59 dólares, determinando la DC que la proveedora vendió la cantidad de **125 cartones** de huevos entre el 01 y 20 de julio de 2021 con un incremento en el precio sin justificar, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo 4 del CD de folio 341 vuelto, tomo II.
- *Numeral 4.5 Producto: Tomate de cocina sin marca 1 lb:*
- Que según la proveedora el motivo por el cual se realizó un incremento en el precio fue porque los precios del tomate se ajustan conforme a su modelo de precios, el cual considera varios elementos, entre los cuales está los precios del mercado con el objetivo de cumplir siempre su promesa de valor de precios bajos todos los días.
- Que al comparar la información del registro de compras, se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se registran compras de 236,400 libras compradas, mientras que en el registro de compras se registran 79,770 libras, reflejando una diferencia de 156,630 libras que no fueron agregados al reporte de compras solicitado.
- Que el reporte de actualización de la información al mes de agosto de 2021, solo poseía la información a partir del 21/07/2021 por lo que no pudo verificarse el reporte de compras del período comprendido entre el 01/06/2021 al 20/07/2021; en ese sentido, para la verificación del incremento de precio del producto Tomate de cocina sin marca 1 lb se han utilizado los registros de entradas —compras— que contiene el Kardex al 20/07/2021.
- Que el proveedor que abastece a la denunciada, de acuerdo al reporte de compras, es al cual compró las siguientes
cantidades —**CUADRO N° 14**—:

COMPRAS		
MES	Cantidad en libras	Precio
Junio	137,790	Entre \$0.45 y \$0.69 centavos de dólar por libra
Julio	98,610	Entre \$0.61 y \$0.69 centavos de dólar por libra
Total	236,400	

Sostienen, que la referida información no fue posible evidenciarla con las fotocopias de los comprobantes de compra —como en el resto de productos del informe— debido a la inconsistencia de la información registrada entre el reporte de compras y el reporte de Kardex, lo que imposibilitó a la DC identificar el número de comprobantes de compra, puesto que no fue proporcionado y en su lugar la mandante indicó que los números reportados correspondían a notas de remisión.

- Que al comparar la información del registro de ventas, se determinaron algunas *diferencias*, ya que en el reporte de Kardex se registran compras de 215,010 libras vendidas, mientras que en el registro de ventas se registran 79,174 libras, reflejando una diferencia de 135,836 libras que no fueron agregados al reporte de ventas solicitado.
- Que el precio de compra durante los meses de junio y julio 2021 osciló entre \$0.45 y \$0.69 centavos de dólar, mismo que no sufrió variaciones; no obstante, de la información se observó:

* Que en la segunda quincena de junio 2021, el precio unitario máximo fue de \$0.71 centavos de dólar por libra y en la primera quincena de julio 2021 fue de \$1.00 dólar por libra, ambos precios sin IVA, lo cual representa una variación en el precio de \$0.29 centavos de dólar;

* Que en la segunda quincena del mes de julio de 2021, el precio máximo registrado fue de \$0.76 centavos de dólar por libra, lo cual representó una disminución de \$0.24 centavos de dólar por libra respecto del precio de la primera quincena de dicho mes, precio que a su vez representa un incremento de \$0.05 centavos de dólar por libra en comparación con el precio de venta de la segunda quincena del mes de junio de 2021.

Tales aumentos se empezaron a reportar a partir del 01/07/2021 sin justificación alguna.

- Que a partir de la información recopilada por la DC y la presentada por la proveedora, la DVM realizó el detalle de las compras y existencias el precio unitario de cada compra, así como de las cantidades vendidas y los precios mínimos y máximos por unidad de venta, agrupados por quincena correspondiente a los meses de junio y julio de 2021, consignados en la *Tabla 14. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Tomate de cocina sin marca 1 lb. Meses de junio y del 01 al 20 de julio del año 2021, cantidades en unidades de libras y en precios en libras sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información —CUADRO N° 15—:

EXISTENCIAS			COMPRAS		VENTAS			Margen máximo bruto por libra ***
Cantidad de producto al	Existencia por libra	Quincena por mes	Cantidad comprada	Precio de compra	Cantidad vendida	Precio mínimo de venta	Precio máximo de venta	
31/05/2021*	4,901							
		1Q junio	67,110	\$0.49	22666.10	\$0.13	\$0.68	\$0.19
		2Q junio	70,680	\$0.69	25628.61	\$0.16	\$0.71	\$0.02
30/06/2021**	94,396	TOTAL	137,790	\$0.69	48294.71	\$0.13	\$0.71	\$0.02
		1Q julio	71,700	\$0.69	22587.51	\$0.13	\$1.00	\$0.31
		2Q julio	26,910	\$0.61	8291.84	\$0.22	\$0.76	\$0.15
20/07/2021**	162,127	TOTAL	98,610	\$0.69	30879.35	\$0.13	\$1.00	\$0.31

Fuente: elaboración propia de la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora.

*Saldo de existencias reportado por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. en el Anexo 1 Esquema de datos Existencias (inventario).

**Cantidad del producto determinado por la DC, sumando a las existencias las compras y disminuyendo las ventas.

***Dato que resulta de restar al precio de venta el precio de compra.

- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 15. Existencias de Tomate de cocina sin marca libra* se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto al 20/07/2021 de 16,117.30, reflejando también dicho cuadro, las diferencias en las cantidades reportadas por la proveedora y las determinadas por la DC a partir de la misma información proporcionada por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., siendo:

* Al 30/06/2021: -156.30 libras de tomate de cocina sin marca, diferencia negativa que resulta de las 94,396 libras determinadas por la DC frente a las 94,240 libras registradas en el archivo digital “Información DPC consolidado final 20/08” por la proveedora; y,

* Al 20/07/2021: 16,117.30 libras de tomate de cocina sin marca, diferencia que resulta de las 162,127 libras determinadas por la DC frente a las 146,010 libras registradas en el archivo digital “Información DPC consolidado final 20/08” por la proveedora.

- Que según la *Tabla 16. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas de tomate de cocina sin marca 1 lb. Período entre el 01 y el 20 de julio de 2021, cantidades en libra y precios sin IVA*, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. vendió 30,879 libras de producto entre el 01 y el 20 de julio de 2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$0.13 centavos de dólar y \$1.00 dólar ambos sin IVA.
- Que el precio unitario de venta entre el 01 y el 20 de julio 2021, reflejado en la **Tabla 14** que osciló entre \$0.75 centavos de dólar y \$1.00 tienen un incremento que no puede justificarse—el cual sucede en el marco del anuncio del incremento al salario mínimo— por cuanto el precio de compra no superó los \$0.69 centavos de dólar por libra en los meses de junio y del 01 al 20 de julio de 2021, y el precio de venta máximo en junio 2021 fue de \$0.71 centavos de dólar, determinando la DC que la proveedora vendió la cantidad de **20,323 libras de tomate** entre el 01 y 20 de julio de 2021 con un incremento en el precio sin justificar, el detalle de las referidas ventas consta en el Anexo 5 del CD de folio 341 vuelto, tomo II.
- En todos los casos, se advierte que el incremento en el precio de los productos coincidió con el anuncio del incremento del salario mínimo anunciado por el presidente Nayib Bukele.
- **Numeral 5. Hallazgos:**
 - Numeral 5.1 Obstaculización a las labores de vigilancia de la DC: la proveedora obstaculizó la labor de la DC, debido a que no entregó toda la información requerida, dificultando la investigación iniciada por la DC puesto que, en relación a la actualización del requerimiento PRE-DC-C296-2021 correspondiente al período del 01/06/2021 al 20/07/2021, **no cumplió** con la entrega de: i) indicar el método de costos y de control de inventarios; ii) entregar de forma completa las 3 fotocopias de compra y de ventas por semana para cada producto; iii) omitió registrar —sobre el archivo electrónico de compras requerido— la fecha de compra para los productos *huevo mediano El Granjero de 60 unidades, huevo mediano Fresco de 30 unidades, huevo mediano Fresco de 60 unidades y tomate de cocina sin marca 1 lb*; y, iv) el margen de ganancia establecido para cada uno de los 6 productos.
 - Que en relación a la actualización del requerimiento PRE-DC-C296-2021 correspondiente al período del 21 al 31 de julio de 2021, la proveedora atendió la solicitud en plazo extemporáneo el 13/09/2021, **omitiendo:** i) indicar el método de costos y de control de inventarios; ii) proporcionar 3 fotocopias de compra y de ventas por semana para cada producto; y, iii) el margen de ganancia establecido para cada uno de los 6 productos.

7

- Que en relación a la actualización del requerimiento PRE-DC-C296-2021 correspondiente al mes de agosto de 2021, la proveedora atendió la solicitud en tiempo, no obstante, omitió el detalle de cierta información, la cual fue requerida por segunda ocasión por las observaciones efectuadas, misma que fue entregada de forma extemporánea, con un día hábil de retraso en la entrega.
- Numeral 5.2 Negarse a la entrega de información requerida por la Defensoría del Consumidor: Que a la proveedora se le solicitó la actualización de los datos de forma mensual hasta el 30/09/2021, de acuerdo a la forma requerida por la DC, señalando específicamente que el plazo de vencimiento para entregar la actualización correspondiente al período entre el 01/08/2021 y 30/09/2021, fue el 14/10/2021, no obstante, dicha información no fue entregada y tampoco solicitó prórroga para su entrega.
- En ambos casos, la conducta de OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. está en contraposición a lo consignado en el artículo 7 letra h), el cual establece que los proveedores están obligados a: *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*, lo anterior constituye una infracción conforme a lo estipulado en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 58 letra f), todos de la LPC.
- Numeral 5.3 Venta de 1,068 unidades de “Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros” con aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 1,068 botellas de Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros (Anexo 1 del informe) a un precio de venta entre \$3.71 y \$3.81 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 5.1% y el 7.93% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$3.53 dólares que reportó al 30/06/2021, incrementos que no tienen justificación en razón que del 30/06/2021 al 20/07/2021 la proveedora contaba con la cantidad de 7,090 unidades a un precio de compra unitario de \$2.96 dólares.
- Numeral 5.4 Venta de 17 cartones de “Huevo mediano El Granjero de 60 unidades” con aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 17 cartones de Huevo mediano El Granjero de 60 unidades (Anexo 2 del informe) a un precio de venta de \$8.58 (sin IVA) con un incremento de 21.88% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$7.04 dólares que reportó al 30/06/2021, incremento que no tiene justificación en razón que del 30/06/2021 al 20/07/2021 la proveedora contaba con la cantidad de 110 cartones a un precio de compra unitario de \$7.22 dólares.

- Numeral 5.5 Venta de 6,515 cartones de “Huevo mediano Fresco de 30 unidades” con un aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 6,515 cartones de Huevo mediano Fresco de 30 unidades (Anexo 3 del informe) a un precio de venta entre \$3.23 y \$3.45 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 1.28% y el 8.15% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$3.19 dólares que reportó al 30/06/2021, incrementos que no tienen justificación en razón que del 30/06/2021 al 20/07/2021 la proveedora contaba con la cantidad de 8,824 unidades a un precio de compra unitario de \$2.89 dólares.
- Numeral 5.6 Venta de 125 cartones de “Huevo mediano Fresco de 60 unidades” con aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 125 cartones de Huevo mediano Fresco de 60 unidades (Anexo 4 del informe) a un precio de venta entre \$6.68 y \$7.35 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 1.37% y el 11.53% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$6.59 dólares que reportó al 30/06/2021, incrementos que no tienen justificación en razón que del 30/06/2021 al 20/07/2021 la proveedora contaba con la cantidad de 581 unidades a un precio de compra unitario de \$6.04 dólares.
- Numeral 5.7 Venta de 20,323 libras de “Tomate de cocina sin marca 1 lb” con un aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 20,323 libras de Tomate de cocina sin marca 1 lb (Anexo 5 del informe) a un precio de venta entre \$0.75 y \$1.00 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 5.63% y el 40.84% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$0.71 dólares que reportó al 30/06/2021, incrementos que no tienen justificación en razón que del 30/06/2021 al 20/07/2021 la proveedora contaba con la cantidad de 193,006 libras a un precio de compra unitario de \$0.69 dólares.
- Respecto de tales hechos, se concluye que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. incrementó el precio de venta de los referidos productos en el contexto del anuncio del Presidente de la República sobre el aumento del salario mínimo, el cual entraría en vigencia a partir del mes de agosto del 2021, con ello, la proveedora especuló e incrementó sus ingresos a partir del mes de julio 2021, anticipándose a un posible incremento futuro de sus costos, afectando con ello la economía de los consumidores, conducta que encaja en la práctica abusiva establecida en el artículo 18 letra h) de la LPC, incurriendo en la infracción estipulada en el artículo 44 letra e) de la misma ley.

17) Disco compacto (folio 368, tomo II), el cual contiene carpetas de las que se extrae la siguiente información:

- ANEXO_1_HUEVOS_EL_GRANJERO, carpeta que contiene los siguientes documentos:

- EXT_Fwd_Dinámica Comercial 01 al 15 de julio 2021 Huevo Granjero, contiene documento denominado: Formulario de *Rollback* de fecha 30/06/2021, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora
detallando que la vigencia sería del 01/07/2021 al 15/07/2021 y que el descuento aplica sobre costo (sin impuesto), detallando en el documento: Información de *Rollback* lo siguiente —CUADRO N° 16—:

<i>Descripción</i>	<i>Porcentaje de descuento</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto antes</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto después</i>
<i>El Granjero 30 Mediano</i>	13.00%	\$3.80	\$3.36
<i>El Granjero 60 unidades</i>	20.00%	\$7.22	\$5.80

- EXT_Fwd_Dinámica Comercial 01 al 15 de julio 2021 Huevo Granjero, contiene documento denominado: Formulario de *Rollback* de fecha 30/06/2021, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora
detallando que la vigencia sería del 01/07/2021 al 15/07/2021 y que el descuento aplica sobre costo (sin impuesto), detallando en el documento: Información de *Rollback* lo siguiente —CUADRO N° 17—:

<i>Descripción</i>	<i>Porcentaje de descuento</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto antes</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto después</i>
<i>El Granjero 30 Mediano</i>	17.00%	\$3.80	\$3.14

- EXT_Fwd_Dinámica Comercial 01 al 17 de junio 2021 Huevo Granjero, contiene documento denominado: Formulario de *Rollback* de fecha 17/05/2021, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora
detallando que la vigencia sería del 01/06/2021 al 17/06/2021 y que el descuento aplica sobre costo (sin impuesto), detallando en el documento: Información de *Rollback* lo siguiente —CUADRO N° 18—:

<i>Descripción</i>	<i>Porcentaje de descuento</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto antes</i>	<i>Precio/costo sin Impuesto después</i>
<i>El Granjero 30 Mediano</i>	13.00%	\$3.80	\$3.36
<i>El Granjero 60 unidades</i>	20.00%	\$7.22	\$5.80

- EXT_Fwd_Dinámica Comercial 01 al 15 de julio 2021 Huevo Granjero, contiene documento denominado: Formulario de *Rollback* de fecha 27/05/2021, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora
detallando que la vigencia sería del 01/06/2021 al 17/06/2021 y que el descuento aplica

sobre costo (sin impuesto), detallando en el documento: Información de *Rollback* lo siguiente —CUADRO N° 19—:

Descripción	Porcentaje de descuento	Precio/costo	sin	Precio/costo	sin
		Impuesto antes		Impuesto después	
El Granjero 30 Mediano	17.00%	\$3.80		\$3.14	

- Documento en formato Excel denominado *Información DPC Huevo Granjero MD San Marcos*, que contiene los siguientes anexos: Anexo 1 Inventario Huevo, Anexo 2 Compras Huevos y Anexo 3 Ventas Huevos, todos de fechas del 01/06/2021 al 12/08/2021.

• **ANEXO_2_ ACEITES_ VARIEDAD**, carpeta que contiene los siguientes documentos:

- PDF Cambio de Costos Incremento-Walmart, contiene documento denominado: Formulario de cambio de costos —ambos documentos constan en archivo Excel— emitido por la proveedora a nombre de su proveedora Mercantil de Comercio de El Salvador, detallando que el tipo de cambio de precio era incremento, cuyo cambio de precio regía a partir del 13/06/2021, detallando en el documento: Información de Cambio de Costos lo siguiente —CUADRO N° 20—:

Descripción	Costo con impuesto	Costo sin impuesto	% neto de incremento	Precio sugerido publico c/impuesto			
				Descuento	Bodega	Walmart	Super
BONELLA 1400 ML PET	\$41.20	\$36.46	2.5%		\$4.19	\$4.25	\$4.30

- Carta dirigida a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. por su proveedor Mercantil de Comercio de El Salvador —MERCOSAL— en fecha 13/05/2021, mediante la cual informan que 6 ítems de categoría de aceites y grasas han sufrido un incremento en el precio, debido a incrementos en la materia prima, incremento que ronda desde el 2.5% hasta el 12.0%, mismo que se haría efectivo a partir del 13/06/2021. Asimismo, señalan que el nuevo costo por caja del producto *BONELLA 1400 ML PET* sería de \$36.46 sin IVA —precio anterior de caja sin IVA era de \$35.57—, solicitando la actualización de dichos precios en el sistema para su aplicación a partir del 13/06/2021.

• **ANEXO_3_KARDEX_REQUERIMIENTOS_342_Y_296**, carpeta que contiene los siguientes documentos: 2 archivos en formato Excel por cada uno de los meses de junio a septiembre, todos del año 2021, que contienen la información requerida a través de la nota PRE-DC-C342-2021 y archivos en formato Excel que contienen la información del requerimiento asignado a la referencia PRE-DC-C296-2021: 1 archivo por el mes de junio, 1 archivo por el mes de julio 2021, 3 archivos por el mes de agosto 2021 y 2 archivos por el mes de agosto 2021.

7

- **ANEXO_4_COMPARATIVA SOBRE REQUERIMIENTOS**, carpeta que contiene los requerimientos enviados por la DC asignados a las referencias: DC-C342-2021, PRE-DC-C296-2021 y PRE-DC-C398-2022 en formato PDF, los cuales tienen marcado en amarillo las observaciones efectuadas por la apoderada de la proveedora respecto de la falta de claridad en lo solicitado a la misma, lo cual fue desarrollado en el numeral 3 del romano III de la presente resolución.
- **ANEXO_5_DOCUMENTOS FINANCIEROS**, carpeta que contiene la declaración de IVA del mes de diciembre del año 2021 en formato PDF.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

INFRACCIÓN AL ART. 44 LETRA E) EN RELACIÓN AL ART. 18 LETRA H) Y ART. 44 LETRA F) EN RELACIÓN AL ART. 7 LETRA H), TODOS DE LA LPC

A. Este Tribunal estima necesario, como marco general, realizar las siguientes consideraciones:

I. Respecto al *derecho a la alimentación adecuada* —reconocido como un derecho humano fundamental por múltiples instrumentos de derecho humanos—, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (en sus siglas DUDH) en el artículo 25 expone que *toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado con buena salud y bienestar para sí mismo y para su familia, incluyendo la alimentación (...)*, lo que quiere decir que todo hombre, mujer o niño, ya sea solo o en común con otros, tiene derecho al acceso físico y económico, en todo momento, a la alimentación adecuada o a los medios para obtenerla.

Por su parte, la Convención de los Derechos de los Niños (en sus siglas CDN) en su artículo 27, *reafirma el derecho de todos los niños a un nivel de vida adecuado para el buen desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social de cada uno*, estableciendo que los Estados tienen la obligación de tomar medidas apropiadas para ayudar a los padres en el cumplimiento de sus responsabilidades primarias para implementar tal derecho (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, en sus siglas FAO 2012), los referidos instrumentos internacionales han sido acogidos y ratificados por el Estado Salvadoreño.

Finalmente, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la FAO, han establecido que la *alimentación adecuada* debe ser entendida como el *derecho a tener acceso, de manera regular, permanente y libre, sea directamente, sea mediante compra en dinero, a una alimentación cuantitativa y cualitativamente adecuada y suficiente, que corresponda a las tradiciones culturales de la población a que pertenece el consumidor y que garantice una vida psíquica y física, individual y colectiva, libre de angustias, satisfactoria y digna*, agregando que el derecho a la alimentación no trata solo una ración mínima de calorías, proteínas y otros nutrientes, sino del derecho a todos los elementos nutricionales para vivir una vida sana y activa, y a los medios para acceder a ellos, constituyendo un derecho que debe ser garantizado por el Estado¹.

¹ Documento Evaluación rápida. Seguridad Alimentaria y Nutricional frente al COVID-19. COVID-19 RESPONSE y Naciones Unidas El Salvador. Páginas 5 y 6.

2. Aunado a ello, resulta importante referirnos a la *Seguridad Alimentaria y Nutricional*, entendida como un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo.

Según la FAO, la seguridad alimentaria y nutricional se consigue cuando a nivel de individuo, hogar, nación y global [...] todas las personas, en todo momento, tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana, estableciendo Naciones Unidas El Salvador que alcanzar la seguridad alimentaria y nutricional supone que hay una oferta adecuada de alimentos, lo que implica que estos se producen en cantidad y calidad suficientes y pueden ser comercializados, con el objetivo que los consumidores puedan obtener estos recursos de forma accesible.

Por último, se hace mención que los pilares de la seguridad alimentaria, hacen referencia a la disponibilidad, acceso, consumo y la utilización o aprovechamiento biológico de los alimentos, siendo relevante hacer mención al pilar: *consumo de los alimentos*, que está relacionado con la capacidad de compra, hábitos, costumbres, cultura, estilos de vida, los conocimientos, actitudes y prácticas para realizar una correcta selección, preparación y distribución de alimentos dentro del hogar de acuerdo con las necesidades particulares para cada miembro².

3. Aunado a lo anterior, este Tribunal considera importante hacer mención que las crisis mundiales como la pandemia por COVID-19 —misma que de acuerdo a lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud en la reunión sostenida en Ginebra, Suiza el 30/01/2023, debe seguir constituyendo una emergencia de salud pública de importancia internacional³—, la inflación generada en la cadena de suministros, y el conflicto entre Rusia y Ucrania —la cual tuvo sus inicios en marzo y abril de 2021— han generado el incremento del costo de los productos de consumo, impacto percibido por los salvadoreños,

Por ello, con la finalidad de paliar los efectos negativos de las referidas crisis mundiales, el gobierno de El Salvador ha procedido desde la pandemia COVID-19 a la implementación de diferentes medidas económicas urgentes para favorecer a la población, tendientes a garantizar el *abastecimiento y acceso a la seguridad alimentaria*, para lo cual reforzó la vigilancia del Estado a través de diferentes instituciones, entre las cuales se destaca la labor de la DC, entidad que tiene una serie de competencias que la habilitan para activar acciones o medidas de protección de los derechos e intereses de la población consumidora, fundamentalmente a través de la implementación de actividades de vigilancia, de los mercados en aras de sondear precios de diferentes productos, verificar la disponibilidad y realizar auditorías de consumo, sancionando de forma especial los abusos en los *productos de la canasta básica*.

² Ídem. Páginas 9-10 y 15.

³<https://www.paho.org/es/noticias/30-1-2023-pandemia-covid-19-sigue-constituyendo-emergencia-salud-publica-importancia>.

Lo anterior, con el objetivo de aliviar el bolsillo de la población y generar las condiciones favorables para que las familias salvadoreñas no sean afectadas o se reduzcan los efectos que producen las crisis mundiales que están produciendo la inflación en los precios de los productos básicos de consumo para los salvadoreños, es decir la Canasta Básica Alimentaria, entre los cuales se encuentran los productos objeto de estudio del presente caso: huevos, grasas 2 / entre las cuales se encuentra el aceite y Verdura 4 / entre las cuales se encuentran los tomates, lo anterior conforme a lo publicado por el Banco Central de Reserva de El Salvador, respecto del Índice de Precios al Consumidor (en sus siglas, IPC) de la Canasta Básica Alimentaria Urbana-Rural para el año 2021, según el link:

A manera de conclusión, los anteriores datos fácticos y técnicos evidencian la ingente importancia que representa la vigilancia del comportamiento del mercado de productos de primera necesidad, a efecto de prever alzas injustificadas, dada la incidencia directa que un elevado nivel de precios significa en el poder adquisitivo de la población para cubrir la dieta básica, resguardando el derecho a una alimentación adecuada como un deber insoslayable del Estado de proveer a la población de condiciones dignas de existencia, tal como lo dispone el citado artículo 101 de la Constitución.

B. Establecido lo anterior, este Tribunal analizará las infracciones atribuidas en la forma que fueron alegadas por la denunciante, con el objetivo de realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances de los ilícitos administrativos atribuidos a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. de la siguiente forma:

1. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra h), ambos de la LPC, por supuestamente realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, por el incremento del precio de productos sin justificación alguna.

1.1 En el caso particular, la Presidencia atribuye a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. la infracción descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...) en relación a lo estipulado en el artículo 18 letra h) de la misma ley, por el incremento de precio de los siguientes productos sin justificación alguna: Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades; Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros; Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades; Huevo mediano Fresco de 30 unidades; Huevo mediano Fresco de 60 unidades; y, Tomate de cocina sin marca 1 libra.

Por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado que:

- La DC identificó que la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. incrementó el precio de los siguientes productos: Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades; Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros; Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades;

Huevo mediano Fresco de 30 unidades; Huevo mediano Fresco de 60 unidades; y, Tomate de cocina sin marca 1 libra, mismos que eran comercializados en su cadena de supermercados.

- La DC acreditó que la proveedora realizó la venta con incremento en el precio de los referidos productos conforme al siguiente detalle —**CUADRO N° 21**—:

N°	Producto	Stock de producto durante período auditado	Precio de compra durante período auditado	Precio máximo de venta previo al incremento (Sin IVA)	Período de venta con incremento	Cantidad de producto vendida	Precio de venta con incremento (Sin IVA)	Diferencia entre precios máximos de venta*
1	Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos	272 cartones de huevos entre junio/2021 y agosto/2021	\$3.80 dólares	\$3.81 dólares	Meses de julio y agosto del año 2021	202 cartones de huevos	Entre \$4.25 y \$4.34 dólares	\$0.53 centavos de dólar
2	Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml	7801 botellas plásticas entre junio/2021 y el 20/07/2021	\$2.96 dólares	\$3.53 dólares	Entre el 09/07/2021 y 20/07/2021	1068 botellas de aceite	Entre \$3.71 y \$3.81 dólares	\$0.28 centavos de dólar
3	Huevos El Granjero, cartón de 60 huevos medianos	122 cartones de huevos entre junio/2021 y el 20/07/2021	\$7.22 dólares	\$7.04 dólares	Entre el 01/07/2021 y 20/07/2021	17 cartones de huevo	\$8.58 dólares	\$1.54 dólares
4	Huevo Mediano Fresco cartón de 30 unidades	3,903 cartones de huevos entre junio/2021 y el 20/07/2021	\$2.89 dólares	\$3.19 dólares		6,515 cartones de huevo	Entre \$3.23 y \$3.45 dólares	\$0.26 centavos de dólar
5	Huevo Mediano Fresco cartón de 60 unidades	753 cartones de huevos entre junio/2021 y el 20/07/2021	\$6.04 dólares	\$6.68 dólares		125 cartones de huevo	Entre \$6.68 y \$7.35 dólares	\$0.67 centavos de dólar
6	Tomate de cocina sin marca 1 lb	256,523 libras de tomate entre junio/2021 y el 20/07/2021	Entre \$0.45 y \$0.69 centavos de dólar	\$0.71 centavos de dólar		20,323 libras de tomate	Entre \$0.75 centavos de dólar y \$1.00 dólar	\$0.29 centavos de dólar

*Dato que resulta de restar al precio de venta con incremento el precio máximo de venta previo al incremento.

A partir del cuadro anterior se comprobó que la proveedora —durante el período auditado— compró producto a sus proveedores por un mismo precio, el cual fue inferior al precio de venta con incremento registrado por ésta.

Por su parte, la proveedora pretendió justificar el incremento del precio de venta —conforme a los informes de investigación de auditorías— de los productos Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades, Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades, Huevo mediano Fresco de 30 unidades y Huevo mediano Fresco de 60 unidades por la finalización de **dinámicas comerciales temporales denominadas: Rollback⁴**, aprobadas por la misma a las empresas proveedoras de dichos productos.

⁴ Según el link <https://tobargeek.click/que-significa-rollback/>, el significado literal de *Rollback* es invertir, es decir, cualquier función en orden inverso, señalando que lo más habitual es que esta terminología sea utilizada por los minoristas comerciales. Las megatiendas ofrecen esta función en productos seleccionados durante un período determinado. Por lo tanto, una disminución del precio de un artículo es un *rollback* de precios, siendo una de las técnicas más eficaces para atraer a nuevos clientes.

Posteriormente, mediante escrito de folios 351 y 352, tomo II, manifestó que tales dinámicas son herramientas comerciales que tienen como fin dinamizar y movilizar un producto dentro del mercado por un período determinado, las cuales se registran por medio de subsidios del proveedor, donde reconocen la diferencia de costo de unidad vendida en tienda para *la baja de precio en el producto de acuerdo a las fechas acordadas*, advirtiendo que el costo del producto siempre es el mismo se encuentre o no en dinámica comercial (Anexo 1) —el resaltado es nuestro—, sin adjuntar la información que compruebe a este Tribunal que el uso de tal metodología no le representó beneficio económico alguno —margen de ganancia— durante el período auditado, lo cual le fue requerido por la DC durante la investigación.

En ese orden, el referido argumento resulta contradictorio, ya que el precio de venta de los productos, *durante los períodos de vigencia de las dinámicas: períodos del 01/06/2021 al 17/06/2021 y del 01/07/2021 al 15/07/2021* conforme a los formularios contenido en el CD de folio 368, tomo II, en lugar de disminuir *experimentaron un alza*, tal como se acredita en el CUADRO N° 4 del romano VI de la presente resolución que contiene los datos constatados por la DC a partir de la información proporcionada por la proveedora, siendo incongruente justificar que el incremento en el precio fue a partir del 16/07/2021 por la finalización de la dinámica comercial.

Además, resulta importante señalar que únicamente constan agregados los formularios de *Rollback*, emitidos por OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. a nombre de Empresa de Granjas Guanacas, S.A. de C.V. proveedora de los productos *Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades y Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades*, más no así, los formularios de *Rollback* para los productos *Huevo mediano Fresco de 30 unidades y Huevo mediano Fresco de 60 unidades*, conforme a la justificación brindada inicialmente por la proveedora durante la investigación efectuada por la DC.

Del mismo modo, la proveedora denunciada pretendió justificar el incremento en el precio del producto *Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros* mediante la nota contenida en el ANEXO 2 del CD de folio 368 del tomo II, PDF en el que consta que la empresa MERCOSAL, S.A. informaba a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. sobre el incremento de la caja del referido producto a partir del 13/06/2021, no obstante, se comprobó por la DC que la proveedora *adquirió tal producto al mismo precio de compra durante el mes de junio 2021 y del 01/07/2021 al 20/07/2021*, esto es \$2.96 dólares, situación que tampoco es congruente, ya que si no existió variación en el precio de compra no debía registrarse un alza en el precio de venta del producto a los consumidores.

Cabe señalar que la proveedora no presentó elemento probatorio alguno con el cual pretendiera justificar el incremento en el precio de venta de los productos *Huevo mediano Fresco de 30 unidades, Huevo mediano Fresco de 60 unidades y Tomate de cocina sin marca 1 libra*.

1.2 Ahora bien, la Presidencia de la DC, señaló en su denuncia literalmente lo siguiente: *que la proveedora posee un amplio alcance a la población consumidora a nivel nacional a través de sus diferentes*

cadenas de supermercados, a mencionar: Despensa de Don Juan, Walmart, Maxi despensa, Despensa Familiar, entre otros. Situación que la coloca en una posición de influencia directa en los precios de los productos que se comercializan tanto en sus establecimientos como en otros pequeños comercios.

Al respecto, resulta importante realizar las siguientes consideraciones:

- Que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., en su calidad de supermercado —*establecimientos de distribución minorista donde el consumidor final puede abastecerse de una gran gama de artículos a la vez*⁵— es un agente económico que forma parte de la distribución minorista —*actividad económica a partir de la cual personas y entidades, que actúan como intermediarios, ponen a disposición de los consumidores finales los productos fabricados o importados por ellos o por otros agentes en el momento en que lo precisan, en puntos de venta que les son próximos*⁶—, específicamente del canal moderno del segmento aguas abajo de la distribución minorista de Productos de Consumo Periódico, en adelante PCP.
- OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. es la personería jurídica bajo la que opera *Walmart* de México y Centroamérica, empresa con presencia en El Salvador desde 2005, la cual en el año 2015, contaba con 86 salas de venta, divididas en 4 formatos: Despensa Familiar: 57 establecimientos; Despensa de Don Juan: 20 establecimientos; Maxi Despensa: 5 establecimientos; y, *Walmart Supercenter*: 4 establecimientos, lo anterior conforme a los datos obtenidos a partir del “Estudio sobre las Condiciones de Competencia en la Distribución Minorista de Productos de Consumo Periódico de los hogares de El Salvador” elaborado en el año 2015 por la Superintendencia de Competencia de El Salvador.
- Que para el año 2015, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., formaba parte de uno de los 2 grupos empresariales que controlaban la mayor parte del canal moderno de supermercados en El Salvador⁷, situación que a la fecha no ha variado, puesto que la referida proveedora como parte del grupo *Walmart* de México y Centroamérica, para el año 2022, se posicionó en la categoría de *retails*⁸/supermercados, como una de las marcas de distribución minorista más reconocida en la mente de los consumidores salvadoreños a través de los cuatro formatos de supermercados que posee, esto es: *Walmart*, Despensa de Don Juan, Maxi Despensa y Despensa Familiar, y como la marca número uno en la categoría de supermercados/tiendas por departamentos, conforme al estudio

⁵ “Estudio sobre las Condiciones de Competencia en la Distribución Minorista de Productos de Consumo Periódico de los hogares de El Salvador” elaborado por la Superintendencia de Competencia de El Salvador. Año 2015. Páginas 8 y 9.

⁶ “Estudio sobre las Condiciones de Competencia en la Distribución Minorista de Productos de Consumo Periódico de los hogares de El Salvador” elaborado por la Superintendencia de Competencia de El Salvador. Año 2015. Página 3.

⁷ Ibidem. Página 9.

⁸ Según Wikipedia: el *retail* también conocido en español como “venta al detalle” o “comercio minorista”, es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes (...).

Top of Mind 2022 elaborado por la empresa de investigación de mercados y consultoría de marcas Kantar Mercaplan para la revista Estrategia y Negocios⁹.

De lo anterior se concluye, que la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. se encuentra en una posición que *refleja un nivel de dominio dentro del mercado salvadoreño* en la categoría de *retail: supermercados*, constituyéndose como un distribuidor minorista que se encuentra en el eslabón de la cadena de consumo más próxima al consumidor, por ser parte del sector industrial que entrega los productos al consumidor final.

Lo anterior cobra suma relevancia, ya que tal como lo sostuvo la Presidencia de la DC en su denuncia, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. valiéndose de su posición de poder en el mercado salvadoreño, realizó el incremento en los precios de venta de los productos antes referidos, lo cual trajo como consecuencia una afectación ilegítima a los consumidores, puesto que no comprobó en el presente procedimiento una causa justificada para dicha alza.

1.3 De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 letra h) de la LPC, la proveedora tiene prohibido utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios de alimentos y artículos de primera necesidad, no obstante lo anterior, se ha acreditado por medio de los elementos probatorios agregados al expediente, que ésta efectuó un incremento en el precio de algunos productos que eran comercializados a través de sus diferentes formatos de supermercados, siendo los siguientes: Huevo mediano El Granjero cartón de 30 unidades; Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1,400 mililitros; Huevo mediano El Granjero cartón de 60 unidades; Huevo mediano Fresco de 30 unidades; Huevo mediano Fresco de 60 unidades; y, Tomate de cocina sin marca 1 libra, alza que no tiene justificación, por cuanto OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. *contaba con existencia de productos durante el período auditado cuyo precio de compra se mantuvo sin variación alguna*, conforme a lo consignado en el CUADRO N° 21.

Y es que, si bien la proveedora presentó elementos de prueba, éstos no fueron suficientes para desvirtuar la infracción atribuida por lo expuesto en el **numeral 1.1** del presente apartado, más aun cuando el incremento se produce en el contexto del anuncio efectuado por el Gobierno de El Salvador sobre el aumento al salario mínimo, el cual entraría en vigencia a partir del mes de agosto del año 2021; por consiguiente, a partir de lo constatado por la DC, se tiene que la proveedora *se anticipó a un incremento futuro de sus costos y valiéndose de su posición de mercado, e incrementó de manera injustificada* el precio de venta de los alimentos antes referidos, mismos que forman parte de la Canasta Básica Alimentaria¹⁰ (en sus siglas CBA),

⁹ Tal información extraída de su página web <https://www.walmartcentroamerica.com/supermercados-de-walmart-se-posicionan-en-la-mente-de-consumidores-centroamericanos#:~:text=La%20marca%20Walmart%20ocupa%20el,en%20Guatemala%20y%20El%20Salvador>.

¹⁰ La canasta básica alimentaria (CBA) es el conjunto de alimentos y bebidas que satisfacen requerimientos nutricionales, kilocalóricos y proteicos, cuya composición refleja los hábitos de consumo de una población de referencia, es decir, un grupo de hogares que cubre con su consumo dichas necesidades alimentarias, lo

lo cual constituye una práctica abusiva a la luz del artículo 18 letra h) de la LPC, y que trajo como consecuencia una afectación ilegítima a los consumidores, dando lugar con tal incumplimiento a que en el presente caso se configure la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la misma ley que determina “Son infracciones muy graves (...) e (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “*Utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de alimentos, artículos de primera necesidad y de servicios esenciales (...)*, debiendo ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

2. Respecto a la infracción contenida en el artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC, por la posible obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC.

2.1 Del mismo, la Presidencia atribuye a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC por (...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o (...)* en relación a lo estipulado en el artículo 7 letra h) de la misma ley, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*”, ello por incumplir con los requerimientos de información efectuados por la DC, ya que, una información fue entregada en tiempo pero de forma incompleta, otra fue entregada de forma extemporánea e incompleta y otra simplemente no fue entregada., dificultando con ello la investigación iniciada por la DC.

Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- Que la Presidencia, a través de sus delegados y en cumplimiento de sus funciones, realizó inspecciones en los establecimientos propiedad de OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. conforme a la información consignada en el CUADRO N° 1, fechas en las que le fue requerida cierta información, quedando pendiente de entrega la información detallada en el CUADRO N° 2.
- Que la Presidencia solicitó a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. la remisión de cierta información —en seguimiento de las diligencias de inspección previamente detalladas— ello conforme a lo consignado en las notas de folios 90-99 y 146-159, ambas del tomo I, cuyos requerimientos se detallan ampliamente en los **numerales 3) y 8) del romano VI** de la presente resolución, otorgando para ello el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la recepción de tales comunicaciones, mismas en las que se hacían constar las condiciones de entrega

anterior según el Estudio: Canasta básica alimentaria y canasta básica total Preguntas frecuentes N° 3 (2020) elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Argentina (INDEC). Página 5.

de la información mensual actualizada hasta el 30/09/2021 y que *ante cualquier consulta podía la proveedora comunicarse a la Unidad de Auditoría de Consumo, mediante el correo electrónico:*

(el resaltado es nuestro).

- Que la DC realizó algunas observaciones a la proveedora —en relación a la información recibida, la cual se detalla en los **numerales 4) y 10) del romano VI** antes referido—, mismas que fueron informadas a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. mediante los correos electrónicos de fechas 14/09/2021, folios 120-121 y 170-171, ambos del tomo I, en los que puntualizaba la información entregada y la no entregada conforme a los requerimientos efectuados, reiterando en ambos casos que el plazo de entrega de la información del mes de agosto 2021, vencía en la misma fecha de envío de dichos correos.

Tales observaciones fueron contestadas por la proveedora conforme a expuesto en los **numerales 6), 12) 14 y 15) del romano VI** de la presente resolución

- Que la DC determinó que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. obstaculizó sus labores de vigilancia puesto que en el caso de la:
 - *Investigación de presuntas prácticas abusivas ante el incremento en el precio de alimentos y artículos de primera necesidad en el mercado local*, caso del proveedor OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 31/08/2021 (folios 125-138, tomo I) emitido en fecha 28/10/2021 —Numeral 5: Hallazgos—, no entregó toda la información requerida y no proporcionó la actualización de los datos de forma mensual hasta el 30/09/2021, razón por la cual el informe tiene alcance hasta el mes de agosto 2021; y,
 - *Investigación de presuntas prácticas abusivas ante el incremento en el precio de alimentos y artículos de primera necesidad en el mercado local*, caso del proveedor OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 20/07/2021 (folios 322-341, tomo II) emitido en fecha 15/10/2021 —Numeral 5: Hallazgos—, no entregó toda la información requerida, atendió el requerimiento en plazo extemporáneo y tampoco proporcionó la actualización de los datos del período del 01/08/2021 al 30/09/2021, razón por la cual el informe tiene alcance hasta el 20/07/2021.

2.2 Por su parte, la proveedora respecto de tal infracción sostuvo que la DC estaba obligada a indicar de forma específica el tipo y la forma en que debía ser presentada la información requerida, aduciendo un supuesto error inducido en la notas bajo referencias PRE-DC-C342-2021 y PRE-DC-296-2021, por cuanto los datos solicitados nunca fueron requeridos como tal, lo cual pretende probar a través de los PDF's incluidos en el ANEXO_4 del CD de folio 368, tomo II, mismos que poseen marcado en color amarillo las supuestas inconsistencias. Del mismo modo, reiteró que la DC tuvo en todo tiempo a su disposición la información actualizada en las carpetas Kardex, así como diferentes canales de comunicación, concluyendo que la DC

pudo haber guiado a la proveedora en la recolección de información o haber programado reuniones para una mejor comprensión, lo cual considera no fue así, razones por las que se vuelve procedente absolver a su mandante.

Sobre lo anterior, este Tribunal considera pertinente advertir que, ha quedado comprobado que ambas partes mantuvieron una comunicación constante y fluida respecto de los requerimientos y observaciones efectuadas a la proveedora, situación que es reconocida por la apoderada de la misma en su escrito; asimismo, consta que en los requerimientos efectuados por la Presidencia se consignó de forma literal lo siguiente: *Ante cualquier consulta puede comunicarse a la Unidad de Auditoría de Consumo, mediante el correo electrónico:* (el resaltado es nuestro); en consecuencia, lo anterior constituyen meras alegaciones que no son suficientes para justificar la falta de presentación de la información en tiempo y forma, principalmente porque ante cualquier duda o consulta contaba con el correo electrónico para evacuarla, herramienta de la cual hizo uso en todo momento, conforme al cruce de correos electrónicos agregados al procedimiento.

2.3 Ahora bien, este Tribunal considera necesario realizar las siguientes consideraciones, respecto de la infracción en estudio:

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 1 de la LPC, el objeto de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, pretendiendo con ello poner en práctica los postulados previstos en los artículos 101 inciso segundo y 110 inciso segundo de la Constitución de la República que reconocen la necesidad de lograr una economía más competitiva y eficiente, promover su transparencia y accesibilidad, y fomentar el dinamismo y el crecimiento de la misma para beneficiar al consumidor.

De las referidas disposiciones constitucionales se colige que corresponde al Estado ordenar y regular las actividades económicas de las personas —naturales o jurídicas, públicas o privadas— que participan en la producción, distribución, venta, etc. de bienes y servicios, con el objeto de prevenir y, en su caso, de sancionar las situaciones en las que recurren a medios ilegítimos o arbitrarios para obtener una ventaja o ganancia frente a sus competidores, afectando no sólo los intereses particulares sino también los colectivos, entendiendo por estos últimos los derechos de los consumidores que son, en definitiva, los destinatarios de los productos que se ofrecen.

Para velar por el cumplimiento de la LPC y proteger, por ende, a los “consumidores”, la ley otorga una serie de facultades a la DC, entre las cuales destaca el *realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones* [artículo 58 letra f) de la LPC].

Como contrapartida, el artículo 7 letra h) de la LPC establece que es una obligación de los proveedores, en general, “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

En tal sentido, no proporcionar la información requerida, siempre que suponga una limitación para que la DC realice las funciones de *información, vigilancia e inspección* que por ley tiene encomendadas; es decir, que *impida el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, y, como consecuencia, dificulte la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores, constituye obstaculización.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, ha señalado que *“La sola desobediencia al deber de colaboración en una o ambas dimensiones afecta, limita o entorpece el ejercicio de la facultad de investigación de la Administración otorgada para cumplir el objeto de la LC, -Ley de Competencia- pues la información o documentación requerida lo ha sido por considerarla relevante o necesaria para determinar la existencia o no de posibles prácticas contrarias a la ley de la materia y, de esta manera, prevenirlas o eliminarlas, en su caso”* (sentencia pronunciada el 29/10/2012 en el proceso referencia 15-2009).

2.4 Bajo esa inteligencia, en el caso en particular, se ha logrado evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente demostró una ausencia total de colaboración respecto de cierta información y documentación que no presentó, así como una colaboración parcial, por la entrega incompleta y extemporánea de otra información y documentación requerida por la DC en la investigación del posible incremento de precios de venta de ciertos alimentos, incumplimientos ampliamente detallados en el Numeral 5 Hallazgos de los informes de investigación antes referidos.

En ese orden, tal como se ha señalado anteriormente, para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, dicho incumplimiento debe suponer, además, de forma concreta, *una limitación a las funciones de la Administración*; y, dado que, en el caso concreto, se ha comprobado, que al no entregarse en tiempo, forma y completa la información solicitada, se produce un daño importante e irreparable en el análisis y resultados de la investigación efectuada por la DC, por cuanto la función de auditoría de la misma se vio afectada o entorpecida, ya que la información presentada en cantidad, contenido, calidad y forma, fue insuficiente para realizar un análisis más exhaustivo que determinará si el incremento en el precio de los productos citados, tenía o no justificación, lo que provocó que el análisis se enfocará en los precios de compra y de venta reportados por la sociedad en forma electrónica, limitando del mismo modo, los períodos objeto de auditoría: del 01/06/2021 al 31/08/2012 y del 01/06/2021 al 20/07/2021, en lugar del 01/06/2021 al 30/09/2021.

A partir de ello, se tiene que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. entorpeció las funciones de la DC y obstaculizó el análisis de información esencial y pertinente para la investigación de la comisión de la conducta tipificada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, específicamente por el supuesto incremento de los precios de venta de los producto objeto de estudio, por lo que, con su incumplimiento dificultó la tutela efectiva de los derechos e intereses del colectivo de consumidores por parte de la DC, obstruyendo el desempeño de las labores de dicha entidad, cuyo objetivo principal de la investigación —en el caso concreto— era el de prevenir conductas como el acaparamiento o

el alza injustificada de precios de alimentos y artículos de primera necesidad que deriven en la referida práctica abusiva.

Por consiguiente, considerando que la omisión de la proveedora en entregar la información de manera completa, oportuna, con la celeridad y urgencia exigida por la DC, *impidió a la misma realizar su función de vigilancia a cabalidad tal como se ha acreditado en el presente procedimiento*, resulta procedente sancionar a la proveedora por el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC *por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC* en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, debiendo ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

VIII. PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

Ahora bien, establecidas las conductas ilícitas, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la referida Sala respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción.

La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica en la LPC; en consecuencia, tiene la responsabilidad de no realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores conforme a lo regulado en la LPC.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que las omisiones hayan sido producidas de manera dolosa; no obstante, al ser OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. una proveedora que forma parte de la distribución minorista en el rubro de supermercados —establecimiento donde los consumidores finales pueden abastecerse de una gran gama de artículos a la vez— se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establecen, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente, ejecutó prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, mediante la utilización de una maniobra para el incremento injustificado del precio de venta de los alimentos objeto del hallazgo, en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra h) de la LPC, configurándose así la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley.

Del mismo modo, se ha comprobado un actuar negligente de parte de la proveedora, al no haber atendido los requerimientos de información previamente aludidos en tiempo y forma, lo cual denota sin lugar a dudas una falta de seriedad y diligencia en el cumplimiento a su deber de colaboración conforme a lo establecido por la LPC, lo cual se colige por el mal uso de los plazos desde un inicio y por la falta de comunicación para aclarar las dudas sobrevenidas para presentar la información.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de las infracciones muy grave contenidas en el artículo 44 letras e) y f) de la LPC las que se sancionan con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, artículo 47 LPC; por consiguiente, es facultad de este Tribunal

determinar las sanciones que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el 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 –dolo o culpa– con la que procedió el 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 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*”.

Resulta importante mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora únicamente presentó la Declaración y Pago de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del mes de diciembre del año 2021, mostrando una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra f) de la resolución de inicio de folios 1718-1734, tomo IX.

No obstante lo anterior, de conformidad al listado de Medianos y Grandes Contribuyentes de fecha 06/06/2021, emitido por el Ministerio de Hacienda¹¹, la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como *Grandes Contribuyente en el numeral 689*, siendo a la fecha de su emisión la información disponible y actualizada de registro de contribuyentes con las categorías de Grandes, Medianos y Otros —actualizado el 27/02/2023 según el link:

; en consecuencia, para los efectos de la cuantificación de la multa correspondiente, será considerada como tal, manteniendo los principios de proporcionalidad de la sanción.

b) *Grado de intencionalidad del infractor.*

¹¹ Ministerio de Hacienda, República de El Salvador, sitio web, documentos y publicaciones varias “Listado de Medianos Contribuyentes: <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>.”

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 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”*.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. incurrió en las referidas infracciones actuando con negligencia, ya que como proveedora que se dedica al rubro de supermercados, estaba obligada a no realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores mediante la utilización de maniobras para el incremento injustificado del precio de venta de los alimentos y artículos de primera necesidad objeto del hallazgo; sin embargo, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, ha quedado evidenciado que la misma, valiéndose de su posición de mercado, utilizó una maniobra para incrementar el precio de venta de ciertos alimentos y artículos de primera necesidad sin justa causa, a pesar de que contaba con producto en existencia cuyo precio de compra durante el período auditado se mantuvo sin variación alguna, incurriendo en la infracción al *artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley*.

Sumando a ello, tal alza la efectuó de forma anticipada ante un incremento futuro de sus costos por el anuncio del Gobierno de El Salvador del incremento al salario mínimo, alza que no tiene justificación y cuyas ventas se comprobaron en los informes de investigación conforme a lo siguientes datos:

- Que entre julio y agosto de 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **202 cartones de Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$4.25 y \$4.34 dólares ambos sin IVA;
- Que entre 09/07/2021 y 20/07/2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **1,068 botellas de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$3.71 y \$3.81 dólares ambos sin IVA;
- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **17 cartones de Huevos El Granjero, cartón de 60 huevos medianos** a un precio de venta con incremento de \$8.58 dólares sin IVA;

- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **6,515 cartones de Huevos mediano Fresco de 30 unidades** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$3.23 y \$3.45 dólares sin IVA;
- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **125 cartones de Huevos mediano Fresco de 60 unidades** a un precio de venta con incremento que oscila entre 6.68 y \$7.35 dólares sin IVA; y,
- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **20,323 libras de tomate de cocina sin marca 1 lb** a un precio de venta con incremento entre \$0.75 centavos de dólar y \$1.00 dólares sin IVA.

Del mismo modo, OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. tenía la obligación de cumplir con su deber de colaboración, proporcionando la información requerida por la DC en la forma y plazo requeridos para el cumplimiento de las funciones de la misma; no obstante, se comprobó en el caso en concreto, que atendió los requerimientos de información previamente aludidos de forma incompleta y extemporánea, denotando falta de diligencia en la gestión de su negocio, omisiones con las impidió a la DC realizar su función de vigilancia a cabalidad tal como se ha acreditado en el presente procedimiento.

c) Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación por parte de la proveedora en las infracciones, es directo e individual, pues en relación a la infracción establecida en el **artículo 44 letra e) de la LPC**, relativas a ejecutar prácticas abusivas el perjuicio de los consumidores fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con una justificación válida, utilizó una maniobra para la consecución del alza de precios de alimentos y artículos de primera necesidad ya que valiéndose de su posición de mercado en el rubro de supermercados, incrementó los precios de venta de los referidos productos cuando tenía producto en existencia cuyo precio de compra durante el período auditado no sufrió variación alguna, maniobra utilizada ante el anuncio del incremento del salario mínimo cuya vigencia era a partir del mes de agosto 2021.

Además, respecto a la infracción al **artículo letra f) de la LPC**, fue su responsabilidad directa la obstrucción en el desempeño de las labores y funciones de la DC, por cuanto demostró una ausencia total de colaboración en la presentación de cierta información, así como una colaboración parcial por la presentación extemporánea e incompleta de otra información requerida.

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

Este Tribunal estima que la naturaleza del daño causado a los consumidores, en relación a la infracción establecida en el **artículo 44 letra e) de la LPC relativa a realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores** en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, claramente es de índole económica, pues con el cometimiento de la misma OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., limitó la capacidad de compras

de los referidos alimentos por parte de los consumidores, pues las alzas injustificadas de precios tienen una incidencia directa en el poder adquisitivo de la población salvadoreña para cubrir la dieta básica.

Del mismo modo, con tal infracción se pone en riesgo inminente el derecho a la alimentación adecuada de los consumidores salvadoreños, puesto que, privó el acceso a los alimentos objeto de hallazgo, los cuales forman parte de la CBA, es decir que aportan y representan el requerimiento mínimo calórico que necesita un individuo para desarrollar su trabajo o sus funciones dentro del hogar realizar; por tanto, si bien no se configuró un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción ocasionó una afectación directa sobre el último eslabón de la cadena de valor del mercado de alimentos, es decir, los consumidores finales, ya que al ofrecer los alimentos a un precio de venta que contiene un incremento injustificado, se dificulta el poder adquisitivo y en consecuencia, se incrementan los porcentajes de la población que se encuentran en condición de inseguridad alimentaria en nuestro país.

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el *artículo 44 f) de la LPC relativa a obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC* en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, ocasionó un impacto negativo que se tradujo en el impedimento en la realización de las labores de vigilancia y auditoría que le fueron concedidas a la DC por ministerio de ley, ya que como se estableció anteriormente, la investigación se vio afectada y entorpecida, ya que la información parcial presentada en cantidad, contenido, calidad y forma, fue insuficiente para realizar un análisis más exhaustivo.

Respecto de tales infracciones, resulta importante referirse a lo resuelto por la SCA en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018, ha establecido 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"*, siendo que las infracciones cometidas al artículo 44 letras e) y f) de la LPC, constituyen infracciones de peligro abstracto.

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer las sanciones respectivas, 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 ofrecidos por la proveedora, que resultaron con incumplimiento.

e) Posible beneficio que obtiene el infractor y la gravedad del daño causado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14 de enero de 2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *"(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho"*.

Conforme a ello, debemos tener en cuenta el posible beneficio que la proveedora pudo haber obtenido por las ventas concretadas de los productos objeto de hallazgo —*artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley*—, a partir del excedente del precio de venta con incremento al que fue vendido en relación al precio máximo de venta previo al incremento, y además, las circunstancias o el contexto en que se cometió la infracción, es decir, en el anuncio efectuado por el Gobierno de El Salvador de un incremento al salario mínimo que entraría en vigencia a partir de agosto 2021.

Así, para el caso que nos ocupa, de la información consignada en los Anexos de los informes de investigación, podemos concluir que, el monto total que la proveedora obtuvo de las ventas de los productos fue el siguiente:

N°	Producto	Cantidad de producto vendido	Monto total de ventas
1	Huevos El Granjero, cartón de 30 huevos medianos	202 cartones de huevos	\$863.18
2	Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml	1068 botellas de aceite	\$3,666.95
3	Huevos El Granjero, cartón de 60 huevos medianos	17 cartones de huevo	\$145.86
4	Huevo Mediano Fresco cartón de 30 unidades	6,515 cartones de huevo	\$21,389.73
5	Huevo Mediano Fresco cartón de 60 unidades	125 cartones de huevo	\$849.07
6	Tomate de cocina sin marca 1 lb	20,323 libras de tomate	\$16,090.06
TOTAL			\$43,004.85

Ahora bien, en el presente caso no se ha podido determinar el beneficio ilícito generado por la infracción, por no contar con el margen de ganancias obtenido por la proveedora en virtud del alza de precio de venta injustificada de los referidos productos, por lo que en el caso de mérito se optará por calcular la multa sobre la base del daño potencial causado por la comisión de la infracción. Y es que, se ha comprobado que la infracción cometida es capaz de ocasionar una afectación a la economía en general como al derecho a la alimentación de los consumidores.

f) Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹² en OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones al artículo 44 letras e) y 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.

Y es que, todo proveedor que ofrezca, comercialice o venda bienes intermedios y finales de uso o de consumo y servicios, tiene prohibido realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores mediante la utilización de cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precio de alimentos, máxime cuando tal incremento se efectuó en el marco del anuncio del aumento del salario mínimo y que se trata de un agente económico propietario de una cadena de supermercados que refleja un nivel de dominio dentro del mercado salvadoreño, situación que no consta acreditada en el presente caso, ya que se ha acreditado que los consumidores finales que llegaron a abastecerse de tales productos a los diferentes establecimientos propiedad de la proveedora, *pagaron un precio de venta con un incremento que no tiene justificación*.

Además, estaba obligada a cumplir con su deber de colaboración mediante la presentación de la información en la forma, plazo y condiciones requeridas por la DC, previniendo así una obstrucción y limitación en el desempeño de las funciones de la referida entidad.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de las multas procedentes, 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 las mismas.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LAS MULTAS

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos descritos en el romano anterior, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a la infractora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., pues se ha determinado que ésta:

- Ejecutó la práctica abusiva consistente en utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precio de alimentos en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra h) de la LPC, configurándose la infracción al artículo 44 letra e) de la misma ley; y que,
- Obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC por la presentación incompleta y extemporánea de la información requerida en contravención a lo establecido en el artículo 7 letra h), configurándose la infracción al artículo 44 letra f) de la misma ley.

En tal sentido, habiendo concluido que las infracciones cometidas son infracciones muy graves, sancionables con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este

¹² "(...) 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.

procedimiento, es la de una *Grande Contribuyente*; que con su actuar *negligente*, ejecutó prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, mediante el incremento injustificado del precio de venta de los alimentos objeto del hallazgo, en contravención a lo establecido en el artículo 18 letra h) de la LPC y que obstaculizó las funciones de vigilancia de la DC por la presentación incompleta y extemporánea de la información requerida por la misma; que si bien no fue posible determinar el beneficio potencial que pudo obtener la proveedora por las ventas concretadas —respecto de la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC—, tal como se señaló en la letra e) del romano **IX** de esta resolución, se tomó en cuenta el monto total de las ventas obtenidas por los productos con incremento, así como el perjuicio potencial de la conducta realizada por la proveedora, la cual ha sido catalogada como *grave*, ya que, la misma pone en riesgo el derecho a la alimentación adecuada de los consumidores, y que, el daño o efecto causado en los consumidores con dichas conductas fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de las infracciones 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; y resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación de los aludidos quebrantamientos.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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 las multas cuya cuantía resulte *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.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.*

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., una multa de:

- a) **CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$43,800.00)**, equivalentes a 120 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...) e) (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...).*” en relación al artículo 18 letra h) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “ *Utilizar cualquier maniobra o artificio para la consecución de alza de precios o acaparamiento de alimentos, artículos de primera necesidad y de servicios esenciales (...),* multa que representa el **2.4%** porcentaje de la multa máxima aplicable.
- b) **OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,760.00)**, equivalentes a 24 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...) f) “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*” en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, que establece 7 letra h) de la LPC, es obligación de los proveedores “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, multa que representa el **0.48%** porcentaje de la multa máxima aplicable.

Cabe destacar, que los referidos porcentajes de multa son inferiores en comparación al margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de las mismas en casos colectivos, es decir, 5000 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.

XI. DECISIÓN

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 83 letra b); y 144 y siguientes de la LPC; este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Sanciónese* a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., con la cantidad de **CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$43,800.00)**, equivalentes a 120 salarios mínimos urbanos del sector industria —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D. O. N° 129, Tomo N° 432 de la misma fecha—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra h) ambos de la LPC, *por ejecutar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores mediante la utilización de maniobras o artificios para el alza de precio de los alimentos sin justificación alguna*, conforme al análisis expuesto en el numeral 1 letra B del romano VII de la presente resolución.
- b) *Sanciónese* a OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V., con la cantidad de **OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,760.00)**, equivalentes a 24 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la

infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, por las razones establecidas en el **numeral 2 letra B del romano VII** de esta resolución.

- c) Dichas multas ascienden a la cantidad de **CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$52,560.00)**, deberán hacerse efectivas 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) *Tome nota* la Secretaría de este Tribunal del número de telefax y correo electrónico señalado por la apoderada de la proveedora OPERADORA DEL SUR, S.A. de C.V. para recibir actos de comunicación; así como del nombre de las personas comisionadas para tal efecto.
- e) *Notifíquese*

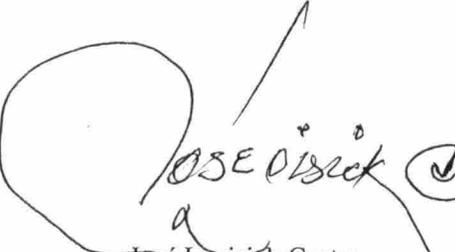
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

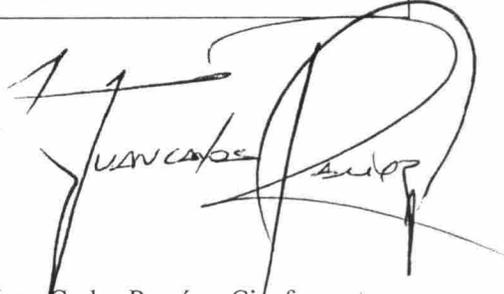
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

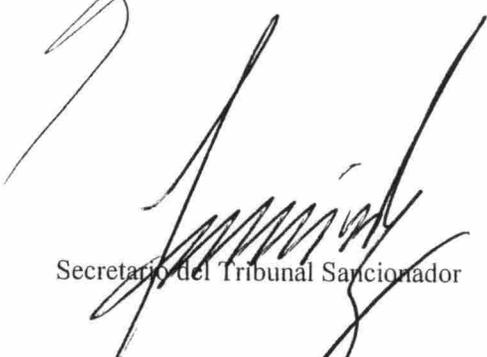

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

CM


Secretario del Tribunal Sancionador