

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------------|
|  | <p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p> | <p>Fecha: 15/03/2023 Hora: 08:00 a.m. Lugar: San Salvador</p> | <p>Referencia: 121-2022 Acum.</p> |
| <p>RESOLUCIÓN FINAL</p> | | | |
| <p>I. INTERVINIENTES</p> | | | |
| <p>Denunciante:</p> | <p>Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia—</p> | | |
| <p>Proveedora denunciada:</p> | <p>CALLEJA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia CALLEJA, S.A. de C.V. representada legalmente la licenciada según se acredita en folios 231-233, tomo II.</p> | | |
| <p>II. HECHOS DENUNCIADOS</p> | | | |
| <p>A. El día 31/01/2022 (folios 1-5 y 92-95, 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 CALLEJA, S.A. de C.V. la presentación de información mediante las notas bajo referencias PRE-DC-C341-2021 y PRE-DC-C297-2021 (folios 71 y 72 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) Huevo marca El Granjero, mediano, presentación de 30 unidades; b) Huevo marca El Granjero, mediano, presentación de 60 unidades c) Huevo marca Fresco, mediano, presentación de 30 unidades; d) Huevo marca Fresco, mediano, presentación de 60 unidades; e) Jamón familiar Danny contenido neto 175 g, empaque plástico; f) Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; g) Aceite maíz (botella plástica) <i>Bonella</i> 1400 mililitros; h) Aceite vegetal (bolsa plástica) <i>Orisol</i> 750 gramos; y, i) Leche entera en polvo <i>Anchor</i> 720 gramos; <p>Así, a partir del análisis de la información recopilada, se requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. por posibles incumplimientos a la LPC, en perjuicio de los intereses económicos y colectivos de las y los consumidores.</p> | | | |

Handwritten signature and initials.

B. Mediante la resolución de fecha 26/05/2022 (folio 121, tomo II), se ordenó la acumulación de las referidas denuncias, ordenando en la misma fecha, dar inicio al procedimiento administrativo sancionador (folios 211-216, 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 CALLEJA, 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:* Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; Aceite maíz (botella plástica) *Bonella* 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo *Anchor* 720 gramos, *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 16/06/2022, según consta a folio 217, 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 **CALLEJA, S.A. de C.V.**, pues en resolución de folios 211-216, 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 en fecha 16/06/2022 (folio 217, tomo II).

El día 24/06/2022 (folios 222-230, tomo II) se recibió escrito y documentación anexa presentados por la licenciada apoderada general judicial con cláusula especial de la denunciada, mediante el cual contestó la audiencia concedida en la resolución de inicio de fecha 26/05/2022, en el que sostuvo, luego de relacionar ampliamente los hechos denunciados por la Presidencia, que efectivamente a su proveedora le fue requerida cierta información, la cual fue entregada en fecha 11/08/2021; no obstante, le fue notificado un requerimiento de información adicional bajo referencia PRE-DC-C341-2021, reconociendo que *dicha información en efecto no fue proporcionada según requerimiento*, no con el fin de obstaculizar las funciones de la DC, sino por error al momento de lectura del mismo, aclarando que

su mandante recibe constantemente requerimientos de información abundante y de forma continua de parte de la DC y que con el afán de cumplir en la entrega de información requerida en las diferentes cartas *se omitió la lectura completa de ésta*, no con la intención de ocultar información, razón por la cual adjunta fotocopias de tiquetes de venta de los productos verificados en las inspecciones así como los solicitados en las cartas bajo las referencias PRE-DC-C341-2021 y PRE-DC-C297-2021 (El resaltado es nuestro).

Sobre el incremento injustificado de precios, señaló que durante el período de 01/06/2021 al 30/09/2021, varios de los productos investigados sufrieron incremento en el precio de compra, es por ello que dichos productos subieron de precio al momento de ponerlo a disposición del consumidor final, para lo cual adjunta fotocopias de facturas de compra emitidas en dicho período por cada uno de los proveedores, documentos que amparan lo siguiente:

En relación al producto **Harina de maíz, marca Doña Blanca 5 lbs**, sostuvo que durante el período de auditoria (01/06/2021 al 30/09/2021), no hubo cambios en el precio del producto por parte de la empresa entidad que le provee dicho producto, señalando que: el precio real para el consumidor final es de \$2.34 dólares (sin IVA), que por las diferentes mecánicas comerciales negociadas, el precio se mantuvo de \$1.68 dólares (sin IVA) hasta el 28/07/2021, e incremento a \$1.95 dólares (sin IVA) entre el 29/07/2021 al 30/09/2021, no por cambio en el precio de compra, sino por la variación en el descuento, el cual fue de 30.91% a 20.91%, reduciendo así un 10%, lo que generó un cambio en el precio promocional al consumidor final, aclorando que los precios de compra en la factura no reflejan estos descuentos promocionales, porque el método de cobro en con Comprobante de Crédito Fiscal por las unidades vendidas, no sobre las compras, agregando el siguiente cuadro explicativo —**CUADRO N° 1**—:

| Artículo | Descripción | Precio venta sin IVA | Precio oferta sin IVA | Período |
|----------|----------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 273816 | Harina de maíz Doña Blanca | \$2.43 | \$1.68 | 08/04/2021 - 28/07/2021 |
| 273816 | Harina de maíz Doña Blanca | \$2.43 | \$1.95 | 29/07/2021 - 20/10/2021 |

Respecto al **aceite maíz marca Bonella 1400 ml, aceite vegetal marca Orisol de 750 ml y leche entera en polvo Anchor 720 gr**, indicó que tales productos sufrieron incremento en el precio de compra presentados por los diferentes proveedores, adjuntando fotocopias de facturas que reflejan el incremento en el precio de compra, y algunas cartas emitidas por proveedores informando de tal alza en el precio del producto, adjuntando un cuadro explicativo de los cambios de precio y promociones del período objeto de auditoría, conforme al siguiente detalle —**CUADRO N° 2**—:

| Descripción | PRECIO | | | PROMOCIONES | | | | | | |
|--|---------------------|---------------|--------------|-------------------|---------------|--------------|------------|---------------------|--------------|-------------------|
| | Fecha cambio precio | Precio compra | Precio venta | Precio ventas/IVA | Tipo oferta | Fecha inicio | Fecha fin | Descuento proveedor | PRECIO VENTA | Precio ventas/IVA |
| Aceite Bonella 1400 ml Pet | 01/07/2021 | \$3.35 | \$4.50 | \$3.98 | me oferta | 31/05/2021 | 01/06/2021 | 20.00% | \$4.22 | \$2.61 |
| | | | | | irresistibles | 14/08/2021 | 20/08/2021 | 20.00% | \$4.47 | \$3.10 |
| | | | | | irresistibles | 11/09/2021 | 17/09/2021 | 20.00% | \$4.47 | \$2.88 |
| | | | | | interna | 22/09/2021 | 19/10/2021 | 27.77% | \$4.47 | \$2.88 |
| Aceite Orisol Clásico DOYPACK 750 ml | 01/07/2021 | \$1.57 | \$1.90 | \$1.68 | interna | 08/07/2021 | 27/07/2021 | 10.00% | \$1.89 | \$1.51 |
| | | | | | interna | 29/07/2021 | 24/08/2021 | 10.00% | \$1.89 | \$1.51 |
| | | | | | interna | 25/08/2021 | 21/09/2021 | 10.00% | \$1.90 | \$1.51 |
| Leche Polvo Anchor Instant 720 g bolsa | 01/07/2021 | \$5.95 | \$7.40 | \$6.55 | interna | 03/08/2021 | 04/08/2021 | 13.45% | \$7.40 | \$5.66 |
| | | | | | festival | 13/08/2021 | 26/08/2021 | 24.55% | \$7.40 | \$5.18 |
| | | | | | interna | 19/09/2021 | 23/09/2021 | 16.90% | \$7.40 | \$5.44 |

Sobre el referido cuadro aclaró, que los descuentos de las referidas promociones no se ven reflejados en las órdenes de compra ya que se cobran en base a las unidades vendidas.

Por otra parte, agregó en su escrito que, para el control de los costos y el control de inventarios de los productos, utiliza:

- Método de valuación del inventario: costo promedio para presentación financiera, para el Ministerio de Hacienda se reporta el costo último de compra método amparado en el artículo 143 del Código Tributario;
- Método de registro contable: se utiliza el sistema perpetuo, el costo se va conociendo a medida se va efectuando la venta;
- Método de administración de inventarios: en centros de distribución se utiliza el FEFO (en inglés *First Expire, First Out*), lo primero que va caducar es lo primero que sale, en sala de venta se aplica el sistema FIFO (en inglés *First in, First Out*) lo primero que entra es lo primero que sale, y,
- Método de control de entradas y salidas: se utiliza la estructura del Kardex de acuerdo con los requerimientos del Ministerio de Hacienda, según lo regulado en el artículo 142 y 142 A del Código Tributario.

Además, expuso que su mandante trabaja con márgenes calculados sobre costo de la última compra y de forma automática se va actualizando, agregando un cuadro que detalla los márgenes de ganancia asignados de los productos denunciados, de la siguiente forma —CUADRO N° 3—:

| ARTÍCULO | DESCRIPCIÓN | MARGEN |
|----------|-------------------------------------|--------|
| 273816 | Harina de Maíz Doña Blanca 5 libras | 18.0% |
| 369609 | Aceite Bonella 1410 ml PET | 18.0% |

| | | |
|--------|-------------------------------------|-------|
| 118286 | Aceite Orisol Clásico Doypack 750ml | 7.0% |
| 423256 | Lech Polv Anchor Instant 720g bolsa | 10.0% |

Agregando que los incrementos en los productos: Aceite maíz (botella plástica) *Bonella* 1400 mililitros, Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos y Leche entera en polvo *Anchor* 720 gramos, se registraron a partir del 01/07/2021 versus inventarios disponibles a precio de compra anterior, pero que, tales productos así como otros que se comercializan en la cadena se vieron afectados en el incremento del precio al consumidor, en vista que al momento de la compra de los mismos, el proveedor de su mandante efectuó incrementos, detallando que el precio de compra y venta sin IVA hasta el 30/06/2021 fue —**CUADRO N° 4**—:

| PRODUCTO | PRECIO DE COMPRA | PRECIO DE VENTA | PORCENTAJES DE INCREMENTO |
|--|------------------|-----------------|---------------------------|
| Aceite Bonella 1410 ml PET | \$3.1616 | \$3.76 | 6% |
| Aceite Orisol Clásico Doypack 750ml | \$1.43 | \$1.53 | 9.8% |
| Leche entera en polvo Anchor 720 gr | \$5.60 | \$6.16 | 6.3% |

Asimismo, detalló que el método de asignación de precios usado por su mandante está diseñado para alinearse con el requerimiento de valoración de inventarios del Ministerio de Hacienda: al último precio de compra, agregando que las reglas de negocio del sistema son:

- Margen asignado por categoría: margen que se mantiene fijo para aplicarse a los diferentes cambios de precio.
- Precio de compra: es el valor que se ingresa por requerimiento de los proveedores, el cual se acuerda para una fecha específica, a partir de la cual se verá reflejado en todas las órdenes de compra; y,
- Precio de venta: es el resultado de incrementar al precio de compra registrado, el margen asignado y el IVA, margen que se calcula sobre precios de compra.

Por todo lo expuesto, solicita a este Tribunal se valoren los elementos de prueba presentados y sus argumentos, con los que desvirtúan la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC, ya que han demostrado que los incrementos de precios de venta al consumidor final, obedecen a incrementos en el precio de compra de los productos por cada proveedor, realizando el cambio en los precios del producto el sistema de forma automática, tomando el último precio de compra, explicando que si el precio de compra se ve disminuido, el sistema automáticamente lo aplica para todo el producto que en ese momento se encuentra en inventario, tal como lo requiere el Ministerio de Hacienda con fundamento en el artículo 143 letra a) del Código Tributario.

Agrega que la fecha de cambios de precio es notificada por cada proveedor para que se realice le movimiento de forma ordenada en todos los canales de comercialización de los productos, sin afectar el volumen de compras y su flujo para abastecer la demanda en tiendas, ante el incremento o bajas de precio, reiterando que efectivamente su mandante cuenta con varios establecimiento ubicados a nivel nacional con presencia en los 14 departamentos, es por ello que constantemente busca concretar acuerdos comerciales con los diferentes proveedores, a fin que el precio del producto llegue al consumidor final lo más bajo posible, realizando para ello campañas de ofertas, y contribuir así en cierta manera a paliar el alto costo de la canasta básica.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en la resolución de inicio (folios 211-216, 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: Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; Aceite maíz (botella plástica) *Bonella* 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo *Anchor* 720 gramos.

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 una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del 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° 0000909 y 0001835, por medio de las cuales se establece que la DC realizó inspecciones en los establecimientos propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. conforme al siguiente detalle —CUADRO N° 5—:

| Acta N°/Folio | Fecha | Establecimiento | Producto objeto de inspección |
|--|------------|--------------------------|---|
| 0000909, folios 7 y 8, y anexos de folios 9-22, todos del tomo I | 29/07/2021 | Súper Selectos Sonsonate | Jamón familiar de la marca Dany , entre otros productos, por un incremento en el precio sin especificar el porcentaje en alza. |
| 0001835, folios 23 y 24, y anexos de folios 25-70, todos del tomo I | 07/08/2021 | Selectos Plaza Mundo | Harina de maíz Doña Blanca , contenido neto de 5 lbs presentación empaque de papel, por incremento de \$1.90 dólares a \$3.15 dólares. |

- 2) Requerimientos de información contenidos en las siguientes actas —CUADRO N° 6—:

| Acta N°/Folio | Requerimiento pendiente de cumplimiento | Observación en acta |
|--|---|---|
| 0000909, folios 7 y 8, y anexos de folios 9-22, todos del tomo I | <i>b) Solicitar tres facturas de venta por semana de cada uno de los productos manifestados por el consumidor con el incremento, en el periodo comprendido de Junio del presente año (2021) hasta la fecha de la inspección (sic); d) Solicitar el nombre del proveedor, dirección, número de telefónico y correo electrónico de los productos manifestados por el consumidor y el nombre y número telefónico del intermediario entre el establecimiento y el proveedor (...)</i> | <i>b) (...) manifestando la persona que atiende que dicha información no puede ser proporcionada en el momento de la inspección por lo que se le requiere dicha información para que se entregué copias de tiquetes de venta debidamente firmados y selladas por la persona autorizada para hacerlo (...); c) (...) por lo que nos expresa la persona que atiende que dicha información no la tiene a disposición en el momento; por lo que se le requiere que se proporcione la información antes solicitada en formato físico debidamente firmado y sellado por la persona autorizada. Todo requerimiento de información deberá ser presentado en un plazo de diez días hábiles según lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos, contados a partir del siguiente día hábil de la inspección en las oficinas Regional de Occidente ubicado en (...)</i> |
| 0001835, folios 23 y 24, y anexos de folios 25-70, todos del tomo I | <i>(...) b) Solicitar factura o tiquete de caja de la venta más reciente del producto antes mencionado y tres facturas o tiquete de caja de ventas realizadas por semana desde el primero de junio de dos mil veintiuno a la fecha de la presente inspección (07/08/2021) y consultar el código de inventario con el cual lo identifican en el establecimiento</i> | <i>c) (...) Con respecto al nombre del contacto que abastece el producto la persona que nos atendió desconoce dicha información por tal motivo se deja en requerimiento dicha información que deben hacer llegar a las oficinas centrales de la Defensoría del Consumidor (...) en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del nueve de agosto de dicho año.</i> |

Todos dirigidos a la proveedora CALLEJA, 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-C341-2021 (folios 71-78, tomo I), por medio de la cual, solicita a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. en seguimiento de las diligencias de inspección

relacionadas en el **CUADRO N° 5 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 referidos en el documento: Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel;
- 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 Inventarios —por producto—, Anexo 2 Compras —pro producto—, y Anexo 3 Ventas —por producto—, 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 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:*

esaltado 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 30/08/2021 (folio 81 junto a CD de folio 82, tomo I) suscrito por el licenciado _____, en su calidad de Director de Compras de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., mediante el cual, manifestaba que para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado, adjuntaba un CD que incluía los siguientes archivos: ANEXO 1, ESQUEMA DE DATOS-EXISTENCIAS, ANEXO 2, ESQUEMA DE DATOS-COMPRAS, ANEXO 3,

ESQUEMA DE DATOS-VENTAS y Reporte de KARDEX de acuerdo al requerimiento PRE-DC-C341-2021.

5) 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 CALLEJA, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 12/08/2021 (folios 83-91, 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, ya que no rindió explicación sobre los motivos o factores que han originado el incremento en el precio de los productos en mención, no indicó el método de costos y de control de inventarios, no presentó las fotocopias de comprobantes de compras y no informó el margen de ganancia para cada producto, 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:
 - Que la proveedora no explicará los motivos o factores que originaron el incremento en los precios de venta de los productos, dificultó que la DC conociera las razones o la justificación del proveedor, asimismo, no dispuso de información que motivará ampliar la investigación a otros actores que podrían estar relacionados al alza de precios, a fin de llegar a la raíz del incremento.
 - 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, pudiendo validar los registros de compra y de venta con lo registrado en el reporte de Kardex, para el caso de las ventas también se validaron con los comprobantes de venta recopilados a través de las inspecciones y los comprobantes entregados en respuesta al requerimiento de información.
 - 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 a la proveedora se le requirió la actualización de la información de forma mensual hasta el 30/09/2021, no obstante, no presentó la actualización del mes de septiembre 2021.
- Que en la *Tabla 2: Detalle de información requerida al proveedor Calleja, S.A. de C.V. (Súper Selectos)*, 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: *Huevo marca El Granjero mediano presentación de 30 unidades, Huevo marca El Granjero mediano presentación de 60 unidades y jamón familiar DANY contenido neto 175 gr empaque plástico*, determinando que *no se encontraron indicios de incrementos de precio respecto de tales productos.*
 - *Numeral 4.1 Producto: Harina de maíz, Doña Blanca 5 lbs:* Que de acuerdo a la información proporcionada por la proveedora, el único proveedor que le abastece el referido producto, es la proveedora al cual de acuerdo al reporte de compras, CALLEJA, S.A. de C.V. compró las siguientes cantidades —**CUADRO N° 7**—:

| COMPRAS | | |
|--------------|----------------------|--------|
| MES | Cantidad de empaques | Precio |
| Junio | 180 | \$2.06 |
| Julio | 225 | \$2.06 |
| Agosto | 20 | \$2.06 |
| Total | 425 | |

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 al período del 01/06/2021 a 12/08/2021, consignados en la *Tabla 2. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Harina de Maíz Doña*

Blanca 5lbs. Del 01 de junio al 12/08/2021, cantidades en unidades de 5 libras y en precios unitarios sin IVA. De dicho cuadro se extrae la siguiente información — CUADRO N° 8—:

| EXISTENCIAS | | | COMPRAS | | VENTAS | | | Margen máximo bruto por bolsa*** |
|-------------------------|-----------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Cantidad de producto al | Existencias por bolsa | Quincena por mes | Cantidad comprada | Precio de compra | Cantidad vendida | Precio mínimo de venta | Precio máximo de venta | |
| 31/05/2021* | 69 | | | | | | | |
| | | 1Q junio | 105 | \$2.06 | 82 | \$1.67 | \$1.69 | (\$0.37) |
| | | 2Q junio | 75 | \$2.06 | 122 | \$1.67 | \$1.69 | (\$0.37) |
| 30/06/2021** | 45 | TOTAL | 180 | \$2.06 | 204 | \$1.67 | \$1.69 | |
| | | 1Q julio | 90 | \$2.06 | 68 | \$1.68 | \$1.69 | (\$0.37) |
| | | 2Q julio | 135 | \$2.06 | 75 | \$1.67 | \$1.95 | (\$0.11) |
| 31/07/2021** | 127 | TOTAL | 225 | \$2.06 | 143 | \$1.67 | \$1.95 | |
| | | 1Q agosto | 20 | \$2.06 | 41 | \$1.94 | \$1.95 | (\$0.11) |
| 12/08/2021 | 106 | TOTAL | 20 | \$2.06 | 41 | \$1.94 | \$1.95 | |

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

*Cantidad del producto reportado por CALLEJA, S.A. de C.V. en el Anexo I 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 segunda quincena del mes de julio 2021 —a partir del 29/07/2021, coincidiendo con el anuncio del incremento del salario mínimo anunciado por el Gobierno de El Salvador—, variación que se puede constatar en el acta de inspección del 07/08/2021 (folios 23 y 24, tomo I), diligencia en la que la proveedora hizo entrega de tiquetes de venta, los cuales mostraban un precio de venta a la fecha de inspección de \$2.20 dólares con IVA incluido (\$1.95 dólares sin IVA) y otros con un precio de \$1.90 dólares con IVA incluido (\$1.68 dólares sin IVA).
- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la *Tabla 3. Existencias de Harina de maíz, Doña Blanca, 5 lbs (Inventarios-Cantidades en unidades de 5 lbs. de harina)* se refleja que en los meses de junio al 12/08/2021, la proveedora tuvo existencias del producto Harina de maíz, Doña Blanca, 5 lbs, 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 CALLEJA, S.A. de C.V., siendo:

*En junio 2021: -55 unidades de harina de maíz, Doña Blanca, 5 lbs, diferencia negativa que resulta de las 45 unidades determinadas por la DC frente a las 100 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,

*En julio 2021: 5 unidades de harina de maíz, Doña Blanca, 5 lbs, la cual resulta de las 127 unidades determinadas por la DC frente a las 122 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora.

*Al 12/08/2021: -14 unidades de harina de maíz, Doña Blanca, 5 lbs, diferencia negativa que resulta de las 106 unidades determinadas por la DC frente a las 120 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,

- Que según la *Tabla 4. Detalle de las cantidades vendidas con respecto a precios de ventas de Harina de maíz, Doña Blanca 5 lbs efectuadas por Súper Selectos. Del 01 de julio al 12 de agosto de 2021, cantidades y precios sin IVA.* CALLEJA, S.A. de C.V. vendió 184 unidades del referido producto entre el 01/07/2021 y 12/08/2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$1.67 y \$1.95 dólares, ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que el precio de compra se mantuvo a \$2.06 dólares según **Tabla 2**.
 - Que es evidente que el precio de compra en referencia de \$2.06 dólares, es superior al precio de venta mínimo de \$1.67 y \$1.95 dólares, ambos reportados por la proveedora, lo que implicaría una pérdida de \$0.39 y \$0.11 centavos de dólar por la venta de la Harina de maíz, Doña Blanca 5 lbs, 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 omitió rendir explicación sobre los motivos o factores que han originado el incremento en el precio del referido producto, así como explicar sobre los márgenes de ganancia para la comercialización de dicho producto.
 - Que entre 29/07/2021 y 12/08/2021, la proveedora vendió la cantidad de **51 unidades** de Harina de maíz, Doña Blanca 5 lbs a un precio que oscila entre \$1.94 y \$1.95 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 1 del CD de folio 91 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

7
A

de: i) entregar 3 tiquetes de venta requeridos por semana, para cada producto verificado producto; ii) entregar tiquetes de venta del producto huevo (acta de inspección de folios 7 y 8, tomo I), así como los tiquetes de venta para el período comprendido entre el 01/06/2021 al 29/07/2021, conforme al detalle consignado en la **Tabla 1** antes referida; iii) explicar los motivos o factores que han originado el incremento de precios; iv) indicar el método de costos y de control de inventarios; v) proporcionar 3 fotocopias de compras por semana para cada producto; y, vi) 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 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-C341-2021 de folios 71 y 72, tomo I—, acotando que el plazo para la entrega de la información correspondiente al período entre el 13/08/2021 y 31/08/2021 y la correspondiente al mes de septiembre 2021, venció el 14/09/2021 y 14/10/2021, respectivamente, sin que conste la entrega de la misma o la solicitud de prórroga para su entrega.
- En ambos casos, la conducta de CALLEJA, 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 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 51 unidades de "Harina de maíz, Doña Blanca 5 lbs" con incremento en el precio, sin justificación: Que la proveedora vendió entre el período del 29/07/2021 al 12/08/2021, 51 unidades de harina (Anexo 1 del informe), con un incremento entre el 15.38% (precio entre \$1.94 y \$1.95 dólares sin IVA) respecto del precio de venta por cartón de \$1.69 dólares que reportó al 30/06/2021, incremento que no tiene justificación en razón que el precio de compra se mantuvo en \$2.06 dólares, aunado a ello, la proveedora no informó a la DC los motivos o factores que originaron el incremento de precio de venta.
- Respecto de tales hechos, se concluye que CALLEJA, 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.

- 6) Requerimiento de información emitido por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 21/07/2021, bajo la referencia PRE-DC-C297-2021 (folios 98-105, tomo I), por medio de la cual, solicita a la proveedora CALLEJA, 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, siendo los siguientes: Aceite maíz (botella plástica) *Bonella* 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) *Orisol* 750 gramos; Leche entera en polvo *Anchor* 720 gramos; y 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 Inventarios, Anexo 2 Compras, y Anexo 3 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 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:*

l resaltado es nuestro).

R 7

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.

7) Escrito de fecha 11/08/2021 (folio 107 junto a CD de folio 108, tomo I) suscrito por el licenciado _____, en su calidad de Director de Compras de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., mediante el cual, manifestaba que para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado, adjuntaba un CD que incluía los siguientes archivos: ANEXO 1, ESQUEMA DE DATOS-EXISTENCIAS, ANEXO 2, ESQUEMA DE DATOS-COMPRAS, ANEXO 3, ESQUEMA DE DATOS-VENTAS y Reporte de KARDEX de acuerdo al requerimiento PRE-DC-C297-2021.

8) Requerimiento de información emitido por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en fecha 14/09/2021, bajo la referencia PRE-DC-C362-2021 (folios 109-112, tomo I), por medio de la cual, informan a la proveedora CALLEJA, 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 (legibles) de los comprobantes de compras y ventas que se detallan en los anexos del número 1 al número 6 adjuntos a dicha nota, comprobantes seleccionados a partir de la información digital proporcionada en los anexos 2, 3 y el 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.

9) Escritos de fechas 16/09/2021 y 30/09/2021 (folios 107 y 116 junto a CD de folio 107, ambos del tomo I) suscritos por el licenciado _____ en la calidad previamente referida, en donde, en el primero de ellos solicitaba una prórroga de 10 días hábiles adicionales para presentar la documentación requerida y en el segundo, manifestaba que para dar cumplimiento al requerimiento de información realizado, adjuntaba un CD que incluía los anexos ahí detallados.

10) 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 CALLEJA, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 20/07/2021 (folios 197-208, tomos I y II) emitido en fecha 19/10/2021, 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 parcial de la información, ya que no presentó las fotocopias

de comprobantes de compras y ventas solicitadas, no rindió explicación sobre los motivos o factores que han originado el incremento en el precio de los productos, tampoco indicó el método de costos y de control de inventarios, ni el margen de ganancia para cada producto, acciones con las cuales 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 5** del presente apartado, agregando que comprobantes de venta constituyen 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 Calleja, S.A. de C.V.*
- **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 maíz (botella plástica) *Bonella* 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) *Orisol* 750 gramos; Leche entera en polvo *Anchor* 720 gramos; y tomate de cocina sin marca 1 libra, determinando que *no se encontraron indicios de incrementos de precio respecto del producto tomate de cocina sin marca 1 libra*, y analizando lo siguiente respecto del resto de productos:

- Numeral 4.1 Producto: Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml:
- Que de acuerdo a la información proporcionada por la proveedora, el único proveedor que le abastece el referido producto, es la proveedora MERCANTIL DE COMERCIO DE EL SALVADOR, S.A., en adelante MERCOSAL, S.A., a la cual de acuerdo al reporte de compras, CALLEJA, S.A. de C.V. compró las siguientes cantidades

—CUADRO N° 9—:

| COMPRAS | | |
|--------------|----------------------|--------|
| MES | Cantidad de botellas | Precio |
| Junio | 4,224 | \$3.16 |
| Julio | 5,280 | \$3.35 |
| Total | 9504 | |

Reflejando que el precio de compra reflejó un incremento de \$0.19 centavos de dólar por botella, lo que representa un incremento del 6% en el mes julio 2021 respecto al precio unitario del mes de junio 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 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 unitarios sin IVA.* De dicho cuadro se extrae la siguiente información—**CUADRO N° 10**—:

| 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* | 12,538 | | | | | | | |
| | | 1Q junio | 4,224 | \$3.16 | 5,424 | \$1.88 | \$3.78 | \$0.62 |
| | | 2Q junio | | | 3,660 | \$3.37 | \$3.77 | \$0.61 |
| 30/06/2021** | 7,678 | TOTAL | 4,224 | | 9,084 | | | |
| | | 1Q julio | 5,280 | \$3.35 | 3,173 | \$3.10 | \$3.99 | \$0.64 |
| | | 2Q julio | | | 1,158 | \$3.58 | \$3.99 | \$0.64 |
| 20/07/2021** | 8,627 | TOTAL | 5,280 | | 4,331 | | | |

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

*Cantidad del producto reportado por CALLEJA, 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 de compra se empezó a reportar a partir del 09/07/2021*, mientras que el *incremento en el precio de venta se realizó a partir del 01/07/2021*, coincidiendo con el anuncio del incremento del salario mínimo anunciado por el Gobierno de El Salvador, debiendo considerar que al 30/06/2021, la proveedora contaba con 7,678 botellas en existencia del producto a un precio de compra de \$3.16 dólares.
- 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 7,759 botellas y en julio de 2021 de 8,694 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 CALLEJA, S.A. de C.V., siendo:
 - * En junio 2021: 81 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 7,678 unidades determinadas por la DC frente a las 7,759 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,
 - * En julio 2021: 67 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 8,627 unidades determinadas por la DC frente a las 8,694 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 Súper Selectos Del 01 al 20 de julio de 2021, cantidades y precios sin IVA por botella, CALLEJA, S.A. de C.V. vendió 4,331 unidades de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros, entre el período objeto de revisión, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$3.10 y \$3.99 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que la proveedora contaba con 7,759 unidades en existencia a un precio de compra de \$3.16 dólares según **Tabla 3**.

- Que entre 01/07/2021 y 20/07/2021, la proveedora vendió la cantidad de **4,291 botellas** de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros a un precio que oscila entre \$3.86 y \$3.99 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 1 del CD de folio 208 vuelto, tomo II.
- Numeral 4.2 Producto: Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml:
- Que de acuerdo a la información proporcionada por la proveedora, el único proveedor que le abastece el referido producto, es la proveedora
 a la cual de acuerdo al reporte de compras, CALLEJA, S.A. de C.V. compró las siguientes cantidades —**CUADRO N° 11**—:

| COMPRAS | | |
|--------------|----------------------|--------|
| MES | Cantidad de botellas | Precio |
| Junio | 7,200 | \$1.43 |
| Julio | 4,800 | \$1.57 |
| Total | 12000 | |

Reflejando que el precio de compra reflejó un incremento de \$0.14 centavos de dólar por botella, lo que representa un incremento del 9.79% en el mes julio 2021 respecto al precio unitario del mes de junio 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 y julio de 2021, consignados en la **Tabla 4. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros. Meses de junio y julio de 2021, cantidades en unidades de bolsas y en precios unitarios sin IVA.** De dicho cuadro se extrae la siguiente información —**CUADRO N° 12**—:

| EXISTENCIAS | | | COMPRAS | | VENTAS | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Cantidad de producto al | Existencia por bolsa | Quincena por mes | Cantidad comprada | Precio de compra | Cantidad vendida | Precio mínimo de venta | Precio máximo de venta | Margen máximo bruto por bolsa*** |
| 31/05/2021* | 8,514 | | | | | | | |
| | | 1Q junio | 4,000 | \$1.43 | 4,251 | \$1.24 | \$1.54 | \$0.11 |
| | | 2Q junio | 3,200 | \$1.43 | 4,853 | \$1.24 | \$1.54 | \$0.11 |
| 30/06/2021** | 6,610 | TOTAL | 7,200 | | 9,104 | | | |
| | | 1Q julio | 4,800 | \$1.57 | 3,628 | \$0.84 | \$1.69 | \$0.12 |
| | | 2Q julio | | | 1,467 | \$1.50 | \$1.52 | (\$0.05) |
| 20/07/2021** | 6,315 | TOTAL | 4,800 | | 5,095 | | | |

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

*Cantidad del producto reportado por CALLEJA, S.A. de C.V. en el Anexo I 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 de compra se empezó a reportar a partir del 07/07/2021, mientras que el incremento en el precio de venta se realizó a partir del 01/07/2021, coincidiendo con el anuncio del incremento del salario mínimo anunciado por el Gobierno de El Salvador, debiendo considerar que al 30/06/2021, la proveedora contaba con 6,610 bolsas en existencia del producto a un precio de compra de \$1.43 dólares.
- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la **Tabla 5. Existencias de Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros** se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio de 2021 de 6,733 botellas y en julio de 2021 de 6,458 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 CALLEJA, S.A. de C.V., siendo:
 - *En junio 2021: 123 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 6,610 unidades determinadas por la DC frente a las 6,733 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,
 - * En julio 2021: 143 unidades de botellas plásticas de diferencia, la cual resulta de las 6,315 unidades determinadas por la DC frente a las 6,458 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 botella, de Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros, efectuadas por Súper Selectos Del 01 al 20 de julio de 2021, cantidades y precios sin IVA por bolsa**, CALLEJA, S.A. de C.V. vendió 1,659 unidades de aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros, entre el período objeto de revisión, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$1.63 y \$1.69 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período

se observó que la proveedora contaba con 6,733 unidades en existencia a un precio de compra de \$1.43 dólares según **Tabla 6**.

- Que entre 01/07/2021 y 20/07/2021, la proveedora vendió la cantidad de **1,659 bolsas** de aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros a un precio que oscila entre \$1.63 y \$1.69 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 208 vuelto, tomo II.

- Numeral 4.3 Producto: Leche entera en polvo Anchor 720 gramos:

- Que de acuerdo a la información proporcionada por la proveedora, el único proveedor que le abastece el referido producto, es la proveedora

, a la cual de acuerdo al reporte de compras, CALLEJA, S.A. de C.V. compró las siguientes cantidades —**CUADRO N° 13**—:

| COMPRAS | | |
|----------------|---------------------------|---------------|
| MES | Cantidad de bolsas | Precio |
| Junio | 990 | \$5.60 |
| Julio | 540 | \$5.95 |
| Total | 1,530 | |

Reflejando que el precio de compra reflejó un incremento de \$0.35 centavos de dólar por bolsa, lo que representa un incremento del 6.30% en el mes julio 2021 respecto al precio unitario del mes de junio 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 y julio de 2021, consignados en la **Tabla 8. Detalle de existencias, compras y de ventas —precio mínimos y máximos— agrupados por quincena. Producto: Leche entera en polvo Anchor 720 gramos. Meses de junio y del 01 al 20 de julio del año 2021, cantidades en unidades de bolsa y en precios unitarios sin IVA.** De dicho cuadro se extrae la siguiente información —**CUADRO N° 14**—:

| EXISTENCIAS | | | COMPRAS | | VENTAS | | | Margen máximo bruto por bolsa*** |
|-------------------------|----------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Cantidad de producto al | Existencia por bolsa | Quincena por mes | Cantidad comprada | Precio de compra | Cantidad vendida | Precio mínimo de venta | Precio máximo de venta | |
| 31/05/2021* | 2,365 | | | | | | | |
| | | 1Q junio | 180 | \$5.60 | 563 | \$3.08 | \$6.17 | \$0.57 |
| | | 2Q junio | 810 | \$5.60 | 703 | \$5.54 | \$6.17 | \$0.57 |
| 30/06/2021** | 2,089 | TOTAL | 990 | | 1,266 | | | |
| | | 1Q julio | 540 | \$5.95 | 548 | \$5.89 | \$6.56 | \$0.61 |
| | | 2Q julio | | | 210 | \$5.89 | \$6.56 | \$0.61 |
| 20/07/2021** | 1,871 | TOTAL | 540 | | 758 | | | |

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

*Saldo de existencias reportado por CALLEJA, 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 la *variación en el precio de compra se empezó a reportar a partir del 07/07/2021, mientras que el incremento en el precio de venta se realizó a partir del 01/07/2021,* coincidiendo con el anuncio del incremento del salario mínimo anunciado por el Gobierno de El Salvador, debiendo considerar que al 30/06/2021, la proveedora contaba con 2,089 bolsas en existencia del producto a un precio de compra de \$5.60 dólares.
- Que en relación a las cantidades en existencia, detalladas ampliamente en la **Tabla 9. Existencias de Leche entera en polvo Anchor 720 gramos** se refleja que la proveedora tuvo existencias del referido producto en junio de 2021 de 2,088 bolsas y en julio de 2021 de 1,882 bolsas, 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 CALLEJA, S.A. de C.V., siendo:
 - * En junio 2021: *1 unidad de bolsa plástica*, diferencia que resulta de las 2,089 unidades determinadas por la DC frente a las 2,088 unidades presentadas en el anexo de inventarios por la proveedora; y,
 - * En julio 2021: *11 unidades de bolsas plásticas*, diferencia que resulta de las 1,871 unidades determinadas por la DC frente a las 1,882 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 Leche entera en polvo Anchor 720 gramos, efectuadas por Súper Selectos. Del 01 al 20 de julio de 2021, Cantidades y precios sin IVA por bolsa**, CALLEJA, S.A. de C.V. vendió 753 unidades de Leche entera en polvo Anchor 720 gramos, entre el 01 y el 20 de julio de 2021, a precios unitarios de venta que oscilan entre \$6.53 y \$6.56 dólares ambos sin IVA, cuando para el referido período se observó que la proveedora

contaba con 2,088 bolsas en existencia a un precio de compra de \$5.60 dólares según **Tabla 9.**

- Que entre 01/07/2021 y 20/07/2021, la proveedora vendió la cantidad de **753 bolsas** de Leche entera en polvo Anchor 720 gramos a un precio que oscila entre \$6.53 y \$6.56 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 3 del CD de folio 208 vuelto, tomo II.
- **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) explicar los motivos o factores que han originado el incremento de precios; ii) indicar el método de costos y de control de inventarios; iii) proporcionar 3 fotocopias de compras por semana para cada producto; iv) proporcionar 3 de ventas por semana requeridos por semana, para cada producto verificado producto; y, v) 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 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-C297-2021 de folios 98-105, tomo I—, acotando que el plazo para la entrega de la información correspondiente al período entre el 21/07/2021 y el 31/07/2021 y la correspondiente a los meses de agosto y septiembre 2021, vencieron el 20/08/2021, 14/09/2021 y 14/10/2021, respectivamente, sin que conste la entrega de la misma o la solicitud de prórroga para su entrega.
 - Que no se incluye la información del mes de agosto del 2021, debido a que además de haberse recibido de forma extemporánea no se cuenta con la información del período del 21/07/2021 al 31/07/2021, ni con la del mes de septiembre del 2021, acotando que los datos se encuentran incompletos y no permite realizar el análisis técnico que determine la existencia de prácticas que afecten la economía de los consumidores del período del 21/07/2021 al 30/09/2021.
 - En ambos casos, la conducta de CALLEJA, 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 4,291 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, 4,291 botellas de Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros (Anexo 1 del informe) a un precio de venta entre \$3.86 y \$3.99 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 2.66% y el 6.12% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$3.76 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 7,759 unidades a un precio de compra unitario de \$3.16 dólares.
- Numeral 5.4 Venta de 1,659 unidades de “Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros” con aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 1,659 botellas de Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros (Anexo 2 del informe) a un precio de venta entre \$1.63 y \$1.69 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 6.54% y el 10.46% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$1.53 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 6,733 unidades a un precio de compra unitario de \$1.43 dólares.
- Numeral 5.5 Venta de 753 unidades de “Leche entera en polvo Anchor 720 gramos” con un aumento de precio no justificado: Que la proveedora vendió entre el período del 01/07/2021 al 20/07/2021, 753 bolsas de Leche entera en polvo Anchor 720 gramos (Anexo 3 del informe) a un precio de venta entre \$6.53 y \$6.56 dólares (sin IVA) con un incremento entre el 6.01% y el 6.49% respecto al precio de máximo de venta por unidad de \$6.16 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 2,088 unidades a un precio de compra unitario de \$5.60 dólares.
- Respecto de tales hechos, se concluye que CALLEJA, 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.

11) Disco compacto (folio 221, tomo II) presentado por la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., el cual contiene:

- 2 carpetas identificadas para cada requerimiento de información efectuado por la DC, que contienen 2 archivos en formato Excel denominados ANEXOS 1-2-3 ESQUEMA DE DATOS DC297 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 y ANEXOS 1-2-3 ESQUEMA DE DATOS DC341 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021, los cuales contienen la información de los siguientes anexos: Anexo 1 Inventario, Anexo 2 Compras y Anexo 3 Ventas;
- 2 archivos en el formato antes referido, que contiene la información del Kardex de ambos requerimientos de información, hasta el 30/09/2021;
- 5 Archivos en formato PDF que contienen las cartas con las que pretende justificar el incremento en los precios de los productos —mismas que constan impresas de folios 461-468, tomo III— conforme al siguiente detalle:
 1. Carta dirigida a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. por su proveedor Mercantil de Comercio de El Salvador —MERCOSAL— en fecha 25/06/2021, mediante la cual informan cambios en el precio de sus productos de la categoría de aceites y grasas, cambios que obedecen al incremento en el precio en la materia prima. Asimismo, señalan que la primera fase de tales incrementos entraría en vigencia en PDV a partir del 01/07/2021, incluyendo un anexo que detalla el nuevo precio de unidad del producto Aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros de \$3.35 dólares sin IVA —precio anterior de unidad sin IVA era de \$3.16 dólares sin IVA—, folio 462, tomo III.
 2. Carta dirigida a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. por su proveedor en fecha 04/06/2021, mediante la cual informan un incremento de costo — aumento de costos de materia primas, así como de materiales de embalaje y empaque— para los productos detallados en dicha nota, el cual incluye el producto Leche entera en polvo Anchor 720 gramos, cambios con vigencia a partir del 05/07/2021, incluyendo un anexo que detalla el nuevo precio de unidad de dicho producto de \$5.95 dólares sin IVA —precio anterior de unidad sin IVA era de \$5.60 dólares sin IVA—, folios 463-465, tomo III.
 3. Impresión de documento denominado Formulario de actualización de costos y precios de venta, de fecha 07/06/2021, emitido por la proveedora a nombre de

su proveedora LA FABRIL, S.A. de C.V., que detalla el nuevo precio de unidad del producto Aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 mililitros de \$1.57 dólares sin IVA —precio anterior de unidad sin IVA era de \$1.43 dólares sin IVA—, folio 466, tomo III.

4. Impresión de documento denominado Formulario control activación precios segmentados, de fecha ilegible, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora _____, que detalla de forma ilegible los precios de promoción, consignando a mano las leyendas: NUEVA CAMPAÑA, INICIO 18/FEB y FINALIZO 28/JUN/21, consignando que el porcentaje de descuento a aplicar era de 30.91%, folio 467, tomo III.

5. Impresión de documento denominado Formulario control activación precios segmentados, de fecha ilegible, emitido por la proveedora a nombre de su proveedora _____, que detalla de forma ilegible los precios de promoción, consignando a mano las leyendas: FINALIZO 20/OCT/21 y MODIFICACIÓN DESCUENTO señalando a la columna que contiene el porcentaje de descuento a aplicar por 20.00%, folio 468, tomo III.

- Fotocopias de tiquetes por venta de productos de los productos objeto de hallazgo, señalando que respecto del producto Harina de maíz, marca Doña Blanca, 5 lb son los emitidos del 01/06/2021 al 30/09/2021, folios 274-309, tomo II.
- Fotocopias de comprobantes de compra al proveedor de los productos objeto de hallazgo, folios 361-391, tomo II.
- Fotocopias de Comprobantes de Crédito Fiscal de cobro a proveedores por descuentos en las compras de los productos objeto de hallazgo, con la impresión del cuadro resumen que detalla las ofertas, folios 469-485, tomo III.

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.

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.

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 Ídem. Páginas 9-10 y 15.

R 7

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*.

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: grasas 2 /entre las cuales se encuentra el aceite y Leche Fluida, 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 CALLEJA, S.A. de C.V. de la siguiente forma:

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

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 CALLEJA, 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: Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo Anchor 720 gramos.

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 CALLEJA, S.A. de C.V. incrementó el precio de los siguientes productos: Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo Anchor 720 gramos, 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° 15—:

| 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 | Harina de maíz Doña Blanca 5 libras | 278 bolsas de harina entre junio/2021 y 12/08/2021 | \$2.06 dólares | \$1.69 dólares entre 01/06/2021 y 28/07/2021 | Del 29/07/2021 al 12/08/2021 | 51 unidades | Entre \$1.94 y \$1.95 dólares | \$0.26 centavos de dólar |
| 2 | Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml | 16,453 botellas plásticas entre 01/06/2021 y el 20/07/2021 | \$3.16 dólares durante el mes de junio 2021 y \$3.35 dólares durante el mes de julio 2021. | \$3.77 dólares entre 01/06/2021 y 30/06/2021 | Entre el 01/07/2021 y 20/07/2021 | 4291 botellas plásticas | Entre \$3.86 y \$3.99 dólares | \$0.22 centavos de dólar |
| 3 | Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml | 13,191 bolsas plásticas entre 01/06/2021 y el 20/07/2021 | \$1.43 dólares durante el mes de junio 2021 y \$1.57 dólares durante el mes de julio 2021. | \$1.54 dólares entre 01/06/2021 y 30/06/2021 | Entre el 01/07/2021 y 20/07/2021 | 1,659 bolsas plásticas | Entre \$1.63 y \$1.69 dólares | \$0.15 centavos de dólar |
| 4 | Leche entera en polvo Anchor 720 gramos | 3,970 bolsas entre 01/06/2021 y el 20/07/2021 | \$5.60 dólares durante el mes de junio 2021 y \$5.95 dólares durante el mes de julio 2021. | \$6.17 dólares entre 01/06/2021 y 30/06/2021 | Entre el 01/07/2021 y 20/07/2021 | 753 bolsas | Entre \$6.53 y \$6.56 dólares | \$0.39 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 uno de los productos a sus proveedores por un mismo precio, el cual fue inferior al precio de venta con incremento registrado por ésta; y que, respecto del resto de productos, si bien el precio de compra tuvo una variación al alza, el incremento en el precio de venta fue efectuado con anterioridad a dicha modificación.

Por su parte, la proveedora pretendió justificar el incremento del precio de venta —conforme a lo expuesto en el procedimiento administrativo— en cuanto al producto Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel, por la finalización de diferentes mecánicas comerciales negociadas, lo que generó que el precio en oferta incrementara a \$1.95 dólares sin IVA, lo cual no fue consecuencia de un cambio de precio de compras sino por la variación en el descuento aplicado al producto de 30.91% a 20.91%, según pretendió demostrar en los documentos ilegibles y con anotaciones a mano de folios 467 y 468, advirtiendo que los descuentos promocionales no se reflejan en facturas ya que el método de cobro es con Comprobante de Crédito Fiscal por unidades vendidas no sobre las compras.

Y es que, respecto de tal justificación en ningún momento adjuntó la información que compruebe a este Tribunal que el uso de la dinámica promocional no le representó beneficio económico alguno —margen de ganancia— durante el período auditado, *lo cual le fue requerido por la DC durante la investigación*, ni especificó en que Comprobantes de Créditos Fiscal se podría ilustrar a este Tribunal de la aplicación de dicho descuento, por lo que tal justificación carece de validez.

Ahora bien, respecto de los productos Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo Anchor 720 gramos la proveedora denunciada pretendió justificar el incremento en el precio del producto mediante las notas de folios 462, 463-465, tomo III, en la que consta que sus proveedores informaban sobre el incremento en los precios de dichos productos, alza que se hizo efectiva —conforme a lo constatado por la DC— a partir del 09/07/2021 en el caso del producto Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros y el 07/07/2021 en el caso del producto Leche entera en polvo Anchor 720 gramos; no obstante, se comprobó por la DC que la proveedora se anticipó a dicho incremento en el precio de compra, pues hizo efectiva el alza en el precio de venta a partir del 01/07/2021, es decir, previo a esa fecha *adquirió tales producto al mismo precio de compra del mes de junio 2021*, en consecuencia, sus argumentos resultan incongruentes, ya que si bien existió variación en el precio de compra, está se ejecutó con posterioridad al incremento efectivo del precio de venta.

Cabe señalar que la proveedora no presentó elemento probatorio alguno con el cual pretendiera justificar el incremento en el precio de venta del producto Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos, únicamente el formulario de folio 466, tomo III, que confirma una variación en el precio de compra sin brindar mayor explicación sobre dicho documento.

Sobre tales argumentos y documentos, resulta importante traer a colación por parte de este Tribunal que además de resultar insuficientes para desvirtuar el incremento en el precio de venta de los productos objeto

de hallazgo, los mismos le fueron requeridos de forma previa durante el período de investigación de la DC a través de las notas PRE-DC-C341-2021 y PRE-DC-C297-2021; sin embargo, CALLEJA, S.A. de C.V. decidió no presentar tal información.

1.2 Ahora bien, la Presidencia de la DC, señaló en su denuncia literalmente lo siguiente: (...) *debe considerarse que la proveedora tiene un amplio reconocimiento en el mercado, puesto que según su página web tiene presencia en los 14 departamentos ya que posee 98 salas de venta a nivel nacional, lo cual puede devenir en una 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 CALLEJA, 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*⁴— 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*⁵—, específicamente del canal moderno del segmento aguas abajo de la distribución minorista de Productos de Consumo Periódico, en adelante PCP.
- Que CALLEJA, S.A. de C.V., desde 1969, ha expandido el alcance de su negocio hacia los 14 departamentos de El Salvador, que para el año 2015, la empresa contaba con más de 90 salas de venta, repartidas en tres formatos de supermercados: Selectos (77 establecimientos); Selectos Market (10 establecimientos) y Supermercados De Todo (3 establecimientos), a través de los cuales distribuye más de 5,000 marcas diferentes dentro de las cuales se incluyen a las marcas propias de la cadena, 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 Salvador⁶.
- Que para el año 2015, CALLEJA, 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:

⁴ “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.

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. Página 3.

⁶ Ibidem. Página 10.

⁷ Ibidem. Página 10.

- Para el año 2021 —año de incremento en el precio de venta de los productos objeto de hallazgo—, se posicionó según el estudio *Top Of Mind 2021* —en sus siglas TOM— Marcas Amigas en Tiempos Difíciles, mismo que se refirió a las marcas que mejor llenaron las necesidades de los consumidores en la pandemia, elaborado por la empresa de investigación de mercados y consultoría de marcas Kantar Mercaplan para la revista *Estrategia y Negocios*⁸, en el número 16 de las super marcas TOM 2021, con 74% porcentaje de recordación en sus mercados dentro del listado de las 44 marcas líderes en recordación; además, sobresalió con un 31% dentro de las mediciones como la marca que identificó un vínculo con los consumidores para suplir de mejor manera sus necesidades durante la pandemia y en la categoría de SUPERMERCADOS, la marca Súper Selectos de CALLEJA, S.A. de C.V. se fortaleció como una marca con un reconocimiento del 74% de recordación en la mente de los consumidores salvadoreños durante la pandemia; y,
- Para el año 2022, se posicionó según el estudio *Lovermarks 2022* mismo que se refirió a las marcas presentes en el corazón de los centroamericanos, elaborado por la empresa de investigación de mercados y consultoría de marcas Kantar Mercaplan para la revista *Estrategia y Negocios*⁹, en el número 3 dentro de la categoría de *Lovermarks* Insignia (Arraigo, historia y pertenencia) y en el 1 dentro de la categoría de *Lovermarks* Comercio, posicionándose como un referente en el rubro Supermercados en la mente de los salvadoreños.

De lo anterior se concluye, que la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. se encuentra en una posición que *refleja un nivel de dominio dentro del mercado salvadoreño* en la categoría de *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, CALLEJA, 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

⁸ https://issuu.com/cmi.co/docs/tom_2021_en. Páginas 24, 27 y 33.

⁹ https://issuu.com/estrategiaynegocios/docs/eyn_274_completo_webo. Páginas 28 y 29.

través de sus diferentes formatos de supermercados, siendo los siguientes: Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs, empaque de papel; Aceite maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros; Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos; y, Leche entera en polvo Anchor 720 gramos, alza que no tiene justificación, por cuanto CALLEJA, S.A. de C.V. *contaba con existencia de productos durante el período auditado cuyo precio de compra se mantuvo sin variación alguna en el caso de un producto y respecto de otros, si bien existió incremento en el alza de precio de compra, éste fue con posterioridad al aumento en el precio de venta de dichos productos.*

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, 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), 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 CALLEJA, 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*

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 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.

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 CALLEJA, S.A. de C.V. conforme a la información consignada en el CUADRO N° 5, fechas en las que le fue requerida cierta información, quedando pendiente de entrega la información detallada en el CUADRO N° 6.
- Que la Presidencia solicitó a CALLEJA, S.A. de C.V. la remisión de cierta información —en seguimiento de las acciones ejecutadas por la DC en virtud del alza de precio de los productos— ello conforme a lo consignado en las notas de folios 71-78 y 98-105, ambas del tomo I, cuyos requerimientos se detallan ampliamente en los **numerales 3) y 6) 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 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), requerimientos contestados de forma parcial por la proveedora según consta a folios 82 y 107, tomo I.
- Que la DC realizó algunas observaciones a la proveedora —en relación a la información recibida, la cual se detalla en el **numeral 8) del romano VI** antes referido—, misma que fueron informadas a CALLEJA, S.A. de C.V. mediante la nota de folios 109-112, tomo I 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, observaciones que fueron contestadas de forma parcial por la proveedora conforme a expuesto en **numeral 9) del romano VI** de la presente resolución
- Que la DC determinó que CALLEJA, 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 CALLEJA, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 12/08/2021 (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 12/08/2021; 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 CALLEJA, S.A. de C.V. período del 31/05/2021 al 20/07/2021 (folios 197-208, tomo I) emitido en fecha 19/10/2021 —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 reconoció que la información requerida no fue proporcionada conforme a lo consignado en la notas bajo referencias PRE-DC-C341-2021 y PRE-DC-297-2021, por un error al momento de lectura de los mismos, es decir, por una omisión en la lectura completa de los mismos, aclarando que no fue con intención de ocultar información u obstaculizar las funciones de la DC, adjuntando la información requerida mediante el CD de folio 221, tomo III, cuya información fue detallada en el **numeral 11) del romano VI** de la presente resolución.

Asimismo, a través de su escrito de folios 222-230, tomo II, detalló los métodos de control de costos y de inventario utilizados por la misma, así como otra información que le fue requerida durante la investigación y no fue presentada oportunamente; sobre lo anterior, este Tribunal considera pertinente advertir que, las mismas constituyen meras alegaciones que no son suficientes para justificar la falta de presentación de la información en tiempo y forma.

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 12/08/2012 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 CALLEJA, 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 CALLEJA, 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 CALLEJA, 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 presentó la Declaración y Pago de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios de los meses de julio 2021 al mes de abril de 2022, junto con la Declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial de los años 2019 y 2020, mostrando una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra d) de la resolución de inicio de folios 211-216, tomo II.

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 CALLEJA, S.A. de C.V., se encuentra clasificada como *Grandes Contribuyente en el numeral 16I*, siendo a la fecha de su emisión la información

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>.”

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.

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

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que CALLEJA, 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 29/07/2021 Y 12/08/2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **51 unidades de Harina de maíz Doña Blanca, 5 lbs**, a un precio de venta con incremento que oscila entre \$1.94 y \$1.95 dólares ambos sin IVA;

- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **4,291 botellas de aceite de Maíz (botella plástica) Bonella 1400 mililitros** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$3.86 y \$3.99 dólares ambos sin IVA;
- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **1,659 bolsas de aceite Vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 gramos;** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$1.63 y \$1.69 dólares ambos sin IVA;
- Que entre el 01 y el 20 de julio 2021, la proveedora **vendió** la cantidad de **753 bolsas de Leche entera en polvo Anchor 720 gramos** a un precio de venta con incremento que oscila entre \$6.53 y \$6.56 dólares sin IVA;

Del mismo modo, CALLEJA, 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 CALLEJA, S.A. de C.V., limitó la capacidad de compras de los referidos

R 7 A

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 | Harina de maíz Doña Blanca 5 libras | 51 unidades de harina | \$99.32 |
| 2 | Aceite de maíz (botella plástica) Bonella 1400 ml | 4291 botellas de aceite | \$17,079.34 |
| 3 | Aceite vegetal (bolsa plástica) Orisol 750 ml | 1659 bolsas de aceite | \$2,787.58 |
| 4 | Leche entera en polvo Anchor 720 gramos | 753 bolsas de leche | \$4,932.02 |
| TOTAL | | | \$24,898.26 |

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 CALLEJA, S.A. de C.V., quien ha cometido las infracciones al artículo 44 letras e) y f) de la

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.

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 CALLEJA, 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 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 CALLEJA, S.A. de C.V., ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento 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 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 CALLEJA, S.A. de C.V., una multa de:

- a) **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$36,500.00)**, equivalentes a 100 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% porcentaje de la multa máxima aplicable.

- b) **DIECIOCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$18,250.00)**, equivalentes a 50 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 1% 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 CALLEJA, S.A. de C.V., con la cantidad de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$36,500.00)**, equivalentes a 100 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 CALLEJA, S.A. de C.V., con la cantidad de **DIECIOCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$18,250.00)**, equivalentes a 50 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 CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$54,750.00)**, 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.

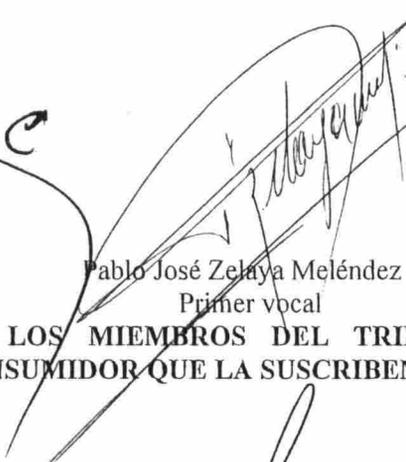
- d) Tome nota la Secretaría de este Tribunal de la dirección y correo electrónico señalado por la apoderada de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. para recibir actos de comunicación; así como del nombre de las personas comisionadas para tal efecto.
- e) Notifíquese

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

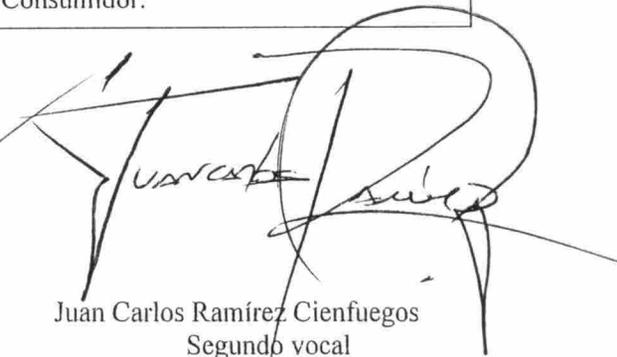
| | |
|---|--|
| Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración. | Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración. |
| Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador. | |
| Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. | |



José Leoisick Castro
Presidente



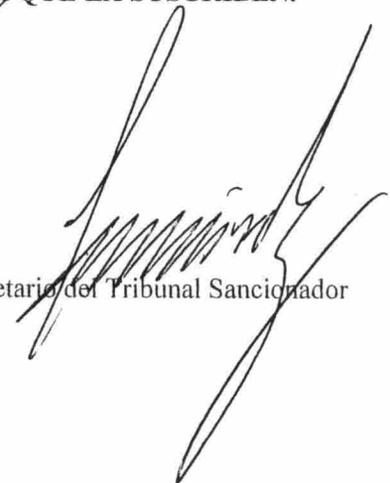
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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