



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 30/06/2023  
Hora: 08:41 a. m.  
Lugar: San Salvador

Referencia:  
1152-2022

## RESOLUCIÓN FINAL

### I. INTERVINIENTES

Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedora denunciada:	Alexandra Ramos González

### II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC- y en atribución conferida en el art. 4 inciso 2º de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, expuso, en síntesis, que en el establecimiento denominado “*Lácteos la Bendición de Dios*”, ubicada en

municipio de Izalco, departamento de Sonsonate —propiedad de la proveedora denunciada— en fecha 21/06/2022, se llevó a cabo una inspección con el objeto de verificar si los productos “quesillo especial sin marca por una libra” y “quesillo super especial sin marca por una libra” han tenido incremento de precio, desde qué fecha ha sido el incremento, cuánto ha sido el incremento y cuáles han sido los motivos del incremento; solicitar facturas o tiquetes de las compras del producto, solicitar el nombre del proveedor, dirección y número de teléfono de los productos antes mencionados y solicitar evidencias que demuestre el incremento del precio del producto.

En razón de lo anterior, en fecha 21/06/2022 se le notificó a la proveedora, el requerimiento de información por medio del acta de inspección general con referencia 0641, en el mismo se le solicitó:

1. Remitir tres facturas o tiquetes de las ventas de los productos objeto de inspección del periodo del uno de abril hasta la fecha de inspección.
2. Proporcionar el nombre del proveedor, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece el producto antes mencionado.

Toda esta información antes detallada debía remitirla en formato físico, debidamente firmada y sellada en cada uno de sus folios, a la oficina de la Defensoría del Consumidor de la Regional de Occidente; para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del mismo, los cuales vencieron el 05/07/2022.

Mediante nota presentada en fecha 29/06/2022, la proveedora denunciada informó que los precios de los productos inspeccionados se han mantenido, y que, por tratarse de un negocio informal, no emite facturas ni tiquetes por de ventas, pero omitió brindar la información requerida respecto al nombre del proveedor, dirección, número de teléfono y correo electrónico del contacto que le abastece los productos inspeccionados.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 7-8), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta relacionada a obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor. Por lo anterior, este Tribunal desarrollará la configuración de la infracción y sus elementos.

En primer lugar, debemos tener claro que el término «**obstaculizar**» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, el primer supuesto –aplicable al caso en concreto– consiste en: “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”, el cual concurre, por ejemplo, cuando la proveedora: **(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 la proveedora **(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 la proveedora **(iii) entrega de forma incompleta o negligente** la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Conforme a lo establecido en el artículo 44 letra f) de la LPC, constituye infracción muy grave: “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”.

En lo que respecta a esta infracción debe mencionarse que 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 los referidos 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, la ley de la materia prevé en el artículo 58 letra f) que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor 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 del proveedor “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

*No proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión

se impide el ejercicio de una potestad legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores.*

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave, la que de configurarse sería sancionada hasta con quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 47 de la misma ley.

#### IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 144-A y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció mediante escrito presentado en este Tribunal en fecha 14/10/2022 (folios 12-13), por medio del cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 7-8), adjuntó documentación de fs.14-16 y ejerció su derecho de defensa.

En su escrito, la denunciada señaló -en síntesis- que debido a un error involuntario y a su inexperiencia, en la nota presentada en fecha 29/06/2022 (fs. 6), únicamente se pronunció respecto del requerimiento de información número 1 y no así al requerimiento número 2 (según detalle en el romano II de la presente resolución); señalando que su intención nunca fue obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

En tal sentido, contesta el traslado de la denuncia en sentido positivo; es decir, aceptando la infracción atribuida, pero reiterando que de forma involuntaria omitió proporcionar la información requerida por dicha autoridad. Tal aspecto será valorado en el apartado correspondiente como un atenuante para la determinación de la sanción.

Finalmente, solicitó aplicar el principio de proporcionalidad, pues la sanción administrativa no podrá resultar excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta y deberá de valorar en el presente caso, que se trata de un pequeño negocio, para no perjudicar la operatividad del mismo.

#### V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas en los cuerpos normativos antes mencionados, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la

experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1º y 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos –LPA–.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1º de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

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

a) Acta No. 00000641 (fs. 4-5), de fecha 21/06/2022, por medio de la cual se establece que la DC, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, llevó a cabo una inspección con el objeto de verificar que si los productos “quesillo especial sin marca por una libra” y “quesillo super especial sin marca por una libra” han tenido incremento de precio, entre otros aspectos. En razón de lo anterior, en fecha 21/06/2022 se le

notificó a la proveedora, el requerimiento de información por medio del acta de inspección general relacionada, y, en el mismo se le solicitó:

- Remitir tres facturas o tiquetes de las ventas de los productos objeto de inspección del periodo del uno de abril hasta la fecha de inspección.
- Proporcionar el nombre del proveedor, dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece el producto antes mencionado.

Toda esta información antes detallada debía remitirla en formato físico, debidamente firmada y sellada en cada uno de sus folios, a la oficina de la Defensoría del Consumidor de la Regional de Occidente; para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del mismo, los cuales vencieron el 05/07/2022; sin embargo, la denunciada, se pronunció parcialmente sobre la información solicitada, mediante nota de fecha 29/06/2022 (fs. 6).

Al respecto, es menester señalar que la denunciada se allanó a los hechos denunciados, mediante escrito de fs. 12-13; en razón de lo anterior, se concluye que los citados documentos, al tener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, mantienen la certeza legal que ostentan.

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por *obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 de la misma ley, que estipula: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes, letra h): Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

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

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, auditoría y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones*, ya que, en el marco de dicha facultad, se

requiere a los proveedores que presenten información específica, con un fundamento determinado para realizar funciones que por ley le competen a dicha institución.

Para el caso en concreto, ha quedado establecido en el presente procedimiento, por medio del acta de inspección antes relacionada, la cual goza de presunción legal de certeza, el requerimiento efectuado a la proveedora denunciada; y, con la nota de fs. 6, que la denunciada no remitió toda la información requerida por los delegados de la Defensoría del Consumidor con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC, obstaculizando así las labores de inspección, vigilancia e información, que la ley le otorga a la Defensoría del Consumidor, aun y cuando por mandato legal, la proveedora estaba en la obligación de remitir en la forma requerida, dentro del plazo otorgado, toda la información requerida por dicho órgano administrativo.

Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2º del Código Civil, el cual establece; *"Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)".* Aunado a lo anterior, el inciso 3º del mismo artículo estipula: *"El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa"*.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora Alexandra Ramos González, actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor–, entregando en tiempo y forma toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, o bien informando si se encuentra impedida de cumplir con lo requerido o solicitando una ampliación de plazo para poder cumplir en legal forma dicha actuación. No obstante, en el presente expediente no consta que la proveedora haya informado a la Defensoría del Consumidor sobre algún impedimento justificado para presentar la información, por lo que el actuar negligente de la denunciada sí configura la comisión de la infracción regulada en el art. 44 letra f) de la LPC por no haber atendido al requerimiento de información que estaba obligada a cumplir, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir a la proveedora para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice requerimientos de información estos sean atendidos en tiempo y forma o en su defecto solicitar –siempre dentro del plazo inicial concedido– una prórroga para su cumplimiento o exponer las causales de justo impedimento, si fuere el caso, que imposibiliten atender a lo requerido, pues de no hacerlo, podría ser objeto de futuras denuncias ante esta sede.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 44 letra



f) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 47 de la misma ley.

Sin perjuicio del razonamiento precedente, el reconocimiento de la comisión de la conducta ilícita, será objeto de valoración por parte de este Tribunal como un elemento que justifica la imposición de una penalidad atenuada en el presente caso, en aplicación de lo reglamentado en el artículo 156 de la LPA: *“Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda. Esta circunstancia será considerada una atenuante para la determinación de la sanción (...)”*, tal como se valorará en el acápite **VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA.**

**B.** Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, 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, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional 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 ve la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías 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 la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que la obstaculización haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser una proveedora de bienes y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que esto conlleva, se denota que el actuar de la denunciada ha sido de manera negligente, pues no remitió en forma toda la información requerida por delegados de la Defensoría del Consumidor, obstaculizando con ello las funciones de dicho órgano administrativo, estando obligada a colaborar por mandato de ley.

#### VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

##### *a. Tamaño de la empresa.*

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



*economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Alexandra Ramos González, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs.7-8).

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

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

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

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

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

Además, en el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, actuando con negligencia, ya que obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, al no remitir completamente la información requerida por los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

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

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

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

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, en cuanto a la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, impide las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a dicha institución.

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

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

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

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

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

Respecto a la infracción del artículo 44 letra f) en relación al artículo 7 letra h), ambos de la LPC —sancionable hasta con 500 salarios mínimos urbanos en la industria— se acreditó que la proveedora obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *comerciante informal*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, obstaculizando las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la

comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta impedir *las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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

Adicionalmente, en el caso *subjudice* este Tribunal también consideró la imposición de una multa atenuada, por las circunstancias expuestas en esta resolución, en concreto, el reconocimiento de los hechos consumados constitutivos de la infracción cometida —artículo 44 letra f) de la LPC—.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora Alexandra Ramos González, una multa de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalente a un mes de salario mínimo mensual urbano en el sector industria —monto atenuado de conformidad al artículo 156 de la LPA—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*”.

7 Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 0.20% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector comercio y servicios—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

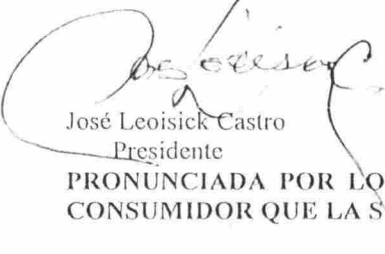
#### IX. DECISIÓN


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

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la proveedora Alexandra Ramos González; así como la documentación que consta agregada de fs. 14-16. Además, *téngase por contestada* la audiencia conferida a la referida proveedora, en los términos relacionados en la presente resolución.
- b) *Sanciónese* a la proveedora Alexandra Ramos González, con la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalente a un mes de salario mínimo mensual urbano en el sector industria —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, monto atenuado de conformidad al artículo 156 de la LPA, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)”*, conforme al análisis expuesto en la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas. Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- c) *Tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio técnico señalado por la proveedora para recibir actos de comunicación.
- d) *Notifíquese.*

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: *“Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”*; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *“La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)”*.

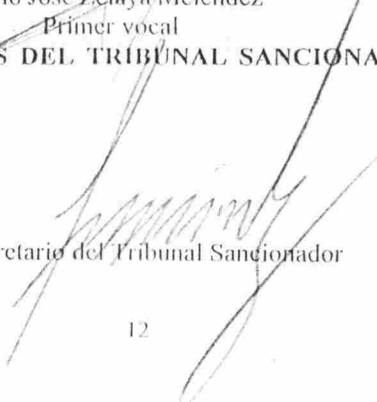
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

LS/YM

  
Secretario del Tribunal Sancionador