

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/12/2023 Hora: 08:54 Lugar: San Salvador	Referencia: 1162-2023
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>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 virtud de la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2° de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos, la cual autoriza la importación de productos esenciales de la canasta básica e insumos agrícolas y materias primas, entre otros, libres de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar medidas de monitoreos y vigilancia, expuso, en síntesis, que se realizó inspección en fecha 21/02/2023, efectuando el requerimiento de información a la proveedora LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V., propietaria del establecimiento comercial denominado “OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.” ubicada en [REDACTED] departamento de San Salvador; a fin de verificar la existencia física así como la información y documentación relacionada a la producción y comercialización de huevos en sus diferentes marcas y presentaciones.</p> <p>En razón de lo anterior, en fecha 21/02/2023 se le notificó a la proveedora por medio del acta de inspección general con referencia SS0304/2023 -cuyo original y su respectiva constancia de notificación se ubican a folios 6 al 8 del expediente-. En la misma se le solicitó proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Precios de venta a la fecha, por nombre del producto, marca (incluyendo lo que maquilan para terceros), presentación, incluyendo el código de inventario y los incrementos que hayan tenido a los meses de enero de 2022 a la fecha de la referida inspección, incluyendo explicación sobre los factores o motivos de incremento, toda la información de forma electrónica en formato Excel editable;- Reporte impreso con los saldos de inventario o existencias físicas de los productos huevos que tiene la empresa a la fecha de la inspección, separado por lugar de ubicación (incluyendo el lugar inspeccionado, granjas y otros lugares con los que disponga la empresa), identificándolos según los códigos por producto que lleva la empresa, nombre, variedades, marcas propias y de terceros (maquila), unidad de medida y presentaciones;- Inventario de los productos huevos al final de cada uno de los meses entre diciembre del año 2021 a la fecha de la referida inspección, conforme al primer anexo de la referida acta, remitiéndolo de manera electrónica en formato Excel editable;			

- Listado de oficinas, salas de venta, bodegas, granjas que sean de propiedad, alquiladas o prestadas o en cualquier otra condición; para todos los lugares detallar el nombre del lugar, la condición de la tenencia, número de bodega (identificación según kardex), dirección, nombre de persona de contacto, teléfono, correo electrónico;
- Listado de sociedades relacionadas, detallando dirección de oficina central, persona de contacto, correo electrónico, número de teléfono, y detalle de productos comercializados por marca y presentación o tipo de servicio que presta;
- Documento contractual que compruebe la relación comercial entre empresas relacionadas u otras que presten servicios de clasificación, almacenaje, empaque, distribución del producto de huevo, desglosar los servicios prestados, concepto del servicio prestado (comisiones, otros) y que prestan y cobran a la sociedad inspeccionada, solicitar el valor de la comisión y otros servicios (especificar si es fija o variable) desde enero de 2022 a la fecha de la referida inspección, incrementos de la comisión y otros servicios, y los motivos del incremento;
- Brindar en digital formato Excel editable el detalle total de las ventas del producto huevo por marca, presentación, conforme al segundo anexo del acta, dentro del período comprendido desde el 1 de enero de 2022 a la fecha de la referida inspección, así como requerir fotocopia de una muestra de comprobantes de venta, siendo; cuatro comprobantes de venta (dos facturas de consumidor final y 2 comprobantes de crédito fiscal) para cada marca y presentación y para cada uno de los meses dentro del período antes indicado;
- Kardex que lleva la sociedad, por código de inventario del producto huevo, ubicación del producto (sala de venta, bodega, granja, otros lugares donde mantenga las existencias del producto); como mínimo, el reporte para el producto huevo debe incluir el saldo inicial al 01 de diciembre de 2021, su costo de producción o de venta según corresponda, el registro de entradas, el registro de salidas, unidad de medida de las entradas y salidas, el costo de producción o venta y el saldo de existencias después de cada transacción, hasta la fecha de la referida inspección, siendo necesario que especifique, explique y describa los tipos de movimientos o registros que se reflejan en el referido Kardex;
- Brindar documentación que demuestre el costo de producción o costo de venta por mes para el período entre enero de 2022 a la fecha de la referida inspección de cada una de las marcas y presentaciones o dependiendo de cómo se lleve el registro, debidamente firmada y sellada por el contador general y representante legal;
- Brindar el detalle con la determinación del margen de ganancia por el mes del producto huevo, detallando el costo de producción desglosado por cada elemento del costo (materia prima, mano de obra y gastos indirectos), posteriormente se pueden agregar los gastos operativos y otros (los cuales

deberá justificar), precio de venta y el margen de ganancia, desde el mes de enero de 2022 a la fecha de la referida inspección, de cada una de las marcas y presentaciones o dependiendo de cómo se lleve el registro, debidamente firmada y sellada por el contador general y representante legal;

- Brindar el listado de los clientes a quienes les maquila, empaca o vende marcas propias de dichos clientes, e indicar la marca, el tipo de servicio prestado y el precio del servicio, para cada uno de los meses entre enero de 2022 a la fecha de la referida diligencia.

Toda la información mencionada debía ser remitida a la oficina administrativa de la Defensoría del Consumidor. Para cumplir con el requerimiento, se le confirió a la proveedora un plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, el cual venció el día 07/03/2023. No obstante, la proveedora denunciada no remitió la información solicitada, ni consta que haya solicitado –dentro del plazo otorgado– prórroga para tal efecto.

En ese orden de ideas, la proveedora omitió entregar la información que le había sido requerida por lo delegados de la Defensoría al momento de la inspección. En consecuencia, señaló, que lo anterior daría lugar a la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC; por “*negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 12-14), 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 *negarse a suministrar datos e información requerida por la Defensoría del Consumidor en cumplimiento de sus funciones*, relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...)* h) *Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

El término «negarse» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, asimismo el término «obstaculizar» a que hace referencia la ley, puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*” cuando, por ejemplo, el proveedor (i) **no permite** el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone; así como en los casos

que el proveedor (ii) *entrega de forma extemporánea* la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; o en los casos que el proveedor (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) *negarse* a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”, sucede cuando el proveedor (i) *omite entregar la información o documentación* que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o bien cuando el proveedor (ii) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

Asimismo, resulta importante hacer mención que la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de precios de Productos Básicos se creó debido a que el índice de precios al consumidor (IPC) en el año 2021 experimentó su mayor incremento en los últimos años, por lo que resulta necesario tomar medidas urgentes y de carácter temporal, tendientes a asegurar el abastecimiento para la población de productos esenciales de la canasta básica para que puedan adquirirse a precios adecuados de manera que no se cause perjuicio a los consumidores; así como la importación de insumos agrícolas y materias primas que garanticen la producción agrícola y la seguridad alimentaria.

Que, en el referido cuerpo normativo, artículo 4 inciso 2º se faculta a la Defensoría del Consumidor a realizar las medidas de monitoreo y vigilancia en el mercado de los productos incluidos en el mencionado Decreto, a fin de garantizar que las reducciones arancelarias se vean reflejadas en los precios al consumidor final.

Es así que, *no proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión *se impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”.

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, pues en resolución de fs. 12-14 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 17/11/2023 (fs. 15).

Sin embargo, a pesar de haber sido notificada de legal forma el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, ha transcurrido el plazo otorgado a la denunciada para comparecer mediante escrito de contestación, sin que a la fecha de esta resolución se haya pronunciado al respecto, por lo cual, los hechos atribuidos a la misma, no fueron controvertidos.

Es así, que en el estado actual de la sustanciación del presente procedimiento, este Tribunal debe pronunciarse sobre la conducta imputada a la denunciada sobre la base de la documentación probatoria que consta en el expediente de mérito, aún sin la intervención de la proveedora.

V. VALORACIÓN DE LA PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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

Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1° y 3° de la LPA.

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

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

Además, el artículo 341 del 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 “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida* –por la Defensoría del Consumidor– *en cumplimiento de tales funciones*”.

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

-Requerimiento de información mediante acta SS0304/2023 (fs. 6-8), de fecha 21/02/2023, dirigido a la proveedora **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, por medio de la cual se realizó el requerimiento de información a la proveedora denunciada, en la cual se le señaló como plazo máximo para presentar la información solicitada el día 07/03/2023, no obstante, no atendió lo requerido dentro del plazo otorgado.

-Fotocopia de acuerdo No. 22-bis, mediante el cual se acuerda declarar a partir de la emisión del mismo “Estado de Emergencia” en razón de la crisis inflacionaria, que respalda el requerimiento de la información al proveedor denunciado (fs. 10 al 11).

Respecto a la documentación, se advierte que la denunciada no desvirtuó la veracidad de la misma. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 “(...) *negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*” relacionado con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 literal h) que estipula: “*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.

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la Defensoría del Consumidor, en el art. 58 de la LPC, específicamente en la letra f) de dicha disposición, que establece: “*La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías 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.

Ahora bien, dentro de los supuestos de comisión de la infracción muy grave en comento, está precisamente el de “**negarse**” a entregar la información –al que se circunscribirá el análisis de la presente resolución, por tratarse de la conducta tipo denunciada–, que puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, y sucede en dos escenarios, cuando: a) *se omite la entrega de la información o documentación* que le ha sido requerida, ya sea por los delegados al momento de la inspección, o bien por la Presidencia de la Defensoría mediante oficios dirigidos a los proveedores de bienes y servicios en el marco de sus funciones, pero que dicha omisión por parte de los proveedores no tenga una causa justificada, ni exista una solicitud por parte del administrado –presentada dentro del período otorgado

por la Defensoría del Consumidor para cumplir con el requerimiento–, de ampliación del plazo para la entrega de la documentación o información requerida, ya sea porque necesita más tiempo para prepararla y/o recabarla, o porque se encuentra en otra dependencia u otra sede, por ejemplo; y b) *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, supuesto que encaja al tenor literal de lo dispuesto en la norma ya citada.

Para el caso en concreto, la proveedora no remitió la información requerida por la Defensoría del Consumidor, en el plazo señalado, el cual vencía el día 07/03/2023. Al respecto, se debe mencionar lo dispuesto en el artículo 42 inciso 2° del Código Civil, el cual establece; “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”. Aunado a lo anterior, el inciso 3° del mismo artículo estipula: “*El que debe administrar un negocio como buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, entregando en **tiempo y forma** toda documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, 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 presenta la información, por lo que el actuar negligente de la denunciada sí configura uno de los supuestos de 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 obligado a cumplir.

Por consiguiente, se tiene por configurada la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, al haber omitido la proveedora entregar la información o documentación que le fue requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de sus funciones de información, vigilancia e inspección, siendo procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

Ahora bien, esta Tribunal considera de suma importancia prevenir 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.

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 negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones 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 de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, 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. 12-14). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación *pro administrado*, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, 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. 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*".

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 se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone, a fin de evitar, en perjuicio de los consumidores, el desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora es directo e individual, pues se acreditó que se incumplió con la prohibición estipulada en el artículo 7 letra h) de la LPC, por negarse a suministrar datos e información requerida a la DC en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección, 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 f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, el impacto causado se tradujo en el impedimento de las labores de desarrollo de facultades que por ministerio de ley le fueron concedidas a la DC.

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

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

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

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo 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 **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, pues se ha determinado que ésta se negó a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una *persona jurídica* cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *microempresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que este contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, negándose a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC; 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; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, una multa de **TRES MIL CIENTO DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$3,102.50)**, equivalentes a ocho y medio salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **1.7%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en la industria—, 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) *Sanciónese a la proveedora* **LA PRODUCTORA, S.A. DE C.V.**, con la cantidad **TRES MIL CIENTO DOS DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS**

ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$3,102.50), equivalentes a ocho y medio salarios mínimos mensuales urbanos en la industria –D.E. N°10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N°129 Tomo N° 432–, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

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

- b) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración, de conformidad con lo expuesto en el artículo 158 N° 5 de la LPA, 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 (...).”*
- c) *Notifíquese.*

The image shows three handwritten signatures in black ink. The first signature on the left is for José Leoisick Castro, the President. The middle signature is for Pablo José Zelaya Meléndez, the First Vocal. The signature on the right is for Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, the Second Vocal. Below these signatures, the text 'PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.' is printed. To the right of this text, the initials 'LS/ym' are written. Below the main text, there is another handwritten signature for the Secretary of the Tribunal Sancionador, with the text 'Secretario del Tribunal Sancionador' printed underneath.

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LS/ym

Secretario del Tribunal Sancionador