

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y, 24 de la LAIP

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 18/12/2023 Hora: 13:14 Lugar: San Salvador	Referencia: 1154- 2023 acum.
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedora denunciada:	Mirian Ivette Cruz de Joya.		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p>La Presidencia expuso, en síntesis, que en el ejercicio de la potestad conferida en el art. 58 literal f) de la LPC, y en la atribución conferida en el artículo 4 inciso 2° de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, cuyo objetivo es asegurar a la población el abastecimiento de productos de la canasta básica, por medio de medidas urgentes y de carácter temporal, para lo cual se realizaron los requerimientos de información respectivos a la proveedora <b>Mirian Ivette Cruz de Joya</b>, propietaria de los establecimientos comerciales que fueron inspeccionados, a fin de verificar la comercialización de granos básicos, maíz blanco, frijol rojo de seda, frijol tinto y frijol negro, durante el período comprendido entre el 01/12/2022 y la fecha de las inspecciones, según se detallan a continuación:</p> <p>1. En el establecimiento comercial denominado "<b>Súper Tienda Marvin, Sucursal Tres</b>" según factura, "<b>Despensa Don Pedro</b>" según fachada del local, situado en _____, Jucuapa, Usulután, en fecha 18/01/2023 se le notificó a la proveedora requerimiento de información, por medio del acta de inspección No.0076 -cuyo original fue suscrito por quien manifestó ser la encargada del establecimiento, _____, misma que consta a folios 5 y 6 del expediente. En dicho acto se le solicitó a la proveedora denunciada proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Información del nombre del proveedor, persona natural o jurídica y nombre comercial; dirección, número de teléfono y correo electrónico de contacto, de los proveedores que le abastecen del producto objeto de inspección.</li><li>- Fotocopias de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición de los mismos.</li><li>- Fotocopias de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección.</li><li>- El kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30/11/2022 y la fecha de la citada diligencia.</li></ul> <p>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 día 01/02/2023</p>			

sin que la proveedora denunciada hubiera remitido la información solicitada, ni tampoco consta que haya solicitado prórroga dentro del plazo otorgado.

2. En el establecimiento comercial denominado “**Súper Tienda Don Pedro**”, situado en [redacted] municipio de Moncagua, San Miguel, en fecha 19/01/2023 se le notificó a la proveedora requerimiento de información por medio del acta de inspección No.0081, -cuyo original fue suscrito por quien manifestó ser la encargada del establecimiento, [redacted], misma que consta a folios 13 y 14 del expediente. En dicho acto se le solicitó a la proveedora denunciada proporcionar:

- Información del nombre del proveedor, persona natural o jurídica y nombre comercial; dirección, número de teléfono y correo electrónico de contacto, de los proveedores que le abastecen del producto objeto de inspección.

- Fotocopias de los comprobantes de compra de cada producto, al menos tres por semana, adquiridos entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección, incluyendo el costo de adquisición de los mismos.

- Fotocopias de los comprobantes de venta de cada producto, al menos tres por semana, realizadas entre el 01/12/2022 y la fecha de la inspección.

- El Kardex detallado por variedad (inventario de entradas y salidas) de cada uno de los productos antes señalados, del período entre el 30/11/2022 y la fecha de la citada diligencia.

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, el cual venció el día 02/02/2023 sin que la proveedora denunciada hubiera remitido la información solicitada, ni tampoco consta que haya solicitado prórroga dentro del plazo otorgado.

Según la Presidencia se atribuyó un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) de la LPC, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)”*.

Con respecto a la infracción descrita en el artículo 44 literal f) de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor ha sostenido que: *“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 [de] ocultar información o un beneficio ilícito” (Resolución definitiva 1324-19 de fecha 19 de noviembre de 2020).*

En ese orden de ideas, la proveedora no entregó la información que había sido requerida por los delegados de la Defensoría al momento de la inspección y no consta en el expediente que haya solicitado prórroga para presentar dicha información. En consecuencia, señaló, que lo anterior daría lugar a la

infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC; por “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o 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. 19 al 21), a la proveedora denunciada se le imputó la comisión de la infracción muy grave prevista en el artículo 44 letra f) de la LPC, correspondiente a la conducta consistente en “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia o inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en el cumplimiento de tales funciones*”, relacionada con la obligación de los proveedores, establecida en el artículo 7 letra h) de la misma ley: “*Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: (...) h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”; la cual, de comprobarse, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista en el artículo 47 de la referida normativa.

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

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

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

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

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o 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 **Miriam Ivette Cruz de Joya**, pues en resolución de fs. 19 al 21, 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 10/11/2023 (fs. 22).

El día 22/11/2023, se recibió escrito y documentación anexa presentado por la señora **Miriam Ivette Cruz de Joya**, en calidad de proveedora denunciada, mediante el cual incorpora la documentación financiera requerida mediante auto de inicio de fs. 19 al 21.

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

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

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

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

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

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra f) de la LPC, por *“(…) negarse a suministrar datos e información requerida en el cumplimiento de tales funciones”*.

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

-Actas de Inspección N° 0076 y 0081 (fs. 5 al 6, y 13 al 14), de fechas 18/01/2023 y 19/01/2023, respectivamente, por medio de la cual se realizó el requerimiento de información a la proveedora, en las cuales se le señaló como plazo máximo para presentar la información solicitada los días 01/02/2023 y 02/02/2023, 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.7 al 8 y 15 al 16).

## VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con base a los elementos probatorios antes señalados y en virtud que el presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado por la supuesta comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o 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 dispone como obligación de los proveedores: *“Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones”*, teniendo como consecuencia jurídica una sanción a la cual hace referencia el artículo 47 de la misma normativa.

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

Lo anterior, tiene una estrecha vinculación con la facultad legalmente conferida a la DC, en el artículo 58 de la LPC, específicamente en la letra f): *Realizar inspecciones, 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.

En el presente caso, se ha podido acreditar por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora denunciada no presentó la documentación solicitada por la Defensoría del Consumidor en el plazo señalado, con vencimiento los días 01/02/2023 y 02/02/2023, sin que la misma hiciera entrega de la información o solicitara prórroga del mismo para cumplir con la obligación señalada, por lo cual, se ha comprobado la configuración de la conducta tipificada en el artículo 44 letra f) de la LPC.

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”*.

Así, en el caso en análisis, se acreditó por medio de la prueba documental presentada, que la proveedora no presentó en tiempo y forma a la Defensoría del Consumidor, la información solicitada mediante requerimiento consignado en actas de inspección N°0076 y 0081 (fs. 5 al 6 y 13 al 14), y no logró acreditar en el plazo otorgado que la misma había solicitado alguna prórroga para hacer la entrega de la misma posteriormente. 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.

Por ello, este Tribunal considera que la proveedora actuó con negligencia en la gestión de su negocio, ya que tiene la obligación principal de colaborar con las autoridades administrativas –incluyendo a la Defensoría del Consumidor en el ejercicio de sus funciones legalmente conferidas–, entregando en tiempo y forma la documentación que le sea requerida conforme a Derecho, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

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

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

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

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

**a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "**Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".

Ahora bien, en relación a la documentación financiera presentada por la proveedora **Miriam Ivette Cruz de Joya**, la cual consiste en: formularios de la declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios de los meses de enero a septiembre del año 2023 de fs. 31 al 58; formulario del impuesto sobre la renta del año 2022 de fs. 29 al 30, se tomará en cuenta el total de rentas gravadas del año 2022 el cual asciende a la cantidad de **\$1,169,500.08**, concluyendo que las ganancias de la proveedora encajan en lo establecido por la Ley Mype, por lo cual al hacer un análisis de sus ingresos se ha clasificado a la misma como una "**pequeña empresa**", por lo cual, para efectos de la cuantificación de la multa, será considerada como tal.

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

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el proveedor ha obrado doloso o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del proveedor. 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 no suministró los datos e información en la forma 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 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 Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”, circunstancia que ha afectado de forma potencial a los consumidores.

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

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

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

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

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

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

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora **Miriam Ivette Cruz de Joya** 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 Defensoría del Consumidor, en relación al artículo 7 letra h) de la misma normativa.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que la proveedora es una persona natural cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *pequeña empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la infractora, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; que esta contravino las prohibiciones reguladas en la LPC, pues no suministró datos e información en el tiempo y forma requerida por la Defensoría del Consumidor, en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección; y que el daño o efecto causado en los consumidores con dicha conducta fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de la infracción no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular; por lo tanto, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora **Miriam Ivette Cruz de Joya** una multa de **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,737.50)** equivalentes a siete meses con quince días mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC por: *“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”*.

Dicha multa representa el **1.50%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector 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**

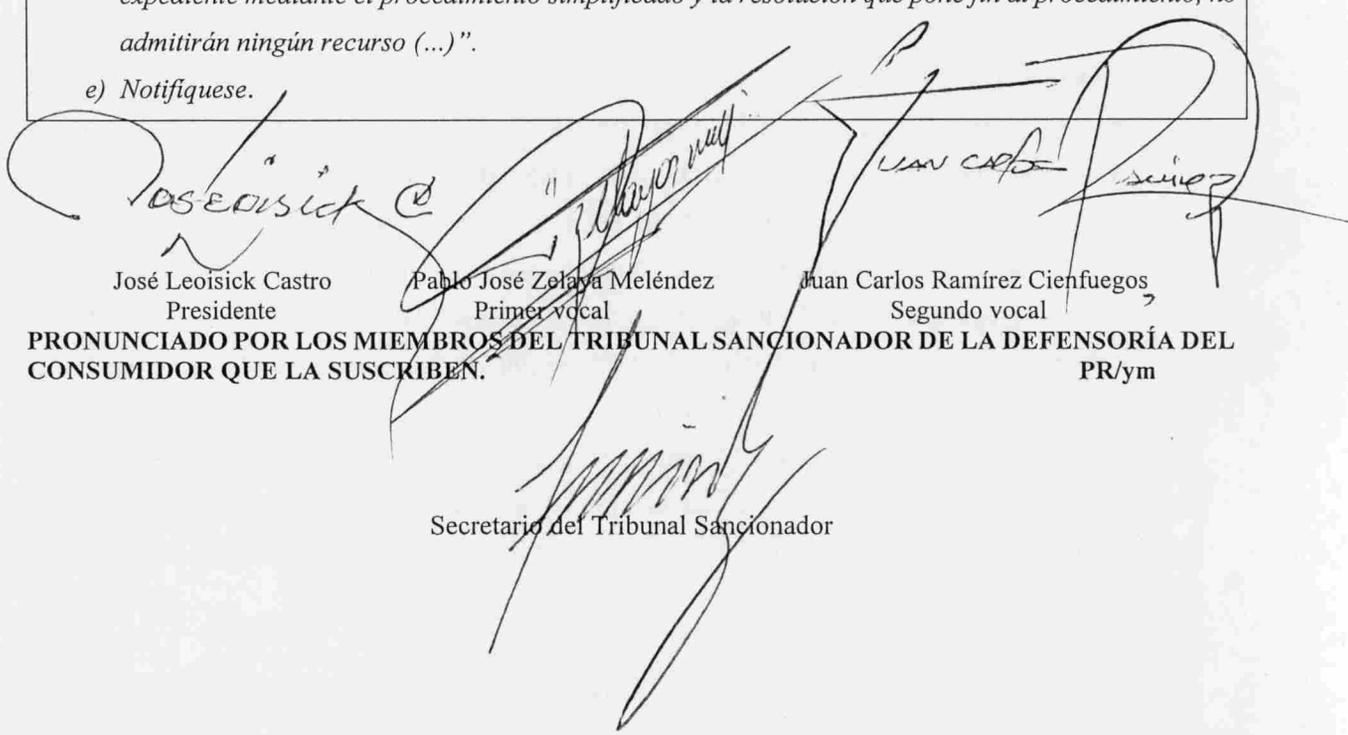
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la proveedora denunciada; así como la documentación que consta agregada de fs. 28 al 66.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora **Miriam Ivette Cruz de Joya** en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* a la proveedora **Miriam Ivette Cruz de Joya** con la cantidad de: **DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$2,737.50)**, equivalentes a siete meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021—por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, de conformidad 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.**

d) *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 (...)*”.

e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador