

"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>	<b>Fecha: 18/01/2024 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1105-2023</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Proveedor denunciado:	Mario Mauricio Gámez		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<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 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, libre de los derechos arancelarios a la importación y faculta a la Defensoría del Consumidor para realizar las medidas de monitoreo y vigilancia, realizó inspección en el establecimiento comercial denominado “<i>Tienda para Todos</i>”, propiedad del proveedor Mario Mauricio Gámez, con el objeto de verificar la comercialización del producto frijol de seda, durante el período comprendido entre el 1 de diciembre de dos mil veintidós a la fecha de la inspección, por lo que procedieron a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Solicitar el precio de venta a la fecha, del producto frijol rojo de seda en sus diferentes presentaciones;</li><li>b) Consultar si se ha realizado incremento en el precio de venta del producto en referencia, en sus diferentes presentaciones;</li><li>c) Solicitar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece el producto antes descrito;</li><li>d) Requerir fotocopia de los comprobantes de compra de dicho producto, adquirido entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección;</li><li>e) Requerir fotocopia de los comprobantes de venta del producto frijol rojo de seda, realizado entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección;</li><li>f) Solicitar el Kardex detallado de entrada y salida del producto antes mencionado, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección;</li><li>g) Verificar las existencias físicas del producto frijol rojo de seda, que se encuentre en el lugar de la referida diligencia.</li></ul> <p>En razón de lo anterior, durante el desarrollo de la inspección se dejó en requerimiento la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopias de los comprobantes de compra de dicho producto adquirido (frijol rojo de seda) entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección.</li><li>- Fotocopias de los comprobantes de venta del producto frijol rojo de seda, realizado entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección.</li></ul>			

- Kardex detallado de entrada y salida del producto antes mencionado, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección.

Para cumplir con el requerimiento, se le confirió al proveedor un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la firma del acta en referencia, los cuales vencieron el día 16/02/2023. No obstante, el proveedor denunciado entregó documentación incompleta en fecha 21/02/2023 (fecha extemporánea) sin que constara que hubiera solicitado prórroga. Siendo que, al verificar la documentación proporcionada por el proveedor, se pudo advertir que la información estaba incompleta y confusa.

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

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 92 y 93), al proveedor denunciado 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 de ocultar información o un beneficio ilícito. Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, el primer supuesto 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; mientras que el término «**negarse**» a que hace referencia la ley, puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento; por lo que la segunda conducta es una omisión ante una solicitud de datos o información para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría. Por consiguiente, para el caso de las omisiones aparecen dos requisitos: requerimiento expreso de información o datos, y que sea solicitada en cumplimiento de las funciones de información, vigilancia e inspección.

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, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones*”.

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: “*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 los artículos 144-A y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor, quien compareció mediante escritos de fecha 27/11/2023 —folios 96 y 99—, a través del licenciado \_\_\_\_\_, quien actúa en calidad de representante legal del proveedor denunciado, por medio del cual evacuó la audiencia conferida en la resolución de inicio, adjuntó documentación y ejerció su derecho de defensa.

7  
El representante legal de la denunciada, manifiesta que en fecha 21 de febrero de 2023 el proveedor presentó lo solicitado consistiendo en: a) Fotocopias de comprobantes de compra de septiembre 2022, octubre 2022 y enero 2023; b) Fotocopias de comprobantes de ventas de noviembre 2022 al 31 de enero 2023; c) Kardex de compra y venta de frijol de seda del 1 de diciembre de 2022 al 31 de enero de 2023. Que con respecto a la observación realizada al literal a) y calificada como incompleta, en el sentido que no se presenta comprobantes de compra de frijol al mes de diciembre de 2022, por la razón que dicho establecimiento tenía en bodega suficiente producto el cual les ayudó a sufragar la demanda, no teniendo compras reflejadas en el mes de diciembre, sino hasta el mes de enero de 2023 que se compró el frijol nuevo, y es el motivo por el cual no se presenta documentación de ese mes, lo que no se aclaró al momento de presentar la documentación, por lo que a criterio de esta defensa no se ha cometido la

infracción del artículo 44 literal f) de la LPC, pues de la misma acta de inspección se puede evidenciar que desde el inicio de la inspección, su representado ha prestado toda la colaboración necesaria desde el inicio a los delegados.

Asimismo, señaló que de la misma manera su representado no especificó que los comprobantes de compra CCF [REDACTED], CCF [REDACTED] y CCF [REDACTED], son los que se comercializó en el mes de diciembre, lo que hoy se aclara, no consistiendo este error de no “aclarar” en obstaculización de manera arbitraria a la defensoría, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de sus funciones. Que con respecto al Kardex en cuanto a que solo refleja la salida-ventas y no la entrada-compra de frijol, responde a que es el mismo frijol que se compró en meses pasados al proveedor [REDACTED], es el que se comercializó en el mes de diciembre de 2022, y se realizaron compras hasta enero de 2023.

Finalmente, ofreció la prueba testimonial de los señores [REDACTED] y [REDACTED], para comprobar que su representado en el mes de diciembre de 2022 no realizó compras de grano básico frijol, además de mantener los precios del mercado; asimismo, pueden testificar de la colaboración que ha prestado su representado desde el día de la inspección realizada.

Ante lo anterior, este Tribunal debe realizar las siguientes consideraciones:

Al respecto, debe señalarse que la información requerida al proveedor denunciado consistía en: proporcionar fotocopias de los comprobantes de compra de dicho producto adquirido (frijol rojo de seda) entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; proporcionar fotocopias de los comprobantes de venta del producto frijol rojo de seda, realizado entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección, y proporcionar Kardex detallado de entrada y salida del producto antes mencionado, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección, documentación que no fue remitida por dicho proveedor en el plazo indicado, ya que el proveedor denunciado entregó documentación incompleta en fecha 21/02/2023 (fecha extemporánea), advirtiéndose además que al verificar la documentación proporcionada por el proveedor, la misma estaba incompleta y confusa.

En consecuencia, este Tribunal desestima los argumentos planteados por el apoderado del proveedor.

**B.** Respecto a las pruebas ofrecidas, corresponde en este apartado analizar la admisibilidad de las mismas, así:

*i.* En lo que concierne a la prueba testimonial ofrecida, este Tribunal analizará la admisibilidad de la misma de conformidad a las disposiciones establecidas en el Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, por remisión del art. 106 de la LPA.

Así, el artículo 318 del CPCM estipula que no deberá admitirse aquella prueba que no guarde relación con el objeto procesal, pues la misma sería impertinente. Por su parte, el art. 319 de dicha Ley

hace referencia a la utilidad de la prueba, de la siguiente manera: “No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos”. Lo anterior implica, que en la utilidad de la prueba está imbibida la idoneidad, y ésta puede definirse, en términos generales, como aquello que reúne las condiciones necesarias u óptimas para una función o fin determinados. Por consiguiente, es un requisito aplicable al medio probatorio como tal y no a su objeto; pues aquél puede ser pertinente a la causa de averiguación y sin embargo inútil, esto es, que no tendría eficacia para el proceso o procedimiento. Por ello, quien realiza el examen de admisibilidad de la misma le compete razonar el contenido intrínseco y particular del medio en cada supuesto.

En el presente caso, con la prueba testimonial ofrecida, el apoderado del proveedor pretende probar que su representado en el mes de diciembre de 2022 no realizó compras de grano básico frijol, además de mantener los precios del mercado; asimismo, pretende comprobar la colaboración que ha prestado su representado desde el día de la inspección realizada.

Ahora bien, es importante mencionar que el análisis de las pruebas ofertadas debe de hacerse en conjunto con los demás medios probatorios, incluso para determinar su admisibilidad.

En ese orden, respecto de los hechos que se pretenden probar con las deposiciones de los testigos ofertados, se advierte que dichas situaciones no son hechos comprobables fehacientemente por medio de testigos, sino que por medio de prueba documental, la cual ya se encuentra agregada al procedimiento administrativo; por lo que, resulta impertinente la prueba testimonial ofrecida; razón por la cual, debe declararse sin lugar lo solicitado.

En consecuencia, los testimonios de los señores \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ Guzmán, no cumplen con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en los arts. 318 y 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, deben declararse inadmisibles.

## **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. 0000192 (fs. 5 y 6), de fecha 02/02/2023, por medio de la cual se establece que la DC, en razón del artículo 58 letra f) de la LPC, y artículo 4 inciso 2º de la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, realizó inspección en el establecimiento propiedad del proveedor denunciado con el objeto de verificar la comercialización del producto frijol de seda, durante el período comprendido entre el 1 de diciembre de dos mil veintidós a la fecha de la

inspección, por lo que procedieron a: a) Solicitar el precio de venta a la fecha, del producto frijol rojo de seda en sus diferentes presentaciones; b) Consultar si se ha realizado incremento en el precio de venta del producto en referencia, en sus diferentes presentaciones; c) Solicitar el nombre del proveedor (persona natural o jurídica), el nombre comercial, la dirección, número de teléfono, correo electrónico del contacto que abastece el producto antes descrito; d) Requerir fotocopia de los comprobantes de compra de dicho producto, adquirido entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; e) Requerir fotocopia de los comprobantes de venta del producto frijol rojo de seda, realizado entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; f) Solicitar el Kardex detallado de entrada y salida del producto antes mencionado, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección; g) Verificar las existencias físicas del producto frijol rojo de seda, que se encuentre en el lugar de la referida diligencia.

b) Fotocopias de comprobantes de crédito fiscal y facturas de compras y ventas realizadas por el proveedor Mario Mauricio Gámez, y Kardex de entradas y salidas del producto frijol de seda del 28 de noviembre de 2022 al 31 de enero de 2023 (fs. 10 a 89).

En ese sentido, se advierte que el denunciado no pudo desvirtuar la veracidad del acta de inspección. En razón de lo anterior se concluye que el citado documento, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquiere 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 "*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 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), 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.

Este Tribunal, se ha pronunciado sobre la segunda conducta en la Resolución Definitiva del expediente con número de Referencia 1036-10 que hace alusión a: *“la presentación parcial y extemporánea de la información (...), tampoco lo exime (al proveedor) de responsabilidad, pues no se presentó en el tiempo y forma solicitada.”* El resaltado es nuestro.

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, auditoria 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, el proveedor obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, al no proporcionar en el plazo conferido, y de forma completa fotocopias de los comprobantes de compra de dicho producto adquirido (frijol rojo de seda) entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; fotocopias de los comprobantes de venta del producto frijol rojo de seda, realizado entre el 1 de diciembre de 2022 y la fecha de la inspección; y, Kardex detallado de entrada y salida del producto antes mencionado, del período entre el 30 de noviembre de 2022 y la fecha de la inspección.

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 el proveedor Mario Mauricio Gámez, 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-, brindando la información solicitada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, a efectos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Ahora bien, esta sede considera de suma importancia prevenir al proveedor para que, en futuras ocasiones, cuando la Defensoría del Consumidor, realice inspecciones para verificar el cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, brinde la información solicitada por los delegados para que éstos puedan cumplir sus funciones legalmente conferidas.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad del proveedor 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.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápite 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, la reincidencia o incumplimiento reiterado, 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 documentación presentada por el proveedor, consistente en: copia de formulario de declaración del Impuesto sobre la Renta y Contribución Especial correspondiente al ejercicio fiscal 2022 —fs. 100—; copias de formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de enero hasta el mes de septiembre de 2023 —fs. 101 al 109—; de los cuales se puede colegir que el total de ingresos durante el año 2022 fueron de \$1,565,524.46 dólares de los Estados Unidos de América, que equivalen aproximadamente a 4,289 salarios mínimos mensuales en la industria.

En hilo de lo anterior, este Tribunal concluye que según los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, el proveedor denunciado efectivamente obtuvo ingresos los cuales se equiparan a los de una pequeña empresa, por lo que para efectos de cuantificación de la multa, así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la

colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA).

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

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el proveedor ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del 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 el proveedor 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 brindar la información solicitada por los delegados de la Defensoría del Consumidor en el 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 del proveedor 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.***

Cabe señalar, que 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, en cuanto a la obstaculización de las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC, impide 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 impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir al proveedor denunciado Mario Mauricio Gámez, 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 al infractor **Mario Mauricio Gámez**, pues se ha determinado que éste obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC 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 DC.

En tal sentido, habiendo concluido que la infracción cometida es tipificada en la LPC como infracción muy grave; que el proveedor 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, obstaculizando 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, sino que basta impedir *las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC*; 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 al proveedor Mario Mauricio Gámez, una multa de **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,920.00)**, equivalentes a ocho salarios mínimos mensuales urbanos 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 (...)*”.

#### IX. DECISIÓN

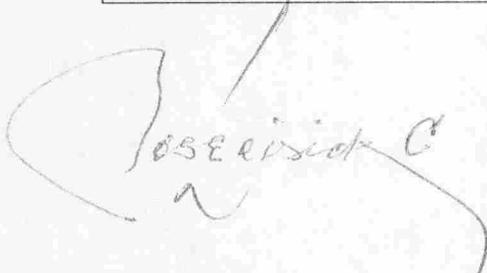
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 7 letra h), 44 letra f), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

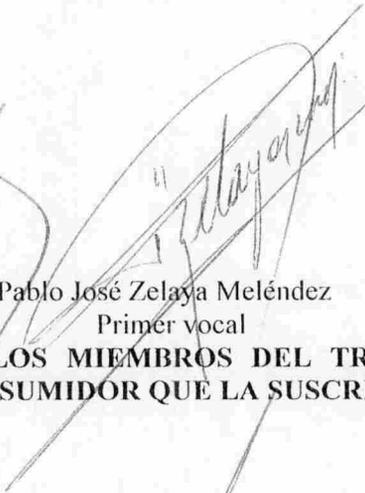
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado **Carlos E. Cili** en calidad de Representante Legal del señor Mario Mauricio Gámez; así como la documentación que consta agregada de fs. 99 al 113. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalado por el representante legal del proveedor para recibir actos de comunicación.
- b) *Téngase por contestada* la audiencia conferida al proveedor Mario Mauricio Gámez, en los términos relacionados en la presente resolución.
- c) *Sanciónese* al proveedor Mario Mauricio Gámez, con la cantidad de: **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,920.00)**, equivalentes a ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, —D.E. N° 10 del 07/07/2021, publicado en el D.O. N° 129, tomo 432 del 07/07/2021—, en concepto de multa 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 desarrollado en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

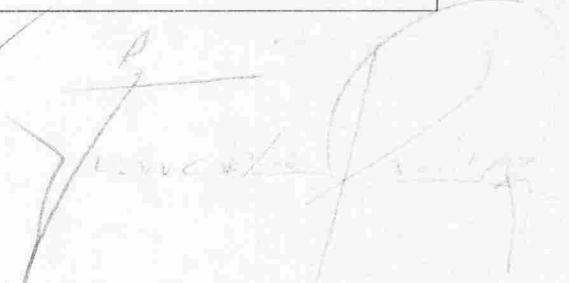
Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de 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, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 158 N° 5 de la misma ley, la presente resolución, al ser emitida en un procedimiento simplificado, no admite recurso de reconsideración.

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. OG/MIP**

  
Secretario del Tribunal Sancionador