

513-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo

Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil catorce.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 513-12, se instruyó por denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, contra el proveedor Nam Suy Pyo, propietario del establecimiento denominado “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el municipio de Apopa, departamento de San Salvador, por el supuesto incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

Leído los autos; y, considerando:

I. Con fecha dieciséis de diciembre de dos mil once, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor, se practicó inspección en el establecimiento antes mencionado, a efecto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la ley de la materia impone a los proveedores. Como resultado de la diligencia realizada, se levantó el acta de las catorce horas con cinco minutos de la fecha antes relacionada, –agregada a folios 2–, haciéndose constar que se tenía a disposición del consumidor productos sin indicación de su precio de venta, detallados en el anexo uno denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista.

Según lo expone la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, el hallazgo antes relacionado denota un incumplimiento a lo regulado en el artículo 27 letra c) de la LPC, cuya comprobación daría lugar a la infracción contemplada en el artículo 42 letra e) de la LPC.

Por auto de folios 4, se admitió la denuncia en relación al posible incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 27 letra c) de la LPC y se mandó a oír al proveedor denunciado para que formulara las alegaciones y presentara los documentos que estimara convenientes, así como para que propusiera la práctica de las pruebas que fueran pertinentes en relación a la infracción administrativa que se le atribuye.

La anterior notificación no pudo llevarse a cabo debido a que el proveedor, según acta de notificación de folios 5, ya no se encontraba en la dirección que había sido consignada para recibir actos de comunicación.

En virtud de ello, este Tribunal libró oficio de folios 6, a la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, a fin de que proporcionara la dirección donde notificar al proveedor. El referido oficio, fue contestado mediante escrito firmado por el licenciado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx -agregado a folios 8-, en el que informó la dirección solicitada.

Advirtiendo este Tribunal, que la dirección proporcionada por el licenciado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en virtud del requerimiento efectuado, es diferente a la que aparece consignada en el expediente administrativo, se procedió a notificar al denunciado en la nueva dirección proporcionada.

De esa manera, la referida audiencia fue contestada por el señor Nam Suy Pyo, mediante escrito de folios 12, en el que sostuvo, en esencia, que el hallazgo fue producto de una mala apreciación de los inspectores de la Defensoría del Consumidor, ya que no observaron que los precios estaban colocados en cartulina de colores, pegadas con cinta adhesiva al inicio de donde se encontraba la mercadería. Asimismo, hizo mención que el establecimiento fue cerrado en el mes de abril del año dos mil doce y que no era posible ofrecer prueba testimonial para desvirtuar dicho señalamiento, en razón de que las empleadas dejaron de laborar en la fecha del cierre.

Por último, solicitó a este Tribunal, el no proceder con la imposición de sanción, por considerar que de conformidad a la LPC, el tipo de infracción es leve.

Posteriormente, mediante auto de folios 13, se abrió a prueba el presente procedimiento por el término de ocho días, de conformidad al artículo 145 de la LPC. En esta etapa procesal, el proveedor no hizo uso de su oportunidad procesal de defensa, no obstante haber sido notificado del citado auto.

Habiéndose agotado la etapa procesal de desarrollo de este procedimiento, éste queda en estado de pronunciar la resolución final correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 147 de la LPC.

II. Al proveedor Nam Suy Pyo se le atribuye la infracción al artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por incumplimiento a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) de la LPC, relativa a ofrecer productos sin indicación de su precio de venta, la cual se encuentra sancionada con la multa que señala el artículo 45 de la precitada ley.

La supuesta irregularidad ha sido consignada en el acta de inspección levantada a las catorce horas con cinco minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil once, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, Loyda Amalia López de Paz y Eduardo Prieto Gómez, y por señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, encargada del establecimiento.

III. Sobre la conducta atribuida al proveedor denunciado, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

En relación a la obligación de proporcionar el precio de los productos a disposición del consumidor, la Ley de Protección al Consumidor, bajo el acápite “Obligación general de información” en el artículo 27 en el inciso 1º establece: “En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda..”, enfatizando en la letra c) de dicha disposición, el deber de incorporar en los productos comercializables su precio de venta. El anterior literal se complementa con el inciso 2º de la referida norma, el cual dispone: “Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor”.

La ley de la materia es precisa, al imponer a los proveedores la obligación de informar los precios de venta de los productos que ofrece al consumidor. Este tipo de información –el precio- constituye un dato básico para el consumidor, puesto que le permite hacer comparaciones con bienes similares o equivalentes que ofrecen otros proveedores, y de esa forma, poder optar por el producto que -en su opinión- resulte más beneficioso por su precio y calidad. Dicha información le permite al consumidor tener mayor libertad y racionalidad al realizar los actos de consumo, de forma tal que pueda optar por adquirir productos que se ajusten a sus necesidades y a su bolsillo.

De acuerdo a los términos del artículo 27 inciso 2º, la obligación que tienen los proveedores de informar los precios al consumidor, podrá suministrarse por cualquier medio idóneo, lo que implica que, dependiendo de la naturaleza del bien o tipo de operación que se realice, así deberá marcarse el precio respectivo. Lo importante es que se garantice el derecho a una información veraz, clara y completa del precio.

IV. Una vez determinado lo que implica el contenido del artículo 27 letra c) de la LPC con relación al artículo 42 letra e) de la misma normativa, se valorará la prueba que consta en el expediente conforme a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado la infracción al referido artículo en perjuicio de los derechos de los consumidores.

El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

Al respecto, el Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, 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.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde determinar si el proveedor Nam Suy Pyo, cometió la infracción establecida en el artículo 27 letra c) de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. En el presente caso, es menester aclarar que el acta de inspección suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor goza de la presunción de veracidad, respecto de las circunstancias de tiempo y forma en las que se practicó la referida diligencia, así como del estado y condiciones observadas en los productos y establecimientos objeto de inspección, mientras no se incorpore en el procedimiento sancionatorio medio probatorio idóneo del que se pueda colegir una información diferente a la de aquella.

En virtud de lo anterior, corresponderá al proveedor denunciado incorporar la prueba que considere pertinente para apoyar sus alegaciones y desvirtuar el contenido del acta en cuestión, pues, de lo contrario, no le será posible a este Tribunal valorar –por causas imputables al proveedor– las razones por las que habría incurrido en la infracción que se le atribuye.

2. Sobre el incumplimiento atribuido, el señor Nam Suy Pyo sostuvo, en esencia, que el hallazgo fue producto de una mala apreciación de los inspectores de la Defensoría del Consumidor, ya que no observaron que los precios estaban colocados en cartulina de colores, pegadas con cinta adhesiva al inicio de donde se encontraba la mercadería. Asimismo, hizo mención que el establecimiento fue cerrado en el mes de abril del año dos mil doce y que no era posible ofrecer prueba testimonial para desvirtuar dicho señalamiento, en razón de que las empleadas dejaron de laborar en la fecha del cierre.

3. En síntesis, ha de señalarse que los argumentos sostenidos por el proveedor, solo exponen las razones y justificaciones por las cuales fueron encontrados los productos sin sus precios de venta a la vista de los consumidores, lo cual debió acreditarlo por un medio de prueba pertinente que desvirtuará el acta de inspección, de lo contrario su exposición representa un mero dicho que no desvanece lo consignado en la misma, la cual contiene una información diferente a lo manifestado por el mismo.

Al respecto, se reitera que las actas de inspección son documentos que conservan su plena validez mientras no se desvirtúe su contenido mediante otra prueba que merezca fe.

Al respecto, debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio. En virtud de lo anterior, debe aclararse que desde el momento en que los productos en cuestión se encontraban expuestos al público, debían tener su precio a la vista de los consumidores por medio de carteles o mediante el mecanismo que dispusiera el proveedor, no obstante, se encontró en las rejillas del establecimiento antes relacionado productos sin indicación de su precio de venta.

De ahí que, tal situación no le exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar un incumplimiento al artículo 27 letra c) de la LPC; por el contrario éstas revelan la falta de diligencia y cuidado por parte del proveedor en el desarrollo de las actividades en materia de consumo que en dicho establecimiento se realizan.

Por otra parte, se advierte que aun cuando no haya existido intencionalidad o dolo de parte del proveedor en incumplir con los mandatos contenidos en la ley de la materia, este Tribunal en múltiples ocasiones ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido, el cual en el presente caso queda evidenciado por la falta de esmero en colocar el precio de venta en los productos documentados en el acta respectiva.

V. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido del acta de inspección que no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se ha comprobado que el proveedor Nam Suy Pyo, incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra e), ocasionando una potencial afectación en el derecho a la información del consumidor, por lo que corresponde establecer la sanción que ha de imponerse como consecuencia de la comisión de tal ilícito.

1. Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del

consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

2. En atención a lo expuesto, debe considerarse que el proveedor es una persona natural, propietario del establecimiento inspeccionado, ubicado en el municipio y departamento de San Salvador; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicho proveedor atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, se comprobó que el proveedor denunciado, al ofrecer productos sin indicación de su precio de venta, vulneró el derecho a la información de los consumidores, con lo cual incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra f) de la LPC.

Al respecto, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular, debe aclararse que el perjuicio al bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es el derecho a la información del consumidor; supuesto normativo que se configura por ofrecer productos sin indicación de su precio de venta, relacionados en el acta de folios 2, así como el hecho de que incurrió en la referida infracción por no haber actuado con el debido cuidado o diligencia, para verificar que se atendiera los requerimientos establecidos en la ley.

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso 2º, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre

Derechos Humanos; 83 letra b), 27 letra c), 42 letra e), 45, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**: a) *Sanciónese* a Nam Suy Pyo con la cantidad de DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS (\$219.35), *equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC. Dicha multa deberá hacerse efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa; y, b) *Notifíquese*.

.....IVETTECARDONA.....J.A.BASAGOITIA.....L.R.MZ.....
.....PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA
SUSCRIBEN.....C.MORALES.Z.....FIRMAS RUBRICADAS