

836-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con dieciocho minutos del día ocho de noviembre de dos mil trece.

Tiéndose por recibido el escrito suscrito por la señora María Julia Deras Bolaños, remitido por conducto oficial interno el día veinticinco de octubre del corriente año, junto a la documentación de folios 12 y 13.

El presente procedimiento administrativo sancionador registrado con referencia 836-13, fue promovido ante este Tribunal en virtud de la 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 la señora María Julia Deras Bolaños, con Número de Identificación Tributaria xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, propietaria del establecimiento denominado ““Lácteos Katherine”, ubicado en xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en el municipio y departamento de xxxxxxxx, por supuesto incumplimiento a la prohibición contenida en el artículo 14, y, a la obligación establecida en el artículo 27 letra c) ambas disposiciones de la LPC.

Leído los autos; y, considerando:

I. Con fecha trece de junio de dos mil doce, 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 cuarenta minutos de la fecha antes relacionada –agregada a folios 3 –, junto con el anexo uno, denominado Formulario para Inspección de Fechas de Vencimiento, en el que se detallan los productos que no contaban con su respectiva fecha de vencimiento vigente.

Y en anexo dos, denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista, se relacionaron los productos que se encontraban a disposición del consumidor sin indicación de su precio de venta en algún medio idóneo.

Según la Presidencia de la Defensoría en su denuncia, las anteriores conductas denotan un posible incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC. De establecerse lo anterior, se configuraría la infracción al artículo 44 letra a) de la referida ley, en el primer caso; y, la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, en el segundo; lo que daría lugar a la imposición de las sanciones previstas en los artículos 47 y 45 de la LPC, respectivamente.

Por auto de folios 9, se admitió la denuncia, circunscribiéndose la admisión a la posible infracción a los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC dentro del *procedimiento simplificado* de

conformidad a lo establecido en el artículo 144-A de la referida ley, dado que dicha denuncia fue presentada el día seis de junio de dos mil trece, fecha en la cual se encontraba en vigencia el nuevo procedimiento previsto en el artículo en mención para tramitar hallazgos como los denunciados.

En el mismo auto, se mandó a oír a la proveedora 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 las infracciones administrativas que se le atribuyen. La proveedora por medio del escrito de folios 11, manifestó, en esencia, que los productos consignados como caducados, estaban para ser entregados a sus proveedores para que éstos los cambiaran, quienes pasarían a retirarlos el mismo en que se realizó la inspección en horas de la tarde, dichos productos se encontraban en la parte de atrás de los demás que se hallaban a la venta. Agregó, que a su empleado se le olvidó que los tenían para cambio cuando los delegados de la Defensoría del Consumidor le preguntaron por la existencia de productos en esa condición dentro del establecimiento.

Cabe advertir, que la señora María Julia Deras Bolaños, no emitió pronunciamiento alguno respecto a los productos encontrados sin indicación de su precio de venta.

Agotada la etapa procesal de desarrollo de este procedimiento, según lo establecido en el artículo 144-A, y habiéndose pronunciado la proveedora mediante el escrito antes relacionado respecto de los hechos denunciados, el presente caso queda en estado de pronunciar la resolución final correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 147 de la LPC.

II. A la señora María Julia Deras Bolaños, le han sido atribuidas las infracciones a los artículos 44 letra a) y 42 letra e) de la LPC, por ofrecer productos con posterioridad a su fecha de vencimiento y otros sin información del precio de venta, lo que de establecerse daría lugar a la imposición de las sanciones que señalan los artículos 47 y 45 de la LPC, respectivamente.

Las supuestas irregularidades han sido consignadas en el acta de inspección levantada a las catorce horas con cuarenta minutos, del día trece de junio de dos mil doce, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, Luz Marina Parada Aparicio y Ángel Salvador Guerrero Hernández, así como por la señora María Julia Deras Bolaños, propietaria del establecimiento inspeccionado.

III. Sobre las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada, es preciso acotar lo siguiente:

1. Respecto de los productos vencidos, el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor prohíbe tajantemente ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos con posterioridad a la fecha de vencimiento.

La prohibición en referencia es general para toda clase de productos o bienes objeto de consumo, por lo que el proveedor que ofrezca o ponga a disposición del consumidor cualquier bien

que por su naturaleza esté a la venta después de su fecha de vencimiento, es decir, que haya caducado, cae dentro del supuesto en mención, el cual es tipificado como infracción muy grave según el artículo 44 letra a) de la LPC.

No debe perderse de vista, que en el mercado se comercializan una diversidad de productos, entre ellos alimenticios, medicamentos, bebidas y de carácter perecedero, cuyo consumo o utilización se debe llevar a cabo dentro del plazo que en los mismos se indica; de lo contrario, cabría la posibilidad que el producto ya no produzca los mismos efectos que podría tener al usarlo dentro del plazo de su vigencia, ni tampoco podría responder a las condiciones que de él se espera; inclusive, en algunos casos hasta podría poner en riesgo la salud del consumidor que adquiriera, consuma y/o utilice un producto vencido.

En razón de lo anterior, la LPC en el artículo 28 inciso 2º, al referirse a productos perecederos que puedan incidir en la salud, señala que deberá imprimirse en el envase o empaque de los mismos la fecha de vencimiento. Este dato es de vital importancia, pues permite que el consumidor conozca con certeza el límite de tiempo durante el cual un producto todavía conserva sus atributos de calidad, lo cual conlleva la garantía de que el producto no podrá ofrecerse al consumidor después de la fecha de vencimiento indicada en el mismo.

El incumplimiento a la anterior prohibición, que se encuentra contenida en el artículo 14 de la LPC, genera la infracción prescrita en el artículo 44 letra a) del mismo cuerpo legal, el cual literalmente señala que: “Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el artículo 28 de esta misma ley;” constituye una infracción muy grave.

De lo anterior se desprende, que dicha conducta ilícita se materializa por el solo hecho de ofrecer bienes o productos en las condiciones señaladas. Para el caso en estudio, el término “ofrecer” a que hace referencia la ley, puede entenderse como el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de ofrecerlos al público consumidor; puede también definirse, como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiriera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito *tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se ofrecen al consumidor, se encuentran productos cuya fecha de vencimiento ya ha expirado y que por ello ese producto se considera vencido.*

2. En cuanto a la obligación de proporcionar a los consumidores el precio de venta, debe recordarse lo dispuesto en el artículo 27 de la LPC que 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...”. Tanto en la letra c) de dicha disposición como en el inciso 2º de la misma, se indica que 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.

De lo anterior se establece, que la ley impone a los proveedores la obligación de informar el precio de venta de los productos que ofrece al consumidor, sin precisar una forma exclusiva de cómo hacerlo, pues ello dependerá de la naturaleza del bien o tipo de operación que se realice, siempre, claro está, que se garantice el derecho a una información veraz, clara y completa del precio.

Conforme al artículo 27, los proveedores tienen la obligación de informar los precios al consumidor, el cual deberá suministrarse por cualquier medio idóneo, por lo que, dependiendo de la naturaleza del bien o tipo de operación que se realice, así deberá marcarse el precio respectivo, garantizando el derecho del consumidor a recibir una información veraz, clara y completa del precio.

IV. Una vez determinado lo que implica el contenido de los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC con relación a los artículos 44 letra a) y 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 las infracciones a los referidos artículos 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 la señora María Julia Deras Bolaños, cometió las infracciones establecidas en los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. En principio, 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 aquélla.

En virtud de lo anterior, corresponderá a la denunciada 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 a la proveedora– las razones por las que habría incurrido en las infracciones administrativas que se le atribuyen.

2. Consta en acta de folios 6, que previo a ejecutar la destrucción de los productos vencidos, la señora María Julia Deras Bolaños, en su calidad de propietaria del establecimiento y en cuya presencia se realizó la inspección, manifestó que no tenía nada que decir en relación al hallazgo.

Tomando en cuenta lo anterior, se observa que, en el procedimiento sancionatorio simplificado de mérito, la proveedora denunciada manifestó, en esencia, que los productos consignados como caducados, estaban para ser entregados a sus proveedores para que éstos los cambiaran, quienes pasarían a retirarlas el mismo día en que se realizó la inspección en horas de la tarde, dichos productos se encontraban en la parte de atrás de los demás que se hallaban a la venta. Agregó, que a su empleado se le olvidó que los tenían para cambio cuando los delegados de la Defensoría del Consumidor le preguntaron por la existencia de productos en esa condición dentro del establecimiento.

Advirtiendo este Tribunal, que la señora María Julia Deras Bolaños, no emitió pronunciamiento alguno respecto a los productos encontrados sin indicación de su precio de venta.

a) Respecto de la obligación contemplada en el artículo 14 de la LPC.

De lo expuesto por la proveedora denunciada, se advierte que los productos vencidos relacionados en el formulario de inspección de folios 4, se encontraron en un exhibidor junto a los demás productos que estaban siendo ofrecidos a los consumidores, los cuales no tenían indicación de su condición de vencidos, por lo que puede inferirse, que tales productos pudieron haber sido comercializados a los consumidores. Asimismo, debe aclararse, que lo argumentado por la proveedora

respecto a que dichos productos estaban para ser cambiados por sus proveedores, éstos constituyen meros dichos por sí mismos carentes de valor probatorio, debiendo la interesada haberlo demostrado por los medios pertinentes, para poder controvertir lo consignado en el acta objeto de la denuncia.

Debe señalarse también, que es obligación de los titulares o dueños de los establecimientos separar los productos vencidos de los no vencidos, garantizando a los consumidores que en los exhibidores del establecimiento solamente se encuentren productos que fueron verificados previamente para poder ser ofrecidos a sus clientes, por lo cual los propietarios de los lugares que ofrecen productos a los consumidores deben tomar las acciones oportunas frente a dicha responsabilidad, como es la de identificar, separar, y retirar los productos caducados, designando un lugar específico para su ubicación en espera de su devolución, cambio o desecho.

b) En relación a la infracción regulada en el artículo 27 letra c) de la LPC.

Se advierte, que en el escrito presentado por la proveedora denunciada no se pronunció sobre el hallazgo de productos sin indicación de su precio de venta, no obstante la oportunidad procesal que se le confirió por medio del auto de folios 9, para ejercer su derecho de defensa, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor para atribuirle la infracción en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir lo consignado por los delegados que practicaron la inspección mencionada, por lo que a este Tribunal no le es posible valorar las razones por las que incurrió en dicho incumplimiento.

Sobre el hallazgo objeto del caso, es menester aclarar, que es obligación de los titulares o dueños de los establecimientos verificar que los productos tengan marcado su precio a través de un mecanismo idóneo que le permita al consumidor visualizar el precio. En ese sentido, los propietarios deben tomar las acciones oportunas frente a dicha responsabilidad, como es la asegurarse, previo al ofrecimiento de sus productos, que los mismos cuenten con sus respectivos precios.

3. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 3, la cual no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se colige claramente que en el establecimiento “Lácteos Katherine”, con fecha trece de junio de dos mil doce, se encontró a disposición de los consumidores, los productos consignados en el acta de inspección relacionada con posterioridad a su fecha de vencimiento, y otros sin indicación de su precio de venta.

Así, este Tribunal en múltiples ocasiones ha establecido, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia, la cual, en el presente caso, queda evidenciada por la falta de esmero en retirar oportunamente los productos vencidos documentados en el acta respectiva,

y, además, por no asegurarse la proveedora, previo al ofrecimiento, que los productos contaran con su precio de venta.

Por lo anterior, al no haber desvirtuado la proveedora los hallazgos denunciados, debe tenerse por cierto lo consignado en el acta referida, y, en consecuencia es procedente imponer las sanciones respectivas.

V. Habiéndose comprobado que la señora María Julia Deras Bolaños, incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 44 letra a) y 42 letra e), ocasionando una afectación en el derecho a la salud del consumidor, así como a su derecho a estar informado, corresponde establecer las sanciones que han de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tales ilícitos.

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 la proveedora es una persona natural, propietaria del establecimiento en el que se realizó la inspección, ubicado en el municipio y departamento de xxxxxxx, y que por el giro comercial de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

3. Por otra parte, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que la proveedora incumplió con la prohibición de ofrecer productos vencidos, atentando contra el derecho a la salud de los consumidores. Asimismo, se verificó que al ofrecer productos sin información de su precio de venta, la proveedora menoscabó el derecho a la información de éstos, con lo cual incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 44 letra a) y 42 letra e) de la LPC.

En ese sentido, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, se ha valorado el menoscabo de los consumidores de forma potencial, por ofrecerse los productos relacionados en el formulario del acta de inspección de folios 2, con posterioridad a la fecha de su caducidad –con un promedio de un día de vencidos–, así como, tener a disposición de los consumidores productos sin indicación de su precio de venta; ya que no actuó con el debido cuidado para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran los referidos requerimientos.

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), 14, 27 letra c), 42 letra e), 44 letra a), 45, 47, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal RESUELVE: a) *Sanciónese* a la señora María Julia Deras Bolaños, con la cantidad de _____DÓLARES (\$) en concepto de multa por la infracción incurrida en el artículo 44 letra a), por ofrecer productos con posterioridad a su fecha de vencimiento; b) *Sanciónese* a la referida proveedora con la cantidad de _____DÓLARES (\$) en concepto de multa por la infracción incurrida en el artículo 42 letra e) de la LPC, por tener a disposición de los consumidores productos sin indicación de su precio de venta; c) Dichas multas que ascienden a la cantidad de _____ DÓLARES (\$) , deberán hacerse efectivas 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""""""""""""""""

Mg.