

139-15

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del veintiocho de julio de dos mil dieciséis.

El día veintisiete de noviembre del año dos mil quince, se presentó escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_ en calidad de apoderada general judicial de la proveedora denunciada, junto con la documentación que agrega de folios 23 al 42, por medio del cual justifica los supuestos incumplimiento que se le atribuye, además de solicitar la práctica de una nueva inspección en el establecimiento propiedad de su mandante.

Tener por parte a \_\_\_\_\_, por medio de su apoderada general judicial, licenciada \_\_\_\_\_

En el referido escrito, la licenciada \_\_\_\_\_ manifiesta que los hallazgos obedecen a la negligencia o malicia de las personas encargadas de supervisar la fecha de vencimiento y el precio de venta de los productos, acciones que en ningún momento son el resultado de la voluntad de su mandante, puesto que desde el momento que se reciben los productos se ha tenido el cuidado de verificar que los precios y fechas de vencimientos sean conforme a lo requerido con el objetivo de no perjudicar a los consumidores. Asimismo, solicita la práctica de una nueva inspección, a efectos de constatar que se han implementado medidas tendientes a corregir tales situaciones.

Sobre dichos puntos, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento – judicial o administrativo– las partes pueden ofrecer o solicitar la producción de algún medio probatorio, para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.

En ese orden de ideas, este Tribunal advierte, que la petición de la proveedora, respecto de la práctica de una nueva inspección, con base a lo dispuesto en el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual literalmente dispone: “*No deberá admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos*”, resulta innecesaria, por cuanto los hechos constatados por los delegados de la Defensoría en la inspección no pueden volverse a producir en las mismas condiciones; siendo, por tanto, una actuación irrepetible. Y es que el acta levantada al realizarse una inspección consigna las circunstancias de tiempo y lugar sobre determinados

hechos observados o presenciados en el momento de la diligencia. En consecuencia, al ser dicha constatación un hecho irrepetible, una nueva inspección sobre aquellas circunstancias, resulta improcedente.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 144-A de la LPC, resuelto las alegaciones del apoderado de la proveedora denunciada, y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar con el análisis de fondo.

I. El presente procedimiento simplificado administrativo sancionador, ha sido 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 proveedora , con Número de Identificación Tributaria

, propietaria de los establecimientos: 1) “ ; y, 2) “ ”, por posible incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos 14 y 27, ambos de la LPC.

II. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en poner a disposición de los consumidores productos con diferencia de precio entre el ofrecido en etiqueta y el efectivamente cobrado en caja registradora, así como productos vencidos, lo cual constituyen infracciones a lo establecido en los artículos 43 letra b) y 44 letra a), ambos de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en las actas de inspección número: 1) quinientos treinta y cuatro, de fecha dieciséis de octubre de dos mil catorce y 2) quinientos treinta y cinco, de fecha dieciséis de octubre de dos mil catorce, así como de los anexos que constan en el presente expediente.

III. En el ejercicio del derecho de defensa de su representada, la licenciada , en calidad de apoderada general judicial de la proveedora, manifestó que la proveedora se ha caracterizado por proporcionar un servicio de calidad a todos sus clientes, no obstante, las personas encargadas de supervisar la fecha de vencimiento y el precio de venta de los productos que se encuentran a disposición de los consumidores han actuado de forma negligente o con malicia en el cumplimiento de sus funciones; asimismo, señaló que tales incumplimientos no son el resultado de la voluntad de su mandante, puesto que desde el momento que se reciben los productos se ha tenido el cuidado de verificar que los precios y fechas de vencimientos sean conforme a lo requerido con el objetivo de no perjudicar a los consumidores.

Por otra parte, acotó que la firma de las empleadas de la proveedora en las actas de inspección no representa la admisión de los hechos sobre los cuales versa la denuncia, y que, desde la fecha de la inspección han implementado medidas de corrección con estándares de calidad y supervisión permanente en los establecimientos para evitar tales situaciones.

IV. Respecto de los productos vencidos, el artículo 14 de la LPC, establece que: “*Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.* En ese orden, el artículo 44 de la LPC, determina que: “Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: a) *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 Art. 28 de esta misma ley*”.

Adicional a lo anterior, de acuerdo a los términos del artículo 27, la veracidad de los precios y el precio mismo puesto a disposición de los consumidores constituye una derivación del derecho de información; en ese sentido, es obligación de los proveedores no solo informar los precios de los productos que ponen en el mercado a disposición del consumidor, sino de ofrecer productos con datos veraces en relación al precio adherido en etiqueta con el marcado por la caja registradora. En ese orden, el artículo 43 de la LPC, determina que: “Son infracciones graves las acciones u omisiones siguientes: b) *Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por la ley*”.

V. Al respecto, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente establece: “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”. De lo anterior, se concluye que el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor goza de **presunción de certeza**, lo cual ha sido reconocido expresamente por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006, pues por medio de la misma se ha dado fe de la situación en que fueron encontrados ciertos bienes. Además,

reconoce que dicha presunción puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos probados con las actas elaboradas por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de las cuales se colige que la proveedora ., tenía a disposición de los consumidores productos con precios superiores al ofertado y otros vencidos, conforme a lo consignado en los anexos denominados Formulario para Inspección de Fechas de Vencimiento y Formulario para Inspección Constatación de Precios.

Por su parte, la apoderada de la proveedora por medio del escrito de folios 20 y 21, indicó que los hallazgos de productos consignados en las actas de inspección obedecen a la negligencia de los empleados de su mandante, al no cumplir con su obligación de verificar la calidad de todos los productos que se colocan dentro del establecimiento para su venta, además de reiterar que a partir de la fecha de inspección tienen el cuidado de revisar que los productos que recibe de sus proveedores, tengan fecha vigente para su consumo y que no posean alteración en sus precios, sin adjuntar a su escrito prueba de descargo idónea que desvirtuara la presunción de certeza de todo lo consignado en las actas de inspección.

Así, de la valoración de los argumentos expuestos por la apoderada de la proveedora, la documentación que consta en el presente expediente y de los hechos vertidos por la denunciante, se ha acreditado el incumplimiento por parte de la proveedora

por ofrecer bienes sin información veraz de su precio, lo cual ha quedado consignado en el anexo denominado Formulario para Inspección Constatación de Precios, en donde se ha hecho constar por los delegados de la Defensoría del Consumidor los productos que poseen precios superiores al ofertado en viñeta; en consecuencia, se configura la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, en relación al artículo 27 inciso primero de la citada normativa, por lo que se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 46 de la misma normativa.

Por otra parte, en relación al incumplimiento atribuido por infracción al artículo 44 letra a) de la LPC, por ofrecer al consumidor bienes vencidos, ha quedado establecido con la información consignada en los anexos denominados Formulario para Inspección de Fecha de Vencimiento, que la proveedora no retiró el total de los productos vencidos objeto del hallazgo del resto que está apto para la venta, los cuales pudieron haber ocasionado un daño o perjuicio en la salud de los consumidores. En ese sentido, y en virtud de la responsabilidad a qué da

lugar su actuar, esto es por comercializar productos con posterioridad a su fecha de vencimiento, este Tribunal estima procedente la imposición de la sanción establecida en los términos indicados en el artículo 47 de la LPC.

Es necesario tener presente que la proveedora incurrió en las referidas infracciones, actuando con negligencia en el cumplimiento de las obligaciones que le impone la LPC, de las cuales no puede alegar ignorancia desde luego que está dedicada a la comercialización de bienes. Y, pese a que ya se han tomado las medidas pertinentes para evitar ese tipo de hallazgos, la situación que nos ocupa es constitutiva de infracción, y por tal razón, habrá de imponerse la sanción respectiva ya que ha quedado demostrado en el presente caso, que la proveedora \_\_\_\_\_, incumplió lo dispuesto en los artículos 14 y 27 inciso primero de la LPC, por ofrecer productos vencidos y con un precio superior al ofrecido.

VI. Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora \_\_\_\_\_, cometió la infracción a los artículos 43 letra b) y 44 letra a) de la LPC, en relación a los artículos 27 inciso primero y 14 de dicha normativa, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en los artículos 46 y 47 de la ley en mención.*

Para ello, 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.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora es propietaria de los establecimientos inspeccionados “\_\_\_\_\_” y “\_\_\_\_\_”. Que la cantidad total de productos con hallazgo es de **doscientos cincuenta y dos**; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, si bien no se ha comprobado daño a la salud y otros bienes jurídicos de forma concreta en una persona particular, se ha valorado el menoscabo de la colectividad de los consumidores de forma potencial, por vender productos con precios superiores al ofertado, además, de productos vencidos, en los cuales se detectó que algunos productos tenían **un rango de un año seis meses a cuatro días de caducados**. Además, como se señaló anteriormente,

la proveedora no actuó con el debido cuidado y diligencia al momento de atender las obligaciones que la ley le exige.

Finalmente, se ha considerado la capacidad económica de la proveedora conforme a la declaración de Impuesto sobre la Renta del periodo fiscal del año dos mil catorce de folios 27, así como del volumen de ventas que obtuvo durante los meses de septiembre y octubre del año dos mil quince, de acuerdo a la declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios que corren agregadas a folios 28 y 29.

VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 14, 27 inciso primero, 40, 43 letra b), 44 letra a), 46, 47, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

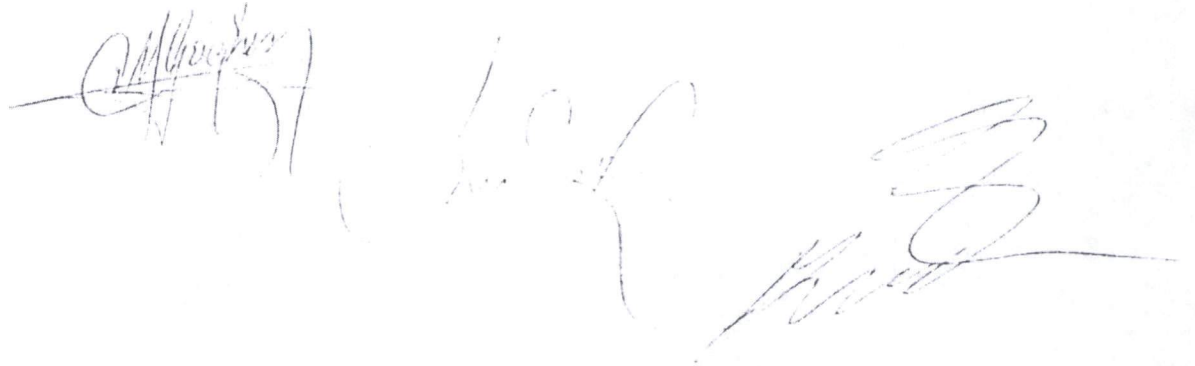
a) Sancionar a la proveedora \_\_\_\_\_ con la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS (\$246.60), *equivalentes a un salario mínimo mensual en la industria*, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 43 letra b), por vender bienes a precios superiores al ofertado.

b) Sancionar a la proveedora \_\_\_\_\_ con la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS (\$493.20), *equivalentes a dos salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 44 letra a), por ofrecer productos vencidos.

Dichas multas, que ascienden a la cantidad de SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$739.80), deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *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*.

c) Tomar nota la Secretaría de este Tribunal, del correo electrónico y número de telefax señalados para recibir notificaciones.

d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

G  
0.1



