

1412-14

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

El día seis de julio del año dos mil quince, se presentó escrito presentado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora, junto con la documentación que agrega de folios 34 al 36, por medio del cual alega la violación de los derechos constitucionales de su mandante.

Tener por parte a _____, por medio de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado _____

La sociedad denunciada -por medio de su apoderado- sostiene que la prueba de cargo - actas de inspección - fueron obtenidas con infracción a los derechos fundamentales de su representada, en tanto que las diligencias de inspección fueron atendidas por personal que labora para su mandante, los cuales no garantizan el derecho de defensa y audiencia de la proveedora _____ por no poseer los conocimientos legales, normativos y reglamentarios suficientes para controvertir o desvirtuar, en caso fuere necesario, las afirmaciones aducidas por los delegados de la Defensoría del Consumidor, en relación a los incumplimientos que se le atribuyen; en consecuencia, considera que no existe actividad probatoria que desvirtúe la presunción de inocencia de su mandante.

Respecto de los postulados expuestos por el apoderado de la proveedora _____, este Tribunal hace las siguientes acotaciones:

Las inspecciones que son efectuadas por los delegados de la Defensoría del Consumidor, son realizadas dentro del marco de las facultades que la Ley de Protección al Consumidor -en lo sucesivo LPC- otorga a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, quien delega dicha atribución con el objeto de velar por que se dé cumplimiento con lo regulado en la legislación de protección al consumidor, por lo que dichas inspecciones no tienen como objeto preconcebido el inicio de un futuro procedimiento sancionatorio, sino que el fin perseguido es verificar mediante planes de inspección que los distintos proveedores están cumpliendo con lo regulado en la LPC y normativas técnicas, garantizando el respeto a los derechos de los consumidores.

Ahora bien, si mediante las inspecciones realizadas los referidos delegados hacen constar una posible inobservancia a la LPC, estos deben informar de dicha situación a la

Presidencia de la Defensoría del Consumidor, que tiene la potestad de presentar la denuncia respectiva, pues de acuerdo a lo establecido en el artículo 143 de la LPC *el procedimiento sancionatorio inicia* -en los casos de intereses colectivos y difusos o al tener conocimiento la Defensoría por cualquier medio- *por denuncia escrita del Presidente de la Defensoría*.

Del contenido del artículo 143 de la LPC se desprende que resulta inadecuado señalar que el procedimiento sancionatorio comienza con la inspección que realizan los delegados de la Defensoría del Consumidor, ya que ésta es efectuada sobre la base de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la LPC, con el fin de verificar que dentro del establecimiento se esté dando cumplimiento a la LPC. Por su parte, el presente proceso sancionatorio ha sido iniciado luego de que este Tribunal admitiera a trámite una denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en virtud de que ésta cumplió con los requisitos de admisibilidad y procedencia, y se dio a la proveedora la oportunidad de defenderse y proponer o presentar pruebas para desvirtuar los incumplimientos atribuidos en su contra.

Por lo tanto, el hecho de que ningún representante de la sociedad , con conocimientos técnicos, estuviese presente durante las diligencias de inspección en los establecimientos de su propiedad, no vulnera su derecho de defensa, el debido proceso, ni la presunción de inocencia; tampoco le resta validez a aquélla, porque dicha diligencia no forma parte del proceso sancionatorio, sino que es una facultad propia de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que de conformidad a lo establecido en los artículos 101 de la Ley de Protección al Consumidor, los delegados levantarán acta de toda inspección y diligencia que realicen, la cual será firmada por el proveedor o el encargado del negocio que se encuentre en el establecimiento. En ningún momento se establece que el acta debe ir obligatoriamente firmada por personas con suficientes conocimientos legales, normativos y reglamentarios que puedan controvertir -durante la inspección - los supuestos incumplimientos atribuidos como lo señala el licenciado

Resulta pertinente recalcar la naturaleza del acta de inspección y sus anexos, como un acto de documentación por medio del cual se acreditan hechos, en la cual los inspectores, delegados o empleados y cualquier otro interviniente no emite opinión, ni hace juicios de valor; por lo que su resultado no depende de su intelecto, sino de la percepción de los hechos.

Desde esa perspectiva, el acta de inspección es un documento público que tiene validez por emanar de funcionario público en el desarrollo de su función, no por la aceptación del

inspeccionado o su representante o por la de otro compareciente (un empleado o un tercero), pues el acta únicamente documenta la realización de la diligencia sin necesidad de que en ella aparezca la conformidad o no del proveedor y por ello la firma del encargado del establecimiento solo acredita su presencia durante la diligencia.

Por tanto, este Tribunal concluye, que en el caso que nos ocupa, no se configura ningún tipo de transgresión a los derechos fundamentales alegados por la proveedora en el actuar de la autoridad denunciante, sus delegados y la de este Tribunal, puesto que se ha actuado en ejercicio y cumplimiento de atribuciones previamente conferidas por la Ley, otorgándole el Tribunal la oportunidad procesal de controvertir lo planteado en la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, a fin de que exponga los alegatos de defensa de los hechos que se le atribuyen, junto con la presentación u ofrecimiento de la prueba de descargo oportuna y conducente, que pueda desvirtuar lo consignado en la acta de inspección, como lo ha hecho a través del escrito que antecede.

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)

por posible incumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos 14, 27 letra c) y 27 inciso primero de la LPC.

II. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en poner a disposición de los consumidores productos sin su respectivo precio de venta, 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 42 letra f), 43 letra b) y 44 letra a), todos de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en las actas de inspección número: 1) ocho ocho ocho, 2) ocho nueve cero, 3) ocho nueve cuatro, 4) nueve cero dos, y 5) uno cinco tres, y anexos que constan en el presente expedientes.

III. En el ejercicio de su derecho de defensa, el licenciado .

manifestó que la prueba de cargo - actas de inspección - fueron obtenidas con infracción a los derechos fundamentales de su representada, en tanto que las diligencias de inspección fueron atendidas por personal que labora para su mandante, los cuales no garantizan el derecho de defensa y audiencia de la proveedora .

., por no poseer los conocimientos legales, normativos y reglamentarios suficientes para controvertir o desvirtuar, en caso fuere necesario, las afirmaciones aducidas por los delegados de la Defensoría del Consumidor, en relación a los incumplimientos que se le atribuyen.

En ese orden de ideas, considera que no procede la imposición de sanción alguna, puesto que no existe actividad probatoria que desvirtúe la presunción de inocencia de su mandante, además de que no se garantizó el derecho de defensa y contradicción de la proveedora, al no permitir la intervención de sus representantes en las diligencias de inspección, quienes con sus conocimiento técnicos hubieran verificado la existencia o no de las presuntas infracciones que ahora se atribuyen a la proveedora; en consecuencia, solicitó la absolucón de su representada en virtud de sus argumentos.

Respecto a las anteriores argumentaciones resulta necesario acotar que el objeto del acta de inspección y sus anexos es la documentación, acreditando hechos constatados en un lugar y tiempo determinado; mediante la cual, los inspectores, delegados o empleados y cualquier otro interviniente no emite opinión, ni hace juicios de valor; en consecuencia la información documentada no está vinculada directamente a un ejercicio intelectual de conocimientos técnicos o científicos -a diferencia de un análisis de laboratorio- sino que es producto de la percepción, plasmando documentalmente hechos de la realidad.

IV. 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".

En relación a los productos sin indicación de su precio a la vista, el artículo 27 de la LPC, enfatiza 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"*. En ese orden, el artículo 42 de la LPC, determina que: *"Son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes: f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento"*.

Por su parte, el artículo 27 inciso primero, regula la veracidad de los precios puestos a disposición de los consumidores, como 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 sin exhibir su precio de venta, con precios superiores al ofertado y otros vencidos.

En ese orden, el apoderado de la proveedora por medio del escrito de folios 30 al 33, no manifestó argumento de defensa alguno en cuanto al hallazgo en sí, ni mucho menos presentó prueba de descargo que desvirtuara la presunción de certeza de todo lo consignado en las actas de inspección.

Así, de la valoración de los argumentos expuestos por el apoderado 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 poner a disposición de los consumidores bienes sin exhibir su precio de venta, los cuales han sido detallados en los anexos denominados Formulario para Inspección Precios a la Vista; en consecuencia, se configura la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, en relación al artículo 27 letra c) de la citada normativa, por lo que se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 45 de la misma normativa.

Ahora bien, en cuanto al incumplimiento de la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, esto es, por ofrecer bienes - en el sentido que contaba con una serie de bienes y productos dentro del establecimiento con el ánimo de invitar al público consumidor para que los adquiriera para su uso o consumo - sin información veraz de su precio, lo cual ha quedado consignado en los anexos denominados 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, siendo procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC.

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 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 que 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. Por lo que ha quedado demostrado en el presente caso, que la proveedora incumplió lo dispuesto en el artículo 14, 27 letra c) y 27 inciso primero de la LPC, por ofrecer productos vencidos, sin precio y con un precio superior al ofrecido.

VI. Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción a los artículos 42 letra f), 43 letra b) y 44 letra a) de la LPC, en relación a los artículos 27 letra c), 27 inciso primero y 14 de dicha normativa, es *procedente la imposición de la sanción prevista según los parámetros establecidos en los artículos 45, 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

Que se trata de cinco establecimientos, con una cantidad total de productos con hallazgo de **setecientos cuarenta y ocho**; 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 ofrecer productos sin precio de venta, vender productos con precios superiores al ofertado, además, de productos vencidos, en los cuales se detectó que algunos productos tenían **un rango entre dos meses a cinco 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.

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, 27 letra c), 35, 36,

40, 42 letra f), 43 letra b), 44 letra a), 45, 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 CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.00), *equivalentes a dos salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 42 letra f), por ofrecer bienes sin exhibir los precios de venta.

b) Sancionar a la proveedora con la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$684.00), *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 43 letra b), por vender bienes a precios superiores al ofertado.

c) Sancionar a la proveedora con la cantidad de UN MIL CIENTO CUARENTA DÓLARES CON DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,140.00), *equivalentes a cinco 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 DOS MIL DOSCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,280.00), 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*.

d) Tomar nota la Secretaría de este Tribunal, de la dirección, número de telefax y personas comisionadas para recibir notificaciones

e) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.

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