

527-15

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cuarenta y dos minutos del día veintitrés de agosto de dos mil dieciséis.

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 \_\_\_\_\_ propietaria del establecimiento denominado \_\_\_\_\_, por posible incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 30 de la LPC.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 144-A de la LPC, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, se realizan las consideraciones siguientes:

**I.** Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 43 letra n) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección número setenta y seis de fecha catorce de enero de dos mil catorce y anexos que constan en el presente expediente.

**II.** A la proveedora denunciada se le dio a conocer el incumplimiento atribuido, mediante notificación realizada en el establecimiento, para que hiciera uso de su derecho de defensa. No obstante lo anterior, la denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor por atribuirle la infracción en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir lo consignado por los delegados que practicaron la inspección mencionada.

**III.** El artículo 30 de la LPC, establece: *“Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones, el precio total ó los elementos que lo hagan determinable, la duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes”*. De lo anterior debe colegirse, que la LPC, busca regular que los proveedores consignen, en el medio publicitario que se

utilice para dar a conocer las promociones u ofertas, una indicación clara de la duración o del tiempo en la que dicha promoción estará vigente, debiendo indicar además a qué productos o servicios aplica la promoción u oferta, la cantidad mínima de productos disponibles, si existen o no restricciones, y, en general, cualquier dato relevante que indique en qué condiciones será cumplida, información que es de suma importancia para los consumidores al momento de realizar la compra. En ese orden, ante un incumplimiento a dicha obligación, el artículo 43 de la LPC, determina que: “Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: n) *Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley*”.

IV. Con respecto a la prueba presentada, 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 el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de la cual se determina que en el establecimiento de la proveedora se ofrecía la promoción denominada “Siguen los descuentos del 20% al 50%”, sin informar a los consumidores sobre la vigencia y las restricciones aplicables a la misma, como por ejemplo que los productos adquiridos durante la vigencia de la promoción no estaban sujetos a cambio. Así, se comprobó que la proveedora omitió informar a los consumidores, mediante su publicidad, en el anuncio publicitario del periódico El Diario de Hoy de fecha seis de enero de dos mil catorce -folios 4- y en los rótulos colocados dentro del establecimiento –fotografías a folios 6 y 7-, que constan agregados al presente expediente.

Lo anterior evidencia el incumplimiento al artículo 30 de la LPC, el cual obliga a los proveedores a informar a los consumidores, en caso de promociones y ofertas especiales, sobre las condiciones, el precio total o los elementos que lo hagan determinable, y la duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes. Dicha conducta coincide con la infracción tipificada en el art. 43 letra n) de la LPC pues en el establecimiento se realizaba una promoción u oferta especial sin determinar el plazo de duración de la misma, como lo exige la ley.

En ese orden de ideas, es necesario tener presente que la proveedora incurrió en la referida infracción, 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 debido a que en el presente caso la proveedora no hizo uso de su derecho de defensa para debatir la infracción atribuida, ni presentó prueba de descargo que desvirtuará el acta de inspección, se establece que según los hechos probados, tal conducta puede ser producto de la falta de esmero de la proveedora en colocar el precio de venta en los productos documentados en el acta respectiva. Pues, debe recordarse que los proveedores tienen la obligación de consignar en los medios idóneos que usan para dar a conocer las promociones u ofertas, toda la información necesaria que le haga saber a los consumidores de una forma veraz, completa y oportuna las condiciones que se necesitan para acceder a las mismas. En consecuencia, toda información debe ser brindada por el proveedor, de modo tal que ésta debe ser de fácil acceso y comprensión, de manera que el consumidor tenga la plena certeza no solo de las características del producto que desea adquirir, sino, además, bajo qué circunstancias puede acceder a ciertos productos por medio de promociones u ofertas que son puestas a su disposición.

Con respecto al grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, se advierte que aun cuando no haya existido intencionalidad o dolo de parte de la proveedora en incumplir con los mandatos contenidos en la ley de la materia, este Tribunal ha establecido en múltiples ocasiones que las infracciones administrativas son sancionables aún a título de simple negligencia o descuido, el cual en el presente caso queda evidenciado por la falta de esmero de la proveedora por no precisar la duración de la promoción u oferta especial ni la restricción de cambio o devolución, incumplimiento documentado en el acta respectiva.

En conclusión, en el presente caso ha quedado demostrado que la proveedora [redacted] incumplió lo dispuesto en el artículo 30 de la LPC, por ofrecer la promoción denominada “Siguen los descuentos del 20% al 50%”, sin informar a los consumidores sobre la vigencia y las restricciones aplicables a la misma; y con tal conducta la proveedora cometió la infracción al artículo 43 letra n) de la LPC.

V. En consecuencia, habiéndose comprobado fehacientemente infracción atribuida a la proveedora [redacted], es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en 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 del establecimiento inspeccionado [redacted], que publicitó la promoción en un medio de circulación nacional, y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores una serie de bienes para su adquisición, 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 concreto en una persona 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 no informar de una forma clara, veraz y oportuna la vigencia y condiciones de la oferta y promoción que ofrece a sus clientes. 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.


VI. 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; 30, 40, 43 letra n), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora [redacted], con la cantidad de DOS MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA CENTAVOS (\$2,219.40), *equivalentes a nueve salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra

n) de la LPC, por realizar promoción u ofertas especiales de bienes sin establecer las condiciones y la duración de las mismas, en contravención a lo dispuesto en la LPC.

Dicha multa deberá hacerse efectiva 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*.

b) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.



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



G  
oni

