

941-14

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del ocho 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 _____, con Número de Identificación Tributaria _____

_____, propietaria del establecimiento denominado _____, ubicado en las instalaciones de la estación de servicio _____ por supuesto incumplimiento a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

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

I. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en poner a disposición de los consumidores productos sin su respectivo precio de venta, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 42 letra f) de la LPC.

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

II. En el ejercicio de su derecho de defensa, la señora _____ manifestó que los productos objeto del hallazgo no estaban a disposición del público para su venta, agregando que los delegados de la Defensoría del Consumidor sorprendieron su buena fe y no permitieron que ella pudiera aclarar las razones del porque el producto no tenía precio, violentando así la legalidad del proceso. Finalmente, señaló que el acta de inspección no posee valor probatorio alguno, puesto que los delegados no le explicaron de forma clara el objeto de la inspección, ofreciendo prueba testimonial de descargo para probar sus argumentos.

III. 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*”. 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*”.

IV. 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 el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de la cual se colige que la proveedora tenía a disposición de los consumidores en la cámara refrigerante y exhibidores del establecimiento, productos sin exhibir su precio de venta conforme a lo consignado en el anexo uno denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista.

Por su parte, la proveedora por medio del escrito de folios 9 y 10, indicó que los productos objeto del hallazgo no estaban en exhibición ni a la venta, lo cual pretendía probar con el testimonio de los testigos propuestos; sin embargo, éstos no comparecieron en la fecha señalada para recibir sus entrevistas, sin manifestar justo impedimento, por lo que perdió la oportunidad procesal que la ley le otorga para ello. Y no constando en el presente procedimiento sancionatorio prueba de descargo que desvanezca la información contenida en el acta de inspección sobre la cual se apoya la denuncia, deben considerarse ciertos los hechos y observaciones contenidas en ella.

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. Por lo que ha quedado demostrado en el presente caso, que la proveedora

, incumplió lo dispuesto en el artículo 27 letra c) de la LPC, por ofrecer a los consumidores bienes sin exhibir los precios en los términos descritos en la ley y su reglamento.

VI. Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que

cometió la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista 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 ‘ ‘, y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores productos para su consumo, 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 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 anexo uno del acta de mérito, haciendo un total de **ciento veintinueve** artículos. 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 el volumen de ventas que obtuvo la proveedora durante los meses de abril y mayo 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 12 y 13.

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; 27 letra c), 40, 42 letra f), 45, 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 CIENTO CINCUENTA DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS (\$150.10), *equivalentes a diecinueve días del salario mínimo mensual en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, por ofrecer bienes sin exhibir sus precios.

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.