

433-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con un minuto del día dieciséis de marzo de dos mil dieciocho.

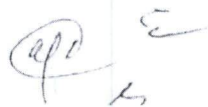
El presente procedimiento administrativo sancionador simplificado ha sido promovido ante este Tribunal en virtud de la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, contra la proveedora \_\_\_\_\_ por posible infracción al artículo 43 letra b) 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 el ofrecimiento de productos con diferencia de precios entre el ofrecido y el constatado en caja registradora.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en las actas de inspección, según detalle:

No.	No. De acta	Hora y fecha de acta de inspección	Establecimiento	Anexos al acta	Total de productos
1	1703 (folio 3)	11:20 del día 4/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios, viñetas y publicaciones de ofertas (folios 2 bis, 4, 6 a 10)	274
2	2001 (folio 12)	15:10 del día 31/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios, y viñetas (folios 11, 13, y 14)	265
3	1686 (folio 17)	11:55 del día 2/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios, viñetas y publicaciones de ofertas (folios 15, 16 18 a 25)	96
4	1695 (folio 27)	11:30 del día 3/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios, y viñetas (folios 26, 28 a 30)	30
5	1697 (folio 32)	13:15 del día 3/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios (folio 31 y 33)	126
6	1709 (folio 35)	14:40 del día 4/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios y publicaciones de ofertas (folios 34, 36 y 37)	8
7	1710 (folio 39)	14:50 del día 4/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios y viñetas (folio 38, 40 y 41)	30



No.	No. De acta	Hora y fecha de acta de inspección	Establecimiento	Anexos al acta	Total de productos
8	1711 (folio 43)	15:25 del día 4/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios y publicaciones de ofertas (folios 42, 44 a 48)	85
9	1879 (folio 50)	13:40 del día 17/10/2012		Ticket de caja, formulario para inspección constatación de precios, viñetas y publicaciones de ofertas (folios 49, 51 a 61)	472

II. El apoderado de la proveedora denunciada intervino en el presente procedimiento argumentado supuestas ilegalidades en el procedimiento, que ya fueron resueltas mediante auto del 10/7/2015, notificado el 4/11/2015; y, en cuanto a la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, alegó que el universo de artículos que la proveedora ofrece para la venta al público alcanza más de nueve millones de unidades en las sucursales objeto de inspección, por lo que las unidades que presentan deficiencias resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta.

La proveedora no presentó ningún medio probatorio de descargo.

III. El artículo 27 de la LPC establece como parte de las obligaciones generales de información que *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 (...)* entre dichas características se encuentra: letra c) **El precio, tasa o tarifa (...)**.

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 ley.* La acción ilícita antes referida es la venta de productos a un precio mayor al ofrecido al consumidor o al regulado por Ley; y el término "vender", según el Diccionario de la Lengua Española significa: *exponer u ofrecer al público los géneros o mercancías para quien las quiera comprar.* En tal sentido, se entiende que la anterior infracción se materializa por el solo hecho de ofrecer al público consumidor bienes o productos en las condiciones señaladas, sin requerir de una transacción comercial como tal en la que medie la entrega del bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero.

Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tendría lugar cuando se encuentren productos con un precio de venta superior (i) al ofrecido en carteles visibles o cualquier otro medio idóneo, o (ii) al regulado legalmente.

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 tendrá 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 a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo de dos mil ocho 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.

Establecido lo anterior, corresponde analizar los hechos probados con la documentación presentada por la denunciante por ser la única prueba presentada. Con lo plasmado en las actas de inspección (folios 3, 12, 17, 27, 32, 35, 39, 43 y 50), los formularios para inspección constatación de precios, los documentos anexos en los que constan precios ofrecidos a los consumidores (folios 5-10, 14, 19-25, 29-30, 37, 41, 45-48, y 52-61), y los tiquetes de cajas registradoras (folios 2 bis, 11, 15, 26, 31, 34, 38, 42 y 49), anexados a las referidas actas, se establece que en las salas de venta de los establecimientos denominados:

propiedad de la proveedora, se encontraban en exhibición directa al público (en góndolas, estantes, exhibidores, y área de lácteos) y por tanto al alcance y/o disposición de los consumidores, 799 productos (de 34 tipos) con diferencia de precio entre el ofrecido y el efectivamente comprobado en caja registradora, que asciende a un total de \_\_\_\_\_, lo cual representa un 147.26% de incremento del total de los precios ofrecidos para esa cantidad de productos.

Al respecto, debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio de venta de forma veraz, por lo que desde el momento en que los productos se encuentren colocados en estantes, góndolas y exhibidores de los supermercados propiedad de la proveedora, deben tener su precio a la vista de los consumidores de forma veraz por medio de carteles o mediante el mecanismo que disponga la proveedora, debiendo coincidir con el precio que efectivamente se cobra en las cajas registradoras.

En este caso, al poner a disposición de los consumidores productos con diferencia de precio entre el ofrecido y el constatado en caja registradora, siendo éste último superior en los 799 productos con hallazgo, la proveedora atentó contra el derecho de los consumidores a la información

veraz y a su vez dicha conducta constituye la infracción tipificada en el artículo 43 letra b) de la LPC.

El apoderado de la proveedora alegó en su momento que no se constató una venta real del producto, por cuanto no existió, ni medió intercambio de dinero y mercancías.

Sobre este punto, ha de indicarse que la acción de «vender» que establece el citado artículo de la LPC tiene el mismo sentido que "ofrecer", lo que significa que –como se apuntó en el romano III de esta resolución– consisten en el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de invitar al público consumidor para que los adquiera para su uso o consumo. Al respecto, se puede inferir e interpretar que para los efectos del tipo sancionador los términos "vender" y "ofrecer" son verbos equivalentes por referirse, básicamente, a la misma acción, según su sentido gramatical; y en vista que el legislador no ha hecho tal distinción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 inciso primero del Código Civil, se entiende que la infracción se materializa por el solo hecho de ofrecer al público consumidor bienes o productos en las condiciones señaladas, sin requerir de una transacción comercial como tal en la que medie la entrega del bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero.

Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tendría lugar cuando dentro de la variedad de bienes que se ofrecen al consumidor se encuentren productos con diferencia de precio entre el ofrecido en carteles visibles o cualquier otro medio idóneo o el regulado legalmente, y el precio efectivo de venta; y este último sea superior, como ha ocurrido en el presente caso.

Para la anterior interpretación no se puede perder de vista que lo que la LPC protege es el derecho que tienen los consumidores a tener una información veraz y oportuna respecto del precio de venta de los productos que los proveedores ponen a su disposición, el cual debe ser ejercido por aquellos previo a la compra de un artículo, de tal manera que los consumidores tengan datos claros y reales sobre la cantidad a pagar por un determinado producto. El no hacerlo trae como consecuencia una clara violación al derecho de información previsto en el art. 4 letra c) de la LPC, pues no se les brinda datos reales o certeros sobre el precio que deba de pagarse por la adquisición de un determinado artículo; aunado a lo anterior, el consumidor debe tener la garantía que el precio de la viñeta adherida al producto u ofrecido por cualquier medio idóneo no será variado en la caja registradora al momento de pagarlo.

Por otra parte, en su defensa sobre la infracción atribuida, la proveedora también argumentó que el universo de artículos que se ofrecen para la venta al público alcanza más de nueve millones de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados de la Defensoría, resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta. Este alegato no desvirtúa los hechos comprobados con las actas de inspección, ni

justifica la actuación de la proveedora denunciada; pues, independientemente del número de productos en los que se observe algún incumplimiento a la LPC, se comete la infracción.

De ahí que, tal situación no exime de responsabilidad a la denunciada respecto de la conducta ilícita; por el contrario, el análisis de proporcionalidad entre los productos documentados con hallazgo de infracción y el ingente universo de productos que se comercializan –de lo cual no se aportó prueba alguna– que realiza el apoderado de la proveedora, revela un descuido asumido por parte de la proveedora de no verificar ni asegurarse que el precio que se cobraba en las cajas registradoras, coincidiera con el que era ofrecido para todos los productos dentro de sus establecimientos, es decir, existe una falta de diligencia de un buen comerciante en negocio propio para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor, queriendo justificarse en el alto volumen de existencias que tienen como cadena de supermercados, lo cual denota *negligencia*.

Puede concluirse entonces que las actas de inspección y los documentos anexos siguen conservando su presunción de legalidad y todo lo ahí consignado se considera cierto; por tanto, se tiene por establecida la comisión de la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC.

V. En razón de lo anterior, es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Para ello, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrán 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 una cadena de supermercados a nivel nacional en el que ofrece a sus clientes una gran variedad de productos para uso personal, hogar, entre otros; por tanto, resulta imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar que los precios de los productos que ofrece a los consumidores sean veraces y coincidan con los precios de venta.

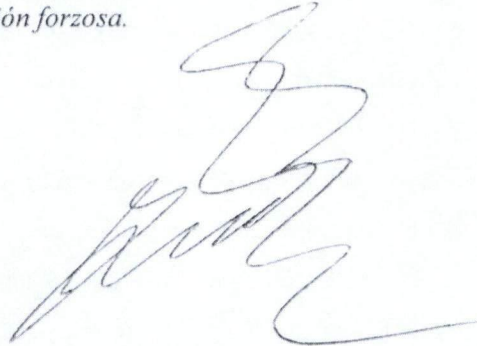
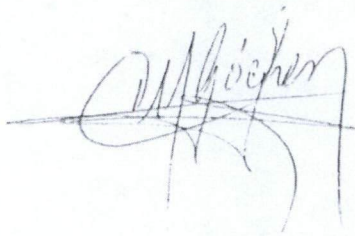
Por otra parte, si bien no se ha comprobado un daño concreto en el patrimonio de una persona en particular, se ha valorado la vulneración al derecho de información de la colectividad difusa – artículo 53 LPC– de los consumidores. Asimismo, debe considerarse que son 799 productos que resultaron con un precio superior al ofertado, con un incremento total de 147.26% con relación al precio ofrecido en el total de productos, en ocho establecimientos ubicados en el departamento de San Salvador y uno en el departamento de San Vicente, comprobándose que el actuar de la proveedora ha sido negligente, por no haber actuado con el debido cuidado para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran el referido requerimiento.

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; 27, 43 letra b), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal RESUELVE:

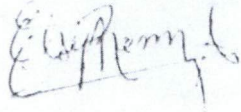
a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,289.50), *equivalentes a salarios mínimos mensuales en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día), en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, por vender productos a precio superior al ofertado.

b) 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*.

*Notifíquese.*



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



B/I