



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 15/10/2018
Hora: 12:12
Lugar: Antigua Cuscatlán,
La Libertad

Referencia: 1649-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que
antecedan:

Por recibido el escrito de fecha 19/7/2017, por medio del cual la Presidencia de la Defensoría, presentó copia certificada por el Director de Vigilancia de Mercado de esta Defensoría, del certificado de calibración extendido por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología en fecha catorce de junio de dos mil once, respecto de la balanza utilizada en la prueba de metrología de fecha dos de diciembre de dos mil once, en el producto denominado "Café Tostado Molido", marca ' ' en presentación de doscientos ochenta y cinco gramos (285g), con lo cual se tiene por cumplido el requerimiento realizado en la resolución de folios 27-29.

I. INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
Denunciados: 1) S.A. de C.V.
2) S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

En síntesis, con fecha 25/11/2011, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, se practicó inspección en el establecimiento denominado ' propiedad de la proveedora ' S.A. de C.V., a efecto de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas, se levantó el acta para la toma de muestras de productos preempacados, de la fecha antes relacionada —folio 3—, en la cual se documentó la toma de muestra del producto denominado *Café Tostado Molido*, en su presentación de 285g, marca ' fabricado por ' S.A. de C.V.

De lo constatado en la referida acta, se realizó el informe «Resultados del plan de verificación de contenido neto en *Café Tostado*» —folios del 5 al 10—, que arrojó como resultado que una de las cinco muestras presentó Error T1, incumpliendo los requisitos exigidos en los numerales 3.2 y 4.1.1 literal b) del RTCA 01.01.11:06.

La Presidencia de la Defensoría basó su denuncia en el acta de inspección e informe que consta en el presente expediente.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

A ambas proveedoras se les atribuye la infracción consignada en el artículo 43 letra f) de la LPC —D.L. N° 776 del 31/8/2005, vigente al momento en que ocurrieron los hechos—, por ofrecer productos en los que no se cumplen las normas técnicas vigentes.

IV. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Dentro del plazo de audiencia conferida a las proveedoras, estas contestaron de la siguiente forma:
1. En representación de ' S.A. de C.V., el licenciado

—básicamente- alegó que no se detalla ni especifica con qué tipo de producto o balanza se realizó la medición, por lo cual no podemos tener certeza de la calibración de la misma, pues nunca se hace referencia de que existiese una calibración, ni de qué tipo de equipo se empleó para determinar los pesos y medidas a que se hace mención en la inspección, vulnerando el derecho de su representada a que se pueda rebatir la idoneidad o no del equipo empleado.

Handwritten signatures and initials

Asimismo, alegó que es de importancia mencionar que la maquinaria que se emplea para el empaclado del "Café Tostado Molido", marca debido a ciertos problemas con los suministros de luz o bajas de tensión en la planta donde se procesa, pudiese existir la posibilidad que esto incidiera en ciertos desfases respecto de la producción del mismo, deviniendo en que posiblemente esto hubiese afectado para que existiese la discrepancia entre el etiquetado y el peso real del producto analizado.

Finalmente, señaló que es de suma importancia acotar que de los cinco productos analizados, solamente en uno se encontró discrepancia, por lo cual se puede denotar que no ha sido una conducta dolosa incluso ni de leve culpa, pues pareciera ser que la discrepancia pudo haber surgido a raíz de un fallo mecánico involuntario en la planta de producción del lote que se tomó la muestra en ese momento, lo cual de manera nula pudiese afectar en la salud o salubridad de la colectividad, pues fue una situación aislada, lo cual no debería de sancionarse por no existir un daño mayor o de volumen para los consumidores.

2. En representación de S.A. de C.V., el licenciado básicamente alegó que la acción intentada por parte de la señora Presidenta de la Defensoría del Consumidor Yanci Guadalupe Urbina González, se encuentra totalmente prescrita, conforme lo estipula el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, alegó que el informe técnico no llena los requisitos mínimos, puesto que en el mismo no se especifica el tipo de aparato utilizado para el pesaje del muestreo (báscula, balanza o algún otro medio), la calibración del mismo, la marca del aparato utilizado, es decir, no se especifica absolutamente nada de ello, lo cual es indispensable para el tipo de pericia que se practica; de igual manera, no se ha presentado la acreditación correspondiente del supuesto técnico, es decir, credenciales en donde se deje entrever su calidad de perito o experto en materia de pesaje o metrología.

Finalmente, señaló que su representada en ningún momento y bajo ningún contexto o parámetro ha tenido participación en el proceso de fabricación, empaque, envasado, comercialización y pesado de dicho producto, al mismo tiempo, no tiene injerencia ni participación ya sea directa o indirectamente en ese proceso, constituyendo en todo caso responsabilidad directa para el proveedor encargado del empaque del producto, en razón de lo cual debe absolverse a su representada en el presente procedimiento sancionatorio.

V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

La LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. En ese contexto la Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones y auditorías, de conformidad al artículo 58 letra f) de la LPC.

El artículo 27 inciso 1° de la LPC dispone: *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, especialmente en los siguientes aspectos: (...) b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales, expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo.* (El resaltado es nuestro). Asimismo, se establece que las exigencias especiales serán determinadas por las normativas de etiquetado, presentación y publicidad aplicables en cada caso.

Dentro de ese contexto, para el caso del contenido neto en productos preempacados en los diversos puntos de fabricación, distribución y comercialización, deben observarse las exigencias y requisitos que establece el RTCA 01.01.11:06.

Y es que cada producto preempacado, previamente envasado o con cierre íntegro debe consignar en su etiqueta el contenido neto en unidades del Sistema Internacional (SI), cuyo dato debe ser veraz, siendo que **la cantidad nominal** —el valor declarado de contenido neto que aparece en la etiqueta— **debe corresponder al valor de la cantidad real** —cantidad que de hecho tiene el preempacado según las mediciones efectuadas por los estudios de metrología legal—, tomando en cuenta las tolerancias que la referida normativa técnica permite, para que de acuerdo al numeral 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06, un lote se tenga por aceptado o rechazado, es decir, si cumple o no con la normativa de contenido neto de productos preempacados.

En virtud del derecho a una información veraz que tiene el consumidor sobre un producto preempacado, y que es dada a conocer a través de una etiqueta, el proveedor debe cerciorarse —en razón de la reglamentación técnica expuesta— que dicha información corresponde y es fiel con lo que realmente se está poniendo a disposición en el mercado, en cualquier nivel de distribución (número 3 del RTCA 01.01.11:06), pues caso contrario, el incumplimiento a dicho mandamiento legal, es decir, la falta de correspondencia entre la cantidad nominal y la cantidad real del producto —como resultado de una experticia de metrología—, configura la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC (vigente al momento en que ocurrieron los hechos), el cual establecía que era una infracción grave: *Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normativas técnicas vigentes.*

De lo anterior se desprende que dicha conducta ilícita se materializa por **ofrecer** bienes o productos que incumplan con las normas técnicas vigentes. Para el caso en estudio, el término «ofrecer» a que hace reseña la ley, se refiere al hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de comercializarlos al público consumidor; puede también definirse, como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se ofrecen al consumidor, se encuentran productos que al ser verificados por medio de un análisis de metrología legal respecto de las normas técnicas vigentes, resultan con incumplimientos.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— de aplicación supletoria conforme al art. 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción al art 43 letra f) de la LPC.

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.*

2. Constan en el presente procedimiento los siguientes medios de prueba:

a) Acta para la toma de muestras de productos preempacados —folio 3— en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron —sobre la base de muestreo aleatorio— la toma de muestra de producto *Café Tostado Molido*.

Respecto del argumento del apoderado de _____, S.A. de C.V., relativo a que en el informe técnico no consta documentación del aparato utilizado para realizar el análisis de los productos, para así determinar su correcta calibración, ni tampoco se establece que tipo de aparato fue utilizado en el pesado del producto de la marca _____ cabe señalar que mediante escrito de folio 39, la Presidencia de la

RP1

E

3

46

Defensoría del Consumidor presentó copia certificada por el Director de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, del certificado de calibración extendida por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), emitido el once de junio de dos mil catorce, de la calibración efectuada en fecha catorce de junio de dos mil once, mediante la cual se acredita que la balanza electrónica marca modelo número de serie instrumento de medición utilizado para pesar los productos objeto del presente procedimiento, cumplía con los requisitos técnicos para realizar el estudio de metrología legal.

b) Informe Técnico –folio 4- y de «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Café Tostado» —folios 5 al 10— elaborado por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercados de la Defensoría del Consumidor, donde luego de los análisis de metrología legal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Denominación del producto	Marca	Contenido neto nominal	Deficiencia tolerable	Cantidad real	Hallazgo
Café Tostado Molido		285g	9.00g	284.60g	Aceptable
				282.60g	Aceptable
				276.70g	Aceptable
				278.40g	Aceptable
				272.60g	Error T1

De acuerdo al acta de folio 3, el contenido neto que se detalla en la etiqueta es de 285g; sin embargo en el lote de la muestra de Café Tostado Molido, una de las muestras analizadas presentó Error T1, es decir, una deficiencia en el peso mayor a la deficiencia máxima permitida, es decir mayor a 9.00g de la cantidad nominal declarada en la etiqueta.

Al respecto, un Error T1 según el numeral 2.12.1 del RTCA 01.01.11:06, se define como: *un preempacado no conforme que se determina que contiene una cantidad real menor que la cantidad nominal menos la tolerancia de deficiencia permitida.*

Ahora bien, para determinar si una muestra de productos cumplen o no con lo exigido en el RTCA 01.01.11:06 han de tomarse en cuenta los criterios del numeral 4.1.1 de dicha normativa técnica, en el que se establece que un lote de inspección es aceptado si se cumple y satisface con los siguientes parámetros:

- a) Que no existan productos con error promedio;
- b) **Que no hayan preempacados no conformes con Error T1; y,**
- c) Que se rechace el lote si hay uno o más preempacados no conformes con Error T2.

Finalmente, el mismo numeral 4.1.1 en comentario, estipula que un lote de inspección debe ser *rechazado si no satisface uno o más de los requisitos.*

En ese sentido, **las muestras de los productos que fueron objeto de análisis no satisfacen la letra b) de los requisitos del artículo 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06, por lo que el lote de inspección debe rechazarse por incumplir uno de los criterios establecidos;** en consecuencia, no cumplen con la reglamentación técnica vigente que establece los requisitos de contenido neto en productos preempacados.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y sobre la base del acta para la toma de muestras de productos preempacados —folio 3—, así como del informe técnico y de «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Café Tostado Molido» —folios 4, y 5 al 10—, documentos que adquieren total certeza por no haber sido desvirtuados por algún medio probatorio de descargo, se

concluye que los referidos productos ofrecidos a los consumidores no cumplen la normativa técnica especial para el contenido neto de los productos preempacados, puesto que dichos productos objeto de análisis no están acorde a los criterios y parámetros del RTCA 01.01.11:06, lo cual configura la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC.

Para el presente caso, la proveedora _____, S.A. de C.V. se constituye como fabricante del producto, tal como consta en el acta de inspección.

En ese sentido, consta en el presente procedimiento que la fabricante no ofrece ni pone a disposición productos a los consumidores, ni tampoco se ha establecido que los comercializan directamente en un establecimiento abierto al público, por lo que su actuar no encaja en la conducta tipo descrita en el artículo 43 letra f) de la LPC; por tanto, debe absolverse a la mencionada denunciada por la referida infracción.

La proveedora _____ S.A. de C.V. se constituye como comercializadora al detalle del producto preempacado, tal como consta en el acta de inspección, en virtud de ser ofrecidos los productos objeto del hallazgo dentro de un establecimiento de su propiedad, conducta que ha sido comprobada y que es objeto de reproche jurídico de acuerdo a la LPC, configurando la infracción al artículo 43 letra f) de la referida ley.

Además, desde el momento en que los productos en cuestión eran ofrecidos a los consumidores en un establecimiento propiedad de la proveedora denunciada, estos debían cumplir imperativamente con las normas técnicas, por lo que es obligación de la comercializadora verificar que los productos preempacados que ponga a disposición de sus clientes no presenten incumplimientos a la normativa de consumo ni a la reglamentación técnica, y garantizar así que en sus establecimientos solamente se encuentren productos que estén aptos para ser comercializados.

Finalmente, respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra f), 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; supuesto normativo que se configura por ofrecer productos en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes en relación a las obligaciones de la LPC; así como el hecho de que incurrió en tales inobservancias a la ley y reglamentación técnica por haber actuado de forma negligente, no teniendo el debido cuidado o diligencia para verificar que los productos que ofrece a los consumidores atendieran al referido requerimiento, es decir, se ha podido establecer el nexo de culpabilidad.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado que la proveedora _____ S.A. de C.V. cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC, 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, debe considerarse que la proveedora era propietaria del establecimiento inspeccionado—y de otros en el país—, en el que se ofrecían y comercializaban los productos preempacados con contenido neto fuera de la normativa técnica vigente y en los que se ha comprobado la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC; y por tanto, debió atender las exigencias y requisitos establecidos en las leyes, reglamentos y normativas técnicas, con la finalidad de asegurarse y poner a disposición de sus clientes productos confiables, tanto en calidad como en cantidad de producto y con información completa, veraz, accesible y oportuna.

Por otra parte, la conducta de la denunciada provoca un detrimento del derecho a la información de los consumidores, e incluso un posible perjuicio económico al adquirir productos con menor cantidad a aquella por la cual pagaron, pues si bien no se ha comprobado de forma concreta en una persona

particular un daño al derecho a la información veraz, se ha valorado que la tutela del bien jurídico protegido en el presente caso es de interés difuso, en razón de ofrecerse los productos consignados en el acta de inspección que no cumplían con la reglamentación técnica relacionada con el peso de los mismos y tener una diferencia entre el valor nominal del contenido neto colocado en la etiqueta y la cantidad real del producto, superando la deficiencia tolerable para el promedio; así como el hecho de que incurrió en tal inobservancia a la ley y reglamentación técnica por haber actuado de forma negligente, no teniendo el debido cuidado ni diligencia para verificar que los productos que ofrece y son puestos a disposición de los consumidores atendieran los referidos requerimientos.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso 2º, 11 y 14 de la Constitución de la República; 83 letra b), 27, 40, 43 letra f), 46, 49, 97, 146, 147 y 149 de la LPC; y los numerales 3.2 y 4.1.1 literal b) del RTCA 01.01.11;06, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Absolver a S.A. de C.V. respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC.

b) Sancionar a la proveedora S.A. de C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES CON NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$657.90)**, *equivalentes a tres salarios mínimos urbanos en la industria*—según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, publicado en el D. O. N° 85, Tomo 391 de la misma fecha— por la infracción al artículo 43 letra f), por ofrecer bienes en los que no se cumplía la normativa técnica vigente, en relación a los numerales 3.2 y 4.1.1 literal b) del RTCA 01.01.11:06.

Dicha multa debe 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, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la **Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa**.

Notifíquese.

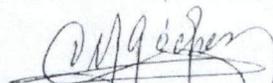
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

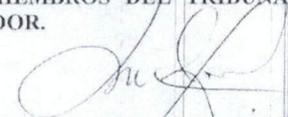
Recurso procedente: Revocatoria. Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de esta resolución.

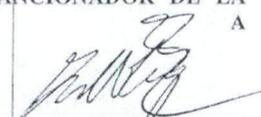
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, Edificio de la Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.


Claudia Marina Gómez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Oscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal

Secretario Tribunal Sancionador

