



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 12/7/2018
Hora: 10:21
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad

Referencia: 1671-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: Por recibido el escrito de fecha 15/12/2016, por medio del cual la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, presentó certificación de calibración de la balanza utilizada en la prueba de metrología de fecha 24/11/2011, en el producto denominado " ", marca " " en su presentación de cuatrocientos cincuenta y cuatro gramos (454 g). Se tiene por agregada la documentación que adjunta de folios 30 a 34.

I. INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor.
Denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

La denunciante expuso que con fecha 23/11/2011, 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 " ", a efecto de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas, se levantó el acta correspondiente—folio 3—, en la cual se documentó la toma de muestra del producto denominado " ", en su presentación de 454g, marca " ".
Según se consignó en el informe «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Arroz Precocido»—folios del 4 al 9—, lo constatado arrojó como resultado que una de las muestras presentó Error T1, incumpliendo el requisito exigido en el numerales 3.2 y 4.1.1 literales b) del Reglamento Técnico Centroamericano «Cantidad de producto en preempacados» —en adelante RTCA 01.01.11:06—.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Al proveedor denunciado se le atribuye la infracción consignada en el artículo 43 letra f) de la LPC, por ofrecer productos en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes.

IV. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

Respecto de la infracción atribuida en su contra, mediante escrito que corre agregado de folios 13 a 14, el licenciado " " en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada, alegó la probable existencia de una nulidad absoluta en el informe Resultados plan de verificación de contenido neto en arroz precocido; en primer lugar, debido a que el mismo no llena los requisitos mínimos para considerarse un informe técnico, sino mas bien es un informe burdo, simple e inconcluso; y en segundo lugar, porque este supuesto informe, en la denuncia solo se refiere así: "...Posteriormente, se realizó el análisis correspondiente, obteniendo el informe 'Resultados del plan de Verificación de contenido neto en " "(...)'"; por otro lado, en el caso puntual, la misma Defensoría del Consumidor, está teniendo una dualidad de roles, prácticamente de juez y parte al mismo tiempo, puesto que sus inspectores sacan el muestreo y sus mismos técnicos (aparentemente), realizan el análisis, lo cual atenta el principio del debido proceso.

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 1º 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, que la cantidad nominal del producto no corresponda a la cantidad real 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 adquiriera 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. ALEGATOS SOBRE EXISTENCIA DE UNA NULIDAD ABSOLUTA

En relación a la **dualidad de roles** de la Defensoría del Consumidor argumentada por la denunciada, es preciso señalar que las inspecciones y estudios que son efectuados por los delegados de la Defensoría del Consumidor, son realizados dentro del marco de las facultades que la LPC otorga a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, que delega dicha atribución con el objeto de velar por que se dé cumplimiento a lo regulado en la legislación de protección al consumidor, por lo que dichas inspecciones y análisis no tienen como objeto el inicio de un futuro procedimiento sancionatorio, sino

que el fin perseguido es verificar que los distintos proveedores cumplan con lo regulado en la LPC y normativas técnicas, garantizando el respeto a los derechos de los consumidores y velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado, tal como lo establece en el artículo 58 letra j) de la mencionada ley.

Ahora bien, mediante las inspecciones realizadas en los establecimientos, los referidos delegados pueden solicitar muestras de productos a los proveedores para la verificación del cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, reglamentos y normas técnicas. De tales muestras, la Defensoría del Consumidor puede realizar los estudios y análisis con la finalidad de comprobar que dicho bien cumpla con todas las disposiciones —legales como técnicas— que le sean aplicables.

De los resultados de la inspección y estudios realizados, los delegados 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*. Además, es importante resaltar que este Tribunal Sancionador, es un órgano independiente en términos funcionales de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

En conclusión, en virtud del análisis expuesto y ante las múltiples funciones atribuidas por ley a los diferentes órganos de dirección de la Defensoría del Consumidor, no ha existido vulneración al debido proceso en este procedimiento administrativo sancionatorio, por lo que debe declararse *sin lugar* la vulneración alegada.

VII. 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. 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.

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

a) Acta para la toma de muestras de cantidad en 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 productos denominados «Arroz Precocido», en su presentación de 454g, marca Europa y ofrecido por I

b) Informe técnico (folio 4) y Resultados del plan de verificación de contenido neto en Arroz Precocido —folios 5 al 9— elaborado por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado 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	Error individual	Hallazgo
Arroz Precocido	Europa	454g	13.62g	-4.70g	Aceptable
				-4.00g	Aceptable
				-2.40g	Aceptable
				-1.20g	Aceptable
				-13.80g	Error T1

En relación a la doble designación del nombre del Técnico de la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado, señalado por el apoderado de la denunciada, es pertinente resaltar que si bien el artículo 5 de la Ley del Nombre de la Persona Natural establece que se debe incluir todos los elementos del nombre para designar a una persona en los acuerdos, actos o contratos que expidan, celebren o autoricen, y en general, en toda clase de registros, listas o documentos; este error material que el denunciado le atribuye a lo relacionado en la denuncia no resta valor a la prueba incorporada oportunamente, por cuanto este Tribunal debe de realizar una valoración de un modo integral y completa de toda la prueba aportada.

Respecto al alegato del apoderado de la denunciada sobre la probable existencia de una nulidad absoluta en el informe *Resultados del plan de Verificación de contenido neto en Arroz Precocido*, debido a que el mismo no llena los requisitos mínimos para considerarse un informe técnico, es menester señalar que, la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor debe de seguir el procedimiento que establece el numeral 4. "Pruebas de referencia para los requisitos metroológicos" del Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de Producto en Preempacados" (en adelante RTCA 01.01.11:06) para verificar el cumplimiento de los productos en cuanto a su contenido neto.

Como se señaló anteriormente los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría en ejercicio de sus funciones **hacen fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad**. Al respecto, debe aclararse que, lo argumentado por el proveedor denunciado, sobre la falta de requisitos mínimos del informe técnico, **constituye una mera afirmación** que por sí misma carece de valor probatorio, por cuanto **debió haberse demostrado por los medios pertinentes**. Desde esa perspectiva, no se ha establecido la **nulidad absoluta del informe RESULTADOS PLAN DE VERIFICACION DE CONTENIDO NETO EN** , alegada por el apoderado de la sociedad denunciada, por la falta de prueba en contra del referido informe.

c) Certificación de calibración —folios 30 al 34— de la balanza electrónica serie 1126051303, con número de inventario 4118-14-02005-020, del 14/6/2011, que según informó la Presidencia de la Defensoría (folio 29) fue utilizada en la prueba de metrología de fecha 24/11/2011, en el producto denominado " / marca ", en su presentación de cuatrocientos cincuenta y cuatro gramos (454 g), con lo que se establece que las mediciones de masa registradas por la referida báscula son confiables.

En cuanto al resto de inconsistencias del Informe técnico (folio 4) de verificación de contenido neto en Arroz Precocido, argumentadas por el apoderado de la proveedora denunciada; las mismas han sido analizadas por este Tribunal, y en este caso en particular, no permiten determinar con certeza la configuración de la conducta infractora. Razón por la cual, se determina que la conducta atribuida a la proveedora en la denuncia, no ha podido ser acreditada fehacientemente en el presente expediente por medio la prueba conducente y pertinente, en consecuencia no se adecua al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra f) de la LPC.

VIII. 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 2.13, 3.2 y 4.1.1 literales b) y c) del RTCA 01.01.11:06, este Tribunal **RESUELVE:**

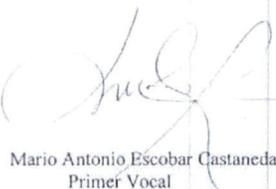
- a) **Absolver** a la proveedora _____, de la infracción señalada en el artículo artículo 43 letra f), por ofrecer bienes en los que no se cumplía la normativa técnica vigente, en relación a los numerales 3.2 y 4.1.1 literales b) del RTCA 01.01.11:06.
- b) Notifíquese.

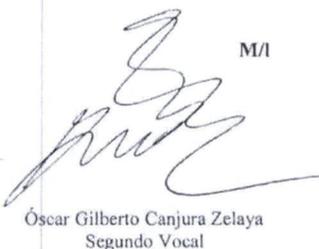
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles.
Lugar de presentación: Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, 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 DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.


Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

6

6