



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 20/9/2018  
Hora: 09:41  
Lugar: Antiguo Cuscatlán,  
La Libertad

Referencia: 1676-13

### RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: Por recibido el escrito de fecha 26/6/2018, por medio del cual la Presidencia de la Defensoría, presentó copia certificada del acuerdo 117 del 14/12/2011 en el que se delegó en los inspectores mencionados en el acta de inspección agregada en el presente expediente administrativo, en resumen, las facultades de inspección, constatación de hechos y levantamiento de actas.

### 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

La denunciante expuso que con fecha 23/10/2012, 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 Súper propiedad de la proveedora S.A. de C.V., a efecto de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas se levantaron las actas respectivas —folios 5, 10 y 15—, en las cuales se documentó la toma de muestra de los productos denominados *Té de Hierbas Menta Natural sin Cafeína*, en su presentación de 22g, marca , distribuido por , S.A. de C.V., *Té de Hierbas Natural sin Cafeína* en su presentación de 22g, marca distribuido por , S.A. de C.V., y *Té de Hierbas Flores de Tilo Natural sin Cafeína*, en su presentación de 22g, marca , distribuido por , S.A. de C.V.

Según se hizo constar en el informe «Resultados del plan de verificación de contenido neto en *Té*» —folios del 20 al 26—, lo constatado arrojó como resultado que el lote del producto *Té de Hierbas Menta Natural sin Cafeína* y el lote del producto *Té de Hierbas Flores de Tilo Natural sin Cafeína*, incumplieron con la prueba de error promedio del preempacado; y que en el lote del producto *Té de Hierbas Natural sin Cafeína* una de las muestras presentó Error T1, incumpliendo los requisitos exigidos en los numerales 3.1, 3.2 y 4.1.1 literales a) y b) del Reglamento Técnico Centroamericano «Cantidad de producto en preempacados» —RTCA 01.01.11:06—.

### 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 cumplan 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 doctor \_\_\_\_\_ básicamente, alegó que el universo de productos que ofrece su representada es muy superior a la muestra obtenida por la Defensoría y que por ser tan ínfima no debería ser sancionada, por economía procesal. Asimismo, alegó que los delegados de la Defensoría no estaban debidamente acreditados, dado que no presentaron ninguna delegación expresa de parte de la presidencia.

2. En representación de \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., el licenciado \_\_\_\_\_ manifestó que la muestra no fue tomada en línea de producción, ni en las bodegas del empacador, sino en los puntos de venta del producto distribuido por su mandante, tal como lo documentan las inspecciones realizadas en los puntos de venta inspeccionados. Asimismo, señaló que hay violación al derecho de defensa, en virtud que en ningún momento las tres actas elaboradas el día 23/10/2012, se anexan los papeles de trabajo, procedimientos o dictamen que permita verificar los datos que se pretenden mostrar como veraces en el acta de inspección, con los que supuestamente llegó a determinar la existencia de error promedio en el contenido de las cinco muestras obtenidas para dos lotes correspondientes al Té de Hierbas Menta Natural y Té de Hierbas Flores de Tilo Natural sin Cafeína; y Error T1 para un producto de las cinco muestras del Té de Hierbas Natural sin Cafeína

#### 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 cantidad en productos preempacados —folio 5— en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron —sobre la base de muestreo aleatorio— la toma de muestra del producto «*Té de Hierbas Menta Natural sin Cafeína*», de la marca \_\_\_\_\_, distribuido por \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. y comercializado por \_\_\_\_\_, S.A. de C.V.

b) Acta para la toma de muestras de cantidad en productos preempacados —folio 10— en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron —sobre la base de muestreo aleatorio— la toma de muestra del producto «*Té de Hierbas Natural sin Cafeína* \_\_\_\_\_», de la marca \_\_\_\_\_, distribuido por \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. y comercializado por \_\_\_\_\_, S.A. de C.V.

c) Acta para la toma de muestras de cantidad en productos preempacados —folio 15— en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron —sobre la base de muestreo aleatorio— la toma de muestra del producto «*Té de Hierbas Flores de Tilo Natural sin*





En ese sentido, consta en el presente procedimiento que la distribuidora 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, sin perjuicio de su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos metrológicos de los productos preempacados objeto de análisis, conforme a lo dispuesto en el número 3 del RTCA 01.01.11:06; 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 de los productos preempacados, tal como consta en las actas 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 pondrá 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 están 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 culposa, 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 es una empresa de gran tamaño, es propietaria del establecimiento inspeccionado — y de un gran número de los mismos en el territorio nacional— 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 las actas 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 3.1, 3.2 y 4.1.1 literales a) y 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 UN MIL TRESCIENTOS QUINCE DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$1,315.80), **equivalentes a seis 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) de la LPC —D.L. N° 776 del 31/8/2005, vigente al momento en que ocurrieron los hechos—, por ofrecer bienes en los que no se cumplía la normativa técnica vigente, en relación a los numerales 3.1, 3.2 y 4.1.1 literales a) y 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 hábiles 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.

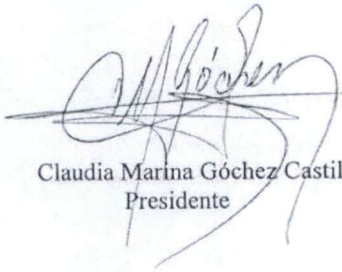
#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

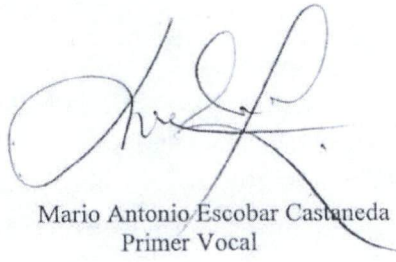
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, Edificio de la Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

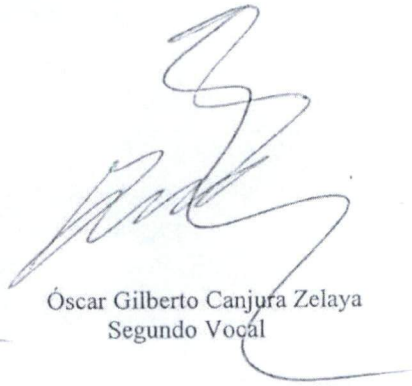
**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.**



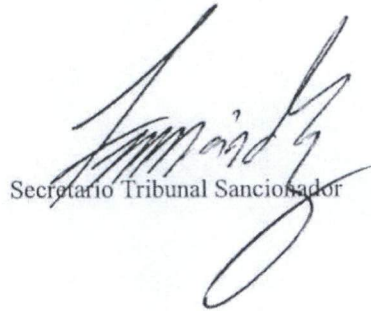
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda  
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador