



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 11/07/2018
Hora: 10:21 a.m.
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Referencia: 1935-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor
Proveedor denunciado: S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

La denunciante expuso que el día 23/10/2012, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, se practicó inspección en el establecimiento denominado: **S.A. de C.V.**, con el fin de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas se levantaron actas para verificar el etiquetado del producto aceite, en la fecha antes relacionada —agregadas a folios 2 y 3—, en las cuales se documentó la toma de muestra del producto denominado: **Aceite de Canola**, 20 envases plásticos, en su presentación de 710 ml., marca importados y distribuidos por **S.A. de C.V.**, junto con su respectivo anexo denominado Formulario de Inspección para Productos Alimenticios (folio 4), en el cual se detalla que los referidos productos ofrecidos por la proveedora, que fueron verificados en cuanto a su etiquetado de acuerdo a las disposiciones técnicas, no consignaban en la etiqueta: **la fecha de vencimiento de forma correcta, ya que utiliza la frase "BEST BY JAN 18 2014"**,—artículo 4.8 de la Norma Salvadoreña Obligatoria. Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados, en adelante NSO 67.10.01:03—.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

Posible infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC en relación a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la LPC, y artículo 4.8 de la NSO 67.10.01:03, por ofrecer productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Respecto de la infracción atribuida en su contra, mediante escrito agregado de folios 61 a 65, el doctor en calidad de apoderado de la sociedad denunciada manifestó en su defensa, que el universo de artículos que se ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades en la sucursal, por lo que las veinte unidades con precio total de venta de \$44.04, que motivan el presente Procedimiento Sancionatorio Simplificado, observadas por los Delegados de la Defensoría, resultan ser ínfimas si se comparan con el total de unidades existentes en las sucursales. Con base en lo anterior, solicita la aplicación del **"Principio de Economía Procesal"**. La proveedora no presentó ningún medio probatorio de descargo.

V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

En el artículo 27 de la LPC se ordena a los proveedores que las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, sean proporcionadas en idioma castellano de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda especialmente en los siguientes aspectos: a) el origen, b) la cantidad, peso o medida, y c) las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles. Asimismo se establece que las exigencias especiales serán determinadas por las normativas de etiquetado aplicables en cada caso. Dentro de ese contexto, a la fecha en que se efectuaron las inspecciones base de la denuncia, el producto **aceite de canola** debía cumplir con las exigencias de etiquetado previstas en la NSO 67.10.01:03 aplicable al etiquetado de todos los alimentos envueltos, empaquetados o embalados previamente que se ofrecen como tales al consumidor o para fines de hostelería. Bajo la exigencia de dicha norma técnica se debía declarar en la etiqueta: **la fecha de vencimiento de forma correcta**. Al vincular la precedente normativa con lo estipulado en el artículo 7 de la LPC, se colige que la importancia de consignar en la etiqueta o empaque de un producto la información referida, reside en asegurar al consumidor una información completa y fiable, pues caso contrario no solamente no se

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

95

estaría garantizando el derecho a la información del consumidor, sino, también, se estaría poniendo en riesgo su salud, dejándole en franca desventaja.

En completa concordancia con lo anterior, el artículo 43 de la LPC, determina como infracción grave en su letra f) la acción de "Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes", lo que indica que los proveedores están en la obligación de cumplir con la normativa en derecho de consumo pero además con la normativa técnica aplicable y atinente en la materia según los bienes y/o servicios que comercialicen.

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.

Así, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de la variedad de bienes que se ofrecen al consumidor se encuentran productos que al ser verificados respecto de la aplicación de las normas técnicas vigentes resultan con incumplimientos. En el caso particular de los alimentos preenvasados, el ilícito administrativo se configuraría cuando no se cumple con la información que de acuerdo con la normativa técnica debe consignarse en la etiqueta, es decir en cualquier marbete, rótulo, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado en relieve o en hueco-grabado o adherido al envase de un alimento (número 2.12 de la NSO 67.10.01:03).

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. Constan en el presente procedimiento actas de inspección, folios 2 y 3, en las cuales consta que en el establecimiento comercial, propiedad de la proveedora denunciada, se ofrecía a los consumidores el producto denominado **Aceite de Canola**, 20 envases plásticos, en su presentación de 710 ml., marca, importados y distribuidos por S.A. de C.V., verificándose en el anexo uno de dicha acta, folios 4, específicamente en la sección I, casilla 11.1.7, que la **forma en la que se declaraba la fecha de vencimiento**, es con la frase **Best By JAN 18 2014**. Tratándose de la comercialización de dichos bienes en el territorio nacional, la información a que se refieren dichas disposiciones debe proporcionarse en castellano, por ser el idioma oficial del país y el que hablan, leen y escriben los habitantes de El Salvador, conforme al Artículo 62 de la Constitución de la República. Además, la información contenida en las etiquetas debe ser redactado en **idioma español** (número 7.2.1) ya que es una de las exigencias de etiquetado establecidas en la NSO 67.10.01:03; caso contrario deberá de utilizarse la respectiva etiqueta complementaria (número 7.2.2). De acuerdo al acta de inspección de mérito –folios 2– en los productos de la marca, al verificarse dichos productos de la información contenida en su etiqueta, se consignó que estos no declaraban **de forma correcta la fecha de vencimiento**. Además, con las fotografías impresas de los empaques, de folios 6 al 12, correspondientes al código 3-2, mismo que se relaciona en el acta de toma de muestras se cuentan con indicios sobre la forma en que la fecha de vencimiento fue consignada en los empaques de los productos verificados.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Corresponde determinar entonces si se ha configurado la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC y la responsabilidad de cada una de las denunciadas.

A. Este Tribunal ha sostenido que el objetivo principal de exigir la obligatoriedad de determinada información alimentaria, es que tanto consumidores, otros proveedores y los entes que ejercen vigilancia puedan: 1) reconocer y hacer un uso apropiado de los alimentos que se ofrecen en el mercado; 2) determinar la trazabilidad del producto -es decir aquellos datos que permiten la identificación, ubicación y trayectoria de éste durante su circulación en la cadena de suministro en caso de riesgos o control-; 3) la identificación de los proveedores responsables -incorporando los datos para su individualización y localización-; y 4) que el consumidor pueda tomar las decisiones más adecuadas a la hora de elegir una dieta acorde a sus necesidades individuales o de su familia. En ese sentido, la información que en la etiqueta se presente debe hacerse de forma completa, clara y precisa, tal como se exige en la normativa técnica.

El número 2.15 de la NSO 67.10.01:03 establece que un alimento preenvasado es: "todo alimento envuelto, empaquetado o embalado previamente, listo para ofrecerlo al consumidor o para fines de hostelería". Así, con base en los hechos probados, se determina que el alimento **aceite de canola** del cual se analiza su etiquetado, es un producto preenvasado y le son aplicables, por ende, las exigencias de la NSO 67.10.01:03, sobre el etiquetado general de los alimentos previamente envasados.

B. El artículo 4 de la precitada normativa técnica, señala que en la etiqueta de los alimentos preenvasados deberá aparecer la información que le sea aplicable al alimento que ha de ser etiquetado, excepto cuando expresamente se indique lo contrario. En ese sentido, con los hechos establecidos mediante las actas de inspección y sus anexos ha quedado demostrado que el producto objeto de la verificación no cumplía con las exigencias de etiquetado establecidas en la NSO 67.10.01:03 al no **expresar de forma correcta la fecha de vencimiento** (número 4.8.1), **en idioma español** (número 7.2.1) y sin la respectiva etiqueta complementaria (número 7.2.2)

Además, es necesario señalar que la falta de prueba por parte de la proveedora tampoco permite analizar alguna causa de justificación para no expresar en la correspondiente etiqueta en idioma español la fecha de vencimiento, y de conformidad al principio de la carga dinámica de la prueba, debe aportarla quien tiene mayor acceso a la misma, debiendo además ser idónea y objetiva para demostrar que sí cumplió con la referida normativa técnica o, que no tenía la obligación legal de cumplir con la misma.

C. En virtud de lo anterior, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 2; la cual no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se colige claramente que en el establecimiento denominado: propiedad de la proveedora S.A. de C.V., el día 23/10/2012, se encontró a disposición de los consumidores productos que no cumplían con la normativa técnica de etiquetado vigente, consistentes en: doce envases plásticos, conteniendo Aceite de Canola, marca con una cantidad nominal de 710 ml cada una, cuyas etiquetas no indicaban **de forma correcta la fecha de vencimiento**, contraviniendo lo dispuesto en la NSO 67.10.01:03, y configurándose así la infracción prevista en el art. 43 letra f) de la LPC.

D. Con base en lo anterior, es necesario reseñar que desde el momento en que los productos en cuestión fueron ofrecidos a los consumidores en un establecimiento abierto al público, estos debían tener la información que imperativamente había de consignarse en sus etiquetas.

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 respecto de las normas técnicas vigentes de etiquetado resultan con incumplimientos en la información que obligatoriamente debe consignarse en la etiqueta.

Así, para el presente caso, la proveedora S.A. de C.V., tiene la calidad de comercializador al detalle, en virtud de ser ofrecidos los productos objeto del hallazgo dentro de un establecimiento de su propiedad.

EP

E

76

En su defensa y con el objeto de desvirtuar el posible cometimiento de la infracción establecida en el artículo 43 letras f) de la LPC, el apoderado de la proveedora argumentó, en esencia, que el universo de artículos que se ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados, resultan ínfimas. En otros términos, sostiene que la muestra no es representativa en comparación con el total de unidades que existen en las sucursales.

Sin embargo, el anterior alegato no desvirtúa el acta de inspección agregada al procedimiento. En ese sentido, se observa que el doctor [redacted] en calidad de apoderado de [redacted] S.A. de C.V., se ha limitado a efectuar un análisis de proporcionalidad entre los productos documentados según el hallazgo y el ingente universo de productos que se comercializan en el establecimiento denominado: [redacted], sin ofrecer argumentos o pruebas tendientes a desacreditar lo consignado en la referida acta.

Y es que, este Tribunal ha sostenido que, independientemente del número de productos en los que se observe algún incumplimiento a la LPC, la infracción se produce. En este caso, al verificarse la inobservancia a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la LPC, en cuanto a que los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia.

De ahí que, tal situación no le exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar las infracciones al artículo 43 letra f) de la LPC; por el contrario, éstas revelan negligencia por parte de la proveedora de no verificar ni asegurarse que en sus establecimientos no se ofrecieran productos en cuyas etiquetas **no se disponía de forma correcta la fecha de vencimiento**. Lo anterior, revela que existe una omisión de sus obligaciones como proveedor, que no puede justificarse en el alto volumen de existencias que tiene como cadena de supermercados.

Finalmente, 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 en los que no se declaraba en su etiqueta las exigencias de la normativa técnica, 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 los referidos requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha establecido la comisión de la conducta infractora por parte de la proveedora denunciada.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora [redacted] 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 denunciada, es una empresa grande, propietaria del establecimiento denominado [redacted] en el que se ofrecía los productos en los que se comprobó el incumplimiento a la normativa técnica y que ha configurado la infracción grave al artículo 43 letra f) de la LPC; y que como comercializadora, debe 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 de calidad y con información completa, veraz, clara y oportuna.

En ese sentido, se ha comprobado la negligencia con la que la proveedora actuó respecto de las obligaciones que le impone la ley. De tal forma que supone un perjuicio al derecho a la información con el que cuentan los consumidores.

IX. DECISIÓN

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, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor este Tribunal **RESUELVE**:

a) Sancionar a **S.A. de C.V.**, con la cantidad de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$877.20)**, equivalentes a *cuatro salarios mínimos mensuales urbanos 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 comisión de la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, por ofrecer a los consumidores en general, productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes al no declarar de forma correcta la fecha de vencimiento.

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, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

c) *Notifíquese.*

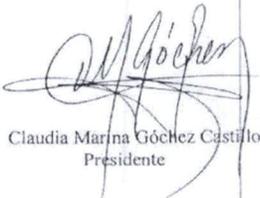
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

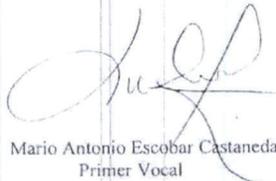
Recurso procedente: Revocatoria Plazo para interponerlo: dentro de los tres días posteriores a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Quinto Nivel, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

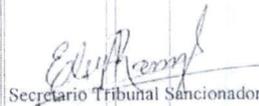
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LO SUSCRIBEN


Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal


Óscar Gilberto Campura Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

