



TRIBUNAL
SANCIONADOR

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

Referencia: 2038-13

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que preceden: que El día 06/07/2015, se recibieron escritos firmados por los licenciados y la primera, en calidad de apoderada general judicial y administrativa de la sociedad S.A. de C.V.; la segunda, como apoderada general judicial de la sociedad S.A. de C.V.; y, el tercero en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de S.A. de C.V., respectivamente, en los que exponen los argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a sus representadas. Se tiene por agregada la documentación que adjuntan, folios 24 al 34, 37 al 39 y 44 al 46, respectivamente.

I. INTERVINIENTES

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor

Proveedores denunciados: S.A. de C.V., S.A. de C.V., y S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

El día 15/01/2013, 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: *La Cima*, propiedad de la proveedora S.A. de C.V., con el fin de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas se levantó el acta para verificar el etiquetado del producto huevo, en la fecha antes relacionada —agregada a folios 3—, en la cual, se documentó la toma de muestra del producto denominado: **Grande**, diez empaques de cartón con 30 unidades cada uno, marca S.A. de C.V., todos fabricados por S.A. de C.V., y distribuido por S.A. de C.V.; en la cual consta que los productos detallados en los Informes del

Etiquetado de Huevo, folios 7-15, no se indicaba en su etiqueta las condiciones especiales que se requieren para la conservación del alimento, el contenido neto del producto, ni el número de registro sanitario.

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 Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—; en relación a los artículos 4.8.2, 4.3.2, y 4.4 de la Norma Salvadoreña Obligatoria. Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados —en adelante NSO 67.10.01:03—; por ofrecer productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes.

IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Durante el plazo de audiencia otorgado, la abogada S.A. de C.V., apoderada de S.A. de C.V., contestó en sentido negativo la audiencia conferida —folios 21 al 23— y manifestó que en el presente caso no le fueron notificados a su representada los hallazgos del acta de inspección ni del “Informe del Huevo” emitido por la Dirección de Vigilancia de Mercado. Alegó, que tampoco tuvo a la vista el producto confiscado, ni compareció a acto alguno de destrucción en función de la figura procesal del anticipo de prueba. En tal sentido, afirma que su patrocinada no tuvo la oportunidad de impugnar dichos hallazgos con prueba pericial en el momento

Handwritten signatures and initials

oportuno, por lo que estima vulnerados los derechos de defensa y al debido proceso de la sociedad que representa, así como el principio de contradicción, circunstancia que invalidaría la prueba obtenida.

Por su parte, la licenciada

apoderada de la proveedora

S.A. DE C.V., sostuvo, en esencia, folios 35 al 36, que los hallazgos señalados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor ya fueron corregidos en su momento y pueden ser verificados con el modelo de empaque de cartón, agregado a folios 39; que todos los productores de huevo no han cumplido con los requisitos en la ley y la norma técnica, no por negligencia o dolo, sino por desconocimiento o culpa: que en ningún momento se ha intentado evadir responsabilidades que le competen a su representada.

Respecto de la infracción atribuida en su contra, mediante escrito que corre agregado de folios 40 al 43, el abogado

como apoderado de la sociedad

S.A. de C.V., sostuvo, en síntesis, que la prueba de cargo fue obtenida con infracción a los derechos fundamentales de su representada. Lo anterior, en tanto que, en el procedimiento administrativo sancionatorio, la prueba consistente en el "Informe del Etiquetado de Huevo" -elaborado por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor y el cual arrojó como resultado que la muestra de los productos incumplen con las disposiciones de etiquetado en relación a la norma técnica-, fue obtenido sin la presencia e intervención de las proveedoras a las que se le reputa la calidad de infractoras. En tal sentido, estima que la Defensoría del Consumidor impidió a su representada la posibilidad de verificar que el análisis haya sido realizado de conformidad a las reglas y parámetros establecidos en las normas técnicas y, aún más grave, alega que el hecho de habersele impedido a su mandante la posibilidad de controvertir y desvirtuar el resultado del referido informe, vulnera los derechos de audiencia y de defensa de la sociedad que representa, por lo tanto, a su juicio, dicha prueba no debe surtir efectos de conformidad al artículo 2 incisos primero y tercero del Código Procesal Civil y Mercantil.

Las proveedoras no presentaron 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 e) 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 avícola **huevo** 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: el **contenido neto** del producto (número 4.3.2), el **número de registro sanitario** (número 4.4), y las **condiciones especiales** que se requieren **para la conservación del mismo** (número 4.8.2).

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 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. INCIDENTES

Respecto de los argumentos de los apoderados de las proveedoras S.A. de C.V. y S.A. de C.V., respecto a las supuestas violaciones al derecho de defensa, principio de contradicción y al debido proceso, este Tribunal hace las siguientes acotaciones:

I. Las inspecciones que son efectuadas por los delegados de la Defensoría del Consumidor son realizadas dentro del marco de las facultades que la LPC otorga a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, quien delega dicha atribución con el objeto de velar por el cumplimiento de lo regulado en la legislación de protección al consumidor, por lo que dichas inspecciones 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, si mediante las inspecciones realizadas los referidos delegados hacen constar una posible inobservancia a la LPC y a la reglamentación técnica, estos 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*.

Del contenido del artículo 143 de la LPC se desprende, que el procedimiento sancionatorio no comienza con la inspección que realizan los delegados de la Defensoría del Consumidor, ya que ésta es efectuada sobre la base de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la LPC, teniendo los proveedores la obligación de facilitar dicha inspección, según lo estipulado en el artículo 7 letra h) de la referida ley. Estos estudios e inspecciones solo tienen como fin verificar que dentro del normal funcionamiento del establecimiento y de los productos que ofrece se esté dando cumplimiento a la LPC y las normativas técnicas. Es decir, no tienen por objeto el inicio de un proceso sancionatorio. Desde esta perspectiva, el informe y estudio realizado por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado ha sido elaborado en virtud de los hallazgos en los productos verificados de su etiquetado mediante el acta de inspección del 15/01/2013, en el establecimiento denominado *La Cima*.

En ese orden de ideas, el presente procedimiento sancionatorio ha sido iniciado luego de que este Tribunal admitiera a trámite una denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en virtud de que ésta cumplió con los requisitos de admisibilidad y procedencia, y se dio a la proveedora la oportunidad de defenderse y proponer o presentar pruebas para desvirtuar los incumplimientos atribuidos en su contra. Desde esa perspectiva, el Tribunal Sancionador -entidad independiente en términos funcionales de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor- ha

 E
M

propiciado la intervención de las sociedades proveedoras y no ha vulnerado en este procedimiento sancionatorio ninguno de los derechos fundamentales alegados, y menos el de defensa y audiencia, por lo que debe declararse *sin lugar* la petición de dejar sin efecto la prueba de cargo.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

De conformidad con los arts. 146 de la LPC y 313 del 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.

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 determinar si la proveedora denunciada, cometió la infracción establecida en el artículo 43 literal f) de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. Consta el acta de inspección de folio 3, en la cual se consigna que en el establecimiento comercial La Cima, propiedad de la proveedora S.A. de C.V., se ofrecía a los consumidores el producto denominado Grande, diez empaques de cartón con 30 unidades cada uno, marca todos fabricados por S.A. de C.V., y distribuido por S.A. de C.V., verificándose específicamente que en la etiqueta del producto no se indica el contenido neto del producto, número de Registro Sanitario emitido por autoridad competente, ni las condiciones especiales que se requieran para la conservación del alimento.

2. Según consta en la referida acta de inspección el "huevo", que es un alimento, se encontraba en empaques de cartón y plástico, es decir dentro de un embalaje que lo envuelve y estaba dispuesto en el establecimiento para su comercialización al público consumidor. Lo anterior, se ve reforzado con las fotografías impresas de los empaques verificados, de folios 4 al 6, anexas al acta de inspección, para el producto denominado Grande", presentación 30 unidades.

En cuanto al cartón que sirve como envoltura y donde se plasma la información de etiquetado del alimento huevo que corre a folios 39, agregado por la licenciada apoderada de la sociedad S.A. de C.V., se aprecia que corresponde a un producto diferente al que se ha puesto en controversia en el presente procedimiento, por lo que dicho medio probatorio resulta impertinente.

A. El artículo 27 de la LPC, establece la obligación que los bienes que se ofrezcan al consumidor deben ser presentados con información de forma clara, veraz, completa y oportuna. Asimismo, el inciso tercero del citado artículo, señala que las exigencias especiales se determinarán en las normas de etiquetado, así como la presentación y publicidad de los bienes y servicios.

El artículo 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"; de esta definición, se colige que en el presente caso al encontrarse el alimento "huevo" dentro de un embalaje que lo envuelve en ausencia del consumidor para su posterior



comercialización, se trata de un alimento preenvasado. 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**; además, el artículo 4.3.1 del mismo cuerpo normativo **exige** que se deberá declarar el **contenido neto** en unidades del sistema métrico (sistema internacional).

De acuerdo al acta de inspección de mérito –folios 3– en los productos de la marca **Grande**”, al verificarse dichos productos en cuanto a la información contenida en su etiqueta, se consignó que estos no declaraban el contenido neto del alimento. Lo anterior, se ve reforzado con las fotografías impresas de los empaques verificados, de folios 4 al 6.

De lo anterior, este Tribunal advierte que, de acuerdo al artículo 4.3.2 literal iii de la NSO 67.10.01:03, **se debe declarar en la etiqueta el contenido neto en peso o volumen para los alimentos semisólidos**, no existiendo excepción alguna respecto a si el producto se vende por tamaño o por unidades y al estar establecido en la normativa técnica, se vuelve de obligatorio cumplimiento para los proveedores.

B. La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, por medio de su denuncia sostuvo que los productos de la marca **Grande**” tenían un incumplimiento a la NSO 67.10.01:03, al no consignar en su etiqueta el **registro sanitario**; sin embargo, no se logró demostrar que el referido producto tenga asignado un número de registro sanitario y que por consiguiente fuera exigible consignarlo en la etiqueta, por lo que no se constituye ese incumplimiento alegado.

C. La importancia que en la etiqueta de cualquier tipo de producto preenvasado consten las **indicaciones que se requiere para la conservación del alimento**, artículo 4.8.2 NSO 67.10.01:03, reside en el hecho que se le permite al consumidor: **1) mantener las cualidades nutritivas del alimento durante la vida útil del mismo; y 2) adoptar las medidas necesarias en la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos, información de obligatorio cumplimiento respecto a la normativa técnica antes citada, por lo que su inclusión en la respectiva etiqueta es de obligatorio cumplimiento para los proveedores.**

Además, es necesario señalar que la falta de prueba por parte de las proveedoras tampoco permite analizar alguna causa de justificación para no expresar en la correspondiente etiqueta el contenido neto del producto y las condiciones especiales que se requieren para la conservación del alimento. Es decir, los apoderados de las proveedoras no han aportado prueba idónea y objetiva para demostrar que sí cumplieron con la referida normativa técnica o, que no tenían la obligación legal de cumplir con la misma.

En virtud de lo anterior, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 3, la cual no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se colige claramente que en el establecimiento denominado: **La Cima**, propiedad de la proveedora

S.A. de C.V., el día 15/01/2013, se encontró a disposición de los consumidores productos que no cumplían con las normas técnicas vigentes, consistentes en: diez empaques de cartón de 30 unidades, marca **Grande**”, todos fabricados por

S.A. de C.V., y distribuido por S.A. de C.V., en cuyas etiquetas **no indicaban**: el contenido neto del producto, ni las condiciones especiales que se requieren para la conservación del mismo, contraviniendo lo dispuesto en la NSO 67.10.01:03.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Con relación al incumplimiento a la normativa técnica NSO 67.10.01:03, ya comprobado, es necesario analizar la responsabilidad por la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, el cual establece que es una infracción grave **Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normativas técnicas vigentes.**

Así, para el presente caso, la proveedora S.A. de C.V., se constituye como fabricante del alimento; mientras S.A. de C.V., es la distribuidora del mismo, tal como consta en el acta de inspección, folios 3; mientras que

Q
E
S



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

En ese sentido, consta en el presente procedimiento que S.A. de C.V. y S.A. de C.V., no ofrecen, ni ponen a disposición productos a los consumidores, ni tampoco 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 absolverseles por la referida infracción.

En virtud de lo anterior, en cuanto a S.A. de C.V., es menester reseñar que desde el momento en que los productos en cuestión eran ofrecidos a los consumidores en un establecimiento de su propiedad, estos debían tener la información que imperativamente había de consignarse en sus etiquetas, por lo que es obligación de la comercializadora verificar que en los productos alimenticios que ponga a disposición de sus clientes se detallen todos los datos; es decir, la información y exigencias que las normas técnicas señalan y garantizar que en su establecimiento solamente se encuentren productos que estén aptos para ser comercializados, según las mismas normas.

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 culposa, no teniendo el debido cuidado o diligencia para verificar que los productos que ofrece a los consumidores atendieran los referidos requerimientos.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora S.A. de C.V. cometió la infracción a lo previsto 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 propietaria de una cadena de supermercados a nivel nacional, entre los cuales se encuentra el establecimiento denominado

La Cima, en el que se ofrecían los productos en los que se comprobó el incumplimiento a la normativa técnica y que ha configurado la infracción grave a lo dispuesto en el 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, accesible 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.

X. 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) *Absolver* a las proveedoras S.A. de C.V. y S.A. de C.V., por la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC.
- b) *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.



c) 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.
d) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: dentro de los tres días posteriores a la notificación.
Lugar de presentación: Quinto Nivel, Edificio Administrativo de la Defensoría del Consumidor, Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador, Defensoría del Consumidor.	

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

M/SH

Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente

Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal

Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal

Secretario Tribunal Sancionador

