



TRIBUNAL  
SANCIONADOR

Fecha: 4/12/2018  
Hora: 12:30  
Lugar: Antiguo Cuscatlán,  
La Libertad

Referencia: 1548-13

**RESOLUCIÓN FINAL**

Documentos que anteceden: Por recibido en fecha 13/5/2015 el escrito y anexos —folios 15 a 32— presentado por el señor \_\_\_\_\_, en representación de Productos S.A. de C.V.

Por recibido en fecha 14/5/2015 el escrito y anexo —folios 33 a 39— presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, en representación de \_\_\_\_\_, S.A. de C.V.

En razón de estar legitimada la personería con la que comparecen las personas que presentaron los escritos antes relacionados, es procedente: *Tener por parte a* Productos S.A. de C.V., representada por el señor \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., por medio de su apoderado general judicial licenciado \_\_\_\_\_; *y tener por agregada* la documentación presentada por ambos.

**I. INTERVINIENTES**

Denunciante: Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Denunciados: 1) \_\_\_\_\_ S.A. de C.V.  
2) Producto: \_\_\_\_\_ S.A. de C.V.

**II. HECHOS DENUNCIADOS**

La denunciante expuso que con fecha 26/10/2011, 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 Despensa \_\_\_\_\_ de La Libertad, 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 respectiva —folio 3—, en la cual se documentó la toma de muestra del producto denominado *Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche*, en su presentación de 460g, marca \_\_\_\_\_, fabricado y empacado por Productos \_\_\_\_\_ S.A. de C.V.

Según se hizo constar en el informe técnico de fecha 27/10/2011—folio 4— la totalidad de la muestra presentó "*Error promedio*", superando la deficiencia máxima permitida. Posteriormente se realizó el documento denominado «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Refresco en polvo» —folios del 5 al 11—, el cual establece en sus conclusiones que en el lote del referido producto Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche, correspondiente a las muestras



analizadas presentaron incumplimiento a los requisitos exigidos en el Reglamento Técnico Centroamericano «Cantidad de producto en preempacados» —RTCA 01.01.11:06—.

Al especificar la disposición legal que se considera infringida, la denunciante expuso que consideraba que *el producto objeto de análisis incumple lo pertinente a los artículos 3.2 y 4.1.1. literal b) del RTCA 01.01.11:06, debido a que “mostró Error T1 en tres unidades de las que se tomaron de muestra”, lo cual se encuentra confirmado en el referido informe «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Refresco en polvo».*

### III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

No obstante la contradicción consignada en la denuncia en cuanto al tipo de error encontrado en el análisis realizado a las muestras de producto, en el auto de inicio del presente procedimiento sancionatorio, se estableció que la conducta atribuida a las proveedoras denunciadas era ofrecer productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes, porque las muestras de producto presentaron un Error Promedio, por lo que 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—, en relación con los artículos 3.1 y 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06.

### 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 Productos \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., el señor \_\_\_\_\_

manifestó que después de analizar los resultados expresados en el reporte respectivo, su departamento de control de calidad elaboró un reporte que se anexa al escrito presentado, en el que se explica de una forma detallada, las razones por las cuales se presentó esta situación, específicamente en el producto relacionado, por lo que considera que no ha habido una violación premeditada a la reglamentación establecida para el empaqueo de los productos fabricados por la empresa.

2. Por otra parte, en representación de \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., el licenciado \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, básicamente, alegó que la Defensoría del Consumidor ha impedido a las sociedades infractoras, y particularmente, a su mandante, la posibilidad de verificar que el análisis realizado haya sido de conformidad a las reglas y parámetros establecidos en la RTCA 01.01.11:06, pero lo que es más grave aún es el hecho de habersele impedido a su mandante la posibilidad de controvertir y desvirtuar, mediante la prueba idónea, el resultado que ahora se hace contener en el informe elaborado por la Defensoría del Consumidor, en razón de lo cual se ha vulnerado el derecho de audiencia y de defensa a su mandante.



## V. SOBRE ALEGATOS DE VULNERACIÓN A DERECHOS

Respecto del argumento del apoderado de \_\_\_\_\_, S.A. de C.V., de que se le ha impedido a su mandante la posibilidad de controvertir y desvirtuar, mediante la prueba idónea, el resultado que ahora se hace contener en el informe elaborado por la Defensoría del Consumidor, es preciso señalar que el artículo 144-A letra b) de la LPC establece que *en el plazo de tres días siguientes a la notificación [del auto de admisión], el presunto infractor podrá formular alegaciones y presentar los documentos que estime convenientes, así como proponer la práctica de las pruebas que consideren necesarias.* Asimismo, en relación con lo anterior, la letra c) del referido artículo dispone que *el Tribunal efectuará las actuaciones oportunas y, cuando fuera procedente, ordenará las pruebas que hubiesen sido admitidas.*

En la resolución de las 09:42 horas del 2/10/2013 se resolvió en la letra b) del romano II que se citara a las proveedoras para que comparecieran en un plazo de tres días hábiles contado a partir del siguiente al de la notificación —folio 12—, para que formularan alegaciones y presentaran los documentos que estimaran convenientes. Dicha situación pone en evidencia que se concedió el derecho de audiencia a la denunciada con el fin de que aportara la prueba de descargo que considerara pertinente, sin que presentara prueba alguna, por lo que no existe la vulneración de derechos alegada.

## VI. 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 normas 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.

## 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.*

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 del producto «Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche», de la marca Productos , fabricado por Productos , S.A. de C.V. y comercializado por , S.A. de C.V.

b) Informe técnico —folio 4— y de «Resultados del plan de verificación de contenido neto en Refresco en Polvo» —folios 5 al 11— elaborado por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercados de la Defensoría del Consumidor, donde se hace constar que luego de los análisis de metrología legal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Denominación del producto	Marca	Contenido neto nominal	Deficiencia tolerable	Error individual	Hallazgo
Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche	Productos	460g	13.80g	-16.40 g	Error T1
				-8.00 g	Aceptable
				-17.50 g	Error T1
				-26.30 g	Error T1
				-3.10 g	Aceptable

De acuerdo al acta de folio 3, el contenido neto que se detalla en la etiqueta es de 460g; sin embargo en el lote de la muestra de Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche, tres de las muestras analizadas presentaron **Error T1**, que corresponde a una deficiencia en el peso mayor a la deficiencia máxima permitida, es decir mayor a 13.80g (3%) 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 cumple y satisface 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 comento 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.

#### VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y sobre la base del acta de folio 3, así como del informe técnico —folio 4—, complementado por el informe de «Resultados del Plan de Verificación de Contenido Neto en Refresco en Polvo» —folio 5 al 11—, se concluye que tres de las muestras analizadas de los productos denominados «*Mezcla para preparación de refresco de cebada con leche*», en su presentación de 460g, de la marca Productos \_\_\_\_\_ fabricado por Productos \_\_\_\_\_ S.A. de C.V. y comercializados por \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. en el establecimiento inspeccionado, presentaron deficiencia en su contenido neto superior a la permitida por la normativa técnica (numeral 4.2.3 del RTCA 01.01.11:06) y calificada por ésta como un Error T1 (numeral 2.12.1 del RTCA 01.01.11:06), por lo que no satisfacen lo establecido en la letra b) de los requisitos del artículo 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06, que fue invocado en la denuncia.

En consecuencia, queda comprobado en el presente procedimiento sancionador que se ofrecían productos que incumplían la normativa técnica vigente especial para el contenido neto de los productos preempacados, puesto que los productos objeto de análisis no estaban acorde a los criterios y parámetros del RTCA 01.01.11:06.; y, tal conducta configura la infracción prevista en el artículo 43 letra f) de la LPC.

Sin embargo, no han sido comprobados en el presente procedimiento sancionatorio, los hechos denunciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, relativos a que “*la totalidad de la muestra presentó Error promedio; es decir, la sumatoria de dichos productos superaron más de dos veces la deficiencia máxima permitida*”. Además, es importante tener en consideración que la conducta ilícita que ha sido comprobada por una deficiencia de contenido neto distinta a la atribuida en la denuncia, no se corresponde con la que ha sido imputada en la denuncia a las proveedoras denunciadas, ni la que ha dado lugar al inicio del presente procedimiento sancionatorio; es decir, que no se trata de una simple errónea calificación de la deficiencia de contenido neto base de la conducta atribuida.

En razón de ésta última circunstancia, cabe agregar que de conformidad con el principio de legalidad y con lo regulado en el artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor, no se encuentra dentro de las atribuciones de este Tribunal modificar los hechos denunciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; y además, las proveedoras Productos \_\_\_\_\_ S.A. de C.V. y \_\_\_\_\_, S.A. de C.V. se defendieron de los hechos denunciados, consistentes en que se



ofrecían productos a los consumidores que no cumplían la normativa técnica porque la sumatoria de las deficiencias encontradas en los productos de la muestra superaba más de dos veces la deficiencia máxima permitida.

#### 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, 43 letra f), 97, 146, 147 y 149 de la LPC; y los numerales 3.1 y 4.1.1 literal a) del RTCA 01.01.11:06, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a Productos S.A. de C.V. y a S.A. de C.V. respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC, respecto a los hechos denunciados.

Notifíquese.

#### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

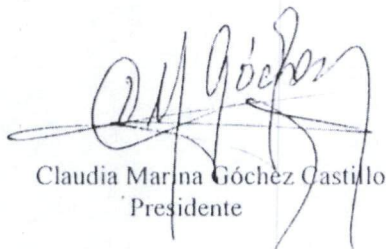
Recurso procedente: Revocatoria	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------------------	--

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

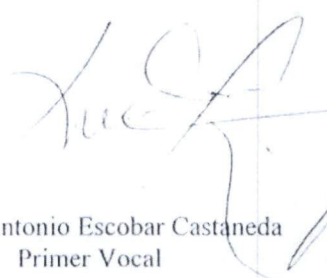
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

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

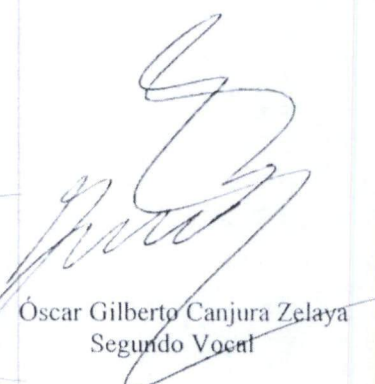
A



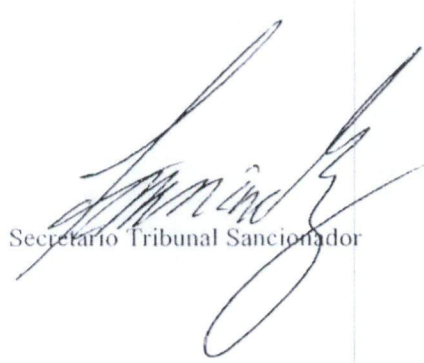
Claudia Marina Góchez Castillo  
Presidente



Mario Antonio Escobar Castañeda  
Primer Vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya  
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

2

2