


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 37 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAI), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" de la LNP.

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 27/01/2021 Hora: 13:44 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 836-18</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor -en- delante la Presidencia-		
Proveedor denunciado:			
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>Como expuso en su denuncia la Presidencia, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, el día 31/01/2018, se practicó una inspección en el establecimiento denominado " , dentro de estación de servicio " , ubicado en Carretera a Sonsonate, kilómetro veintitrés, municipio de Lourdes Colon, departamento de La Libertad, propiedad del proveedor denunciado.</p> <p>Como resultado de las diligencias realizadas, se levantó acta de inspección con referencia 0000240, (fs. 3), en el cual —mediante Anexo Uno, denominado "Formulario para constatación de precios" (fs. 4)— se documentó que fueron encontrados a disposición de los consumidores, productos con diferencia de precio entre el ofrecido y el efectivamente constatado en la caja registradora —comercializados por — incumpliendo lo prescrito en la letra c) e inciso segundo del artículo 27 de la LPC.</p>			
III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en auto de inicio (fs. 6-7), se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC por: "vender bienes a precios superiores al ofertado".</p> <p>De conformidad a lo dispuesto en la letra c) del artículo 27 de la LPC: "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... El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes..."</p>			

7
 9

En consonancia con lo anterior, el inciso segundo del artículo 27 de la LPC, dispone como obligación que: *"Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en cartúles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor"*.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA—, mediante sentencia pronunciada el 27/10/2020 en el proceso referencia 83-2016, sostuvo que *«el tipo infractor regulado en el artículo 43 letra b) de la LPC, utiliza claramente como verbo rector "vender", debe precisarse además que la descripción típica del hecho infractor se complementa con el elemento de "precio" que debe ser superior al "ofertado"»*.

«El negocio jurídico de la venta, lo define el Código Civil, en el artículo 1597, en los siguientes términos: "... compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquella se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio". Y la misma, de conformidad al artículo 1605 del mismo Código "... se reputa perfecta, desde que las partes han convenido en la cosa que es objeto de la venta y en el precio..."».

En ese sentido, la compraventa al ser un contrato consensual, (acto bilateral, distinto a la oferta, que es un acto unilateral), se exige para su perfeccionamiento la convención de voluntades entre el vendedor y el comprador, y para efectos probatorios debe acreditarse el consenso en el pago en dinero del precio por la entrega del bien o servicio.

A manera de ejemplo, en los establecimientos comerciales se ponen a disposición de los consumidores gran variedad de productos; en el proceso volitivo de la decisión de compra por parte de los consumidores, ellos pueden aceptar la oferta de un producto, pero ésta puede rechazarse incluso segundos previos a decidir pagar por el bien en la caja registradora.

Es decir, el sólo hecho que existe una diferencia de precio entre lo ofertado y lo registrado en caja registradora, no prueba que algún consumidor efectivamente efectuó una compra de ese producto a un precio superior al ofertado.

Así la administración pública para este tipo de ilícito, debe probar, no solo que el precio ofertado es distinto al marcado en caja registradora, sino, además que efectivamente existió una compraventa, ya sea mediante una factura o ticket que demuestre el objeto vendido, el precio y la entrega de dinero... (Los resaltados son nuestros).

IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

El día 06/02/2020, se recibió escrito (fs. 11-12) firmado por el señor _____ en calidad de proveedor denunciado, por medio del cual, contestó la audiencia conferida en resolución de fs. 6-7, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos, contestando en sentido negativo, e incorporó la documentación de fs. 13-62.

En su escrito el señor _____, indicó que, la empresa S.A. de C.V., en los días en que se realizó la inspección, había notificado los cambios de precios de los productos ofrecidos. Que dichos cambios obedecen a la fluctuación de precios de compra en el mercado. Que al momento de la inspección se estaban actualizando los precios de los productos, por lo que anexa la notificación enviada por la empresa. Reconoce que es una falta, pero que lamenta no se pudo detectar con anterioridad. Expresa que tienen como lema dar un excelente servicio y ofrecer productos de calidad, a buenos precios. Comprometiéndose a que no vuelva a ocurrir estos imprevistos y cumplir con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, indica que, es de tomar en cuenta que el hallazgo de la inspección fueron 30 unidades, que es relativamente pequeña, lo que no hace una diferencia representativa, por lo que considera que el hallazgo es mínimo, comparado con el volumen de producto que tienen en existencia.

Para comprobar sus argumentos, agregó prueba documental consistente en "Historial de Precios Vs Costo" adjuntos de folios 13 a 27, la cual será valorada en el apartado siguiente.

V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

7
A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos —LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

8
En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuando la utilización de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal,

hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan, los hechos constatados por aquéllos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten, de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: "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".

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes a precios superiores al ofertado.

B. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

1. Acta de inspección número 0000240 de fecha 31/01/2018 (fs. 3), en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron inspección en el establecimiento denominado "dentro de estación de servicio", propiedad del proveedor, así como los hallazgos descubiertos.

2. Anexos Uno, denominado "Formulario para constatación de precios" (fs. 4), por medio del cual se refleja los productos que poseen diferencia de precio entre el ofrecido y el constatado en caja registradora, así como se consigna en el siguiente cuadro:

ACTA No: 0000240 (fs. 3), a las once horas con cincuenta minutos del día 31/01/2018

Producto	Marca	Presentación	Contenido Neto	Precio Ofrecido	Precio constatado en caja registradora	Existencia de Productos
Bocaditos a base de papa sabor a crema y cebolla	Pringles	Tubo de cartón y tapadera de plástico	137 g.	\$2.55	\$2.75	4
Galletas wafer con crema sabor a fresa / sabor artificial	Colombina Bridge wafer	Paquetes aluminizados.	71 g.	\$0.50	\$0.60	13
Leche entera vitaminada larga duración.	Dos Einos	Envase de Tetra Pack	1 litro	\$1.93	\$2.15	3
Tortilla chips	Doritos	Empaques aluminizados	602 g	\$0.80	\$1.00	9

3. Fichetes de caja de los productos objeto de hallazgo, en los que se reflejan los precios registrados en el sistema de cobro del proveedor (fs. 2).

4. Historial de Precio Vs Costo (fs. 13-27) en las que se puede verificar un detalle de productos en los cuales existe cambio de precio al determinarse un "precio actual" y un "precio anterior".

VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

Con base en los elementos probatorios antes señalados y en virtud de la *presunción de certeza* que gozan las actas de inspección de la Defensoría del Consumidor, ha quedado comprobado:

1. Que el día 31/01/2018, el proveedor en el establecimiento denominado "dentro de estación de servicio", puso a disposición de los consumidores un total de 30 productos con diferencia de precio entre el ofrecido y el constatado en la caja registradora.

2. Que la venta de los productos Bocaditos a base de papa sabor a crema y cebolla, Galletas wafer con crema sabor a fresa / sabor artificial, Leche entera vitaminada larga duración y Tortilla chips (fs. 4) no fue materializada, ya que en el referido documento se ha plasmado la leyenda

"RECIBO ANULADO", es decir, la venta no se perfeccionó.

Sobre el tema, la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 83-2016, pronunciada a las quince horas con cincuenta y tres minutos del día 27/10/2020 ha afirmado que: "...ofrecer productos con diferencia de precios entre el ofrecido y el constatado en cajas registradoras." Una acción que es muy distinta a la de vender, pues con la oferta de un producto, no se perfecciona la venta, ésta se constituye y nace contractualmente cuando se entrega la cosa a cambio de un precio; la venta no se perfecciona con el ofrecer del producto...).

Así, la administración pública para este tipo de ilícito, debe probar, no solo que el precio ofertado es distinto al marcado en cajas registradoras, sino, además que efectivamente existió una compraventa, ya sea mediante una factura o ticket que demuestre el objeto vendido, el precio, y la entrega de dinero.

Aplicando tales consideraciones al caso de mérito, al no materializarse la compraventa, de los productos mencionados, no es posible acreditar fehacientemente la realización de la conducta descrita en la norma, como la acción de "vender", puesto que, al contener el ticket de la venta la frase "RECIBO ANULADO", se concluye que la transacción no se perfeccionó.

Consecuentemente, de la prueba valorada antes relacionada y del análisis expuesto, y al tenor de lo dispuesto en los artículos 27 letra c) y 43 letra b) de la LPC, este Tribunal Sancionador, concluye que la conducta denunciada de la supuesta infracción de vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado, no se ha configurado en el presente caso, puesto que no se efectuó la transacción de compraventa de los productos objetos de la denuncia, siendo entonces que al no configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra b) de la LPC, resulta procedente *absolver* al proveedor denunciado, en relación a la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

VII. DECISIÓN

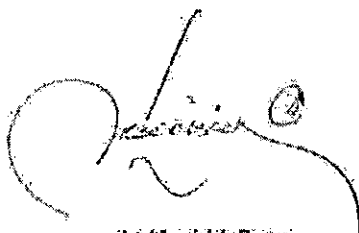
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 7 inciso primero, 27 inciso tercero, 40, 44 letra h), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) Téngase por agregado el escrito presentado por el señor, así como la documentación que consta agregada de fs. 13 al 62.

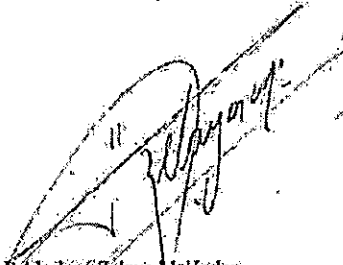
- b) *Absuélvase* al proveedor de la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, infracción atribuida y relacionada al acta de inspección número 0000240, por las razones establecidas en el romano VI de esta resolución.
- c) *Tomar nota* la Secretaría de este Tribunal de la dirección señalada por el proveedor denunciado para recibir actos de comunicación.
- d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

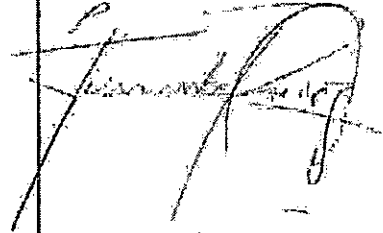
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: "Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma."; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: "La resolución por la que se declara tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)".



José Leosick Castro
Presidenta

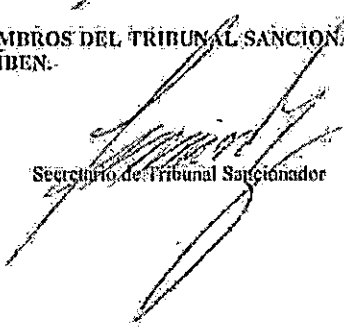


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal suplente

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



Secretario de Tribunal Sancionador

RGMP