


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), 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", "b" y "c" de la LAIP

	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 22/03/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia: 697-19</p>
<p><b>RESOLUCIÓN FINAL</b></p>			
<p><b>I. INTERVINIENTES</b></p>			
<p>Denunciante:</p>	<p>Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–.</p>		
<p>Proveedora denunciada:</p>	<p>Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V.</p>		
<p><b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b></p>			
<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 25/04/2019 se practicó inspección en el establecimiento denominado “<i>Starbucks Metrocentro Santa Ana</i>”, propiedad de la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V.</p>			
<p>Como resultado de la diligencia realizada, se levantó acta de inspección restaurantes con número de referencia 0000631, en la cual se documentó que fueron encontrados a disposición de los consumidores, bienes que incumplían lo prescrito en los artículos 7 inciso primero y 27 letra d) de la LPC, en relación a los numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1. del RTCA 67.01.07:10, <i>por comercializar productos con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria.</i></p>			
<p><b>III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b></p>			
<p>Tal como consta en auto de inicio (fs. 6-7), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC, consistente en: “<i>Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan</i>”.</p>			
<p>De conformidad a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la LPC, “<i>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, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes</i>”.</p>			
<p>En consonancia con lo anterior, el artículo 27 letra d) de la LPC, dispone que: “<i>(...) Las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deben ser</i></p>			

proporcionados con información en castellano, de forma clara, veraz y oportuna, según corresponda, especialmente, entre otros aspectos, la letra d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos (...); y precisamente, en el caso de los productos preenvasados, el Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados) –RTCA 67.01.07:10–, en su numeral 9.2.1 determina que: “Cuando el idioma en que esté redactada la etiqueta original no fuere el español, debe colocarse una etiqueta complementaria, que contenga la información obligatoria que se establece en las secciones 5 al 7.” Entre ellas se incluyen los numerales 5.8.1 y 5.8.3, los cuales establecen la obligación de consignar en la etiqueta de los alimentos preenvasados la fecha de vencimiento.

En congruencia con tales disposiciones, el ofrecimiento de medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, que cuente con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria, realizado por un vendedor o comercializador de bienes, se adecua a la conducta infractora descrita en el artículo 43 letra f) de la LPC, que literalmente dispone: “Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: f) Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan”.

El término «comercializar» a que hace referencia la ley en comento, puede entenderse como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento con el ánimo de invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, la conducta ilícita es, por consiguiente en el presente caso la comercialización al público de cualquier clase de productos o bienes, que cuenten con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria.

#### **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:

A. En fecha 25/01/2022, se recibió escrito (fs. 11 al 14), firmado por el licenciado \_\_\_\_\_, quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., por medio del cual contestó la audiencia conferida en resolución de las trece horas con cuarenta y siete minutos del día 05/01/2022, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y agregó la documentación de fs. 15 al 197.

En dicho escrito, el referido apoderado, en el ejercicio de su derecho de defensa, manifestó —en esencia—:

(i) Que existe una deficiente regulación normativa de la posible infracción como de la sanción en la Ley de Protección al Consumidor, en virtud de que la tipificación -tipo normativo- de la infracción o de la sanción, constituye la descripción literal que hace el legislador de forma genérica sobre la prohibición de determinadas conductas, y su posterior sanción como consecuencia. Dicha descripción debe incorporar elementos específicos perfectamente constatables por el aplicador de la ley. Entre ellos se encuentran el tipo de la infracción administrativa, el monto o cuantía de la sanción específicamente regulados, los sujetos activo y pasivo y el bien jurídico tutelado.

Señala, que, en definitiva, el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en Derecho Administrativo Sancionador, exige que la ley describa las infracciones y las sanciones de forma precisa a fin de que el contenido de la infracción o de la sanción sea el resultado de la capacidad expresiva y redactora del Órgano Legislativo y no de la capacidad interpretativa del aplicador de la norma. Por lo que, en el caso que nos ocupa, la frase genérica expresada en el artículo 43 letra f) de la LPC, reza: *“en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan”*, sin determinación explícita del nombre de la normativa, o el órgano que la emitió, fecha, diario oficial en que se publicó, la normativa a la cual hace el reenvío, contiene una remisión normativa difusa y excesivamente indeterminada que conculca los derechos fundamentales de su representada.

(ii) Por otra parte, manifiesta que el artículo 46 de la LPC, hace una remisión o reenvío a un salario mínimo que no existe, por no aparecer regulado en los Decretos vigentes a la fecha de la supuesta infracción, pues las Tarifas de Salario Mínimo, lo determinan para todo el país y bajo las tipologías de actividades económicas, en consecuencia el monto o quantum de la multa no aparece explícitamente identificado como lo requiere el estándar constitucional de taxatividad y legalidad determinado por nuestra jurisprudencia; por lo que es evidente, la excesiva indeterminación sobre cual de los rubros económicos debe ser tomado en cuenta para la integración de la sanción administrativa, lo cual origina un ámbito de discrecionalidad al operador, en este caso el Tribunal, que resulta injustificable constitucionalmente, evidentemente producto de una defectuosa regulación de la sanción en la Ley.

**B.** Ahora bien, respecto de los alegatos presentados por el licenciado

, este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

1. En relación al alegato relacionado a que la frase genérica expresada en el artículo 43 letra f) de la LPC, reza: *“en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan”*, sin determinación explícita del nombre de la normativa, o el órgano que la emitió, fecha, diario oficial en que se publicó, la normativa a la cual hace el reenvío, contiene una remisión normativa difusa y excesivamente indeterminada que conculca los derechos fundamentales de su representada, este Tribunal tiene a bien señalar que tal como consta en el auto de inicio (fs. 6-7), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC, consistente en: *“Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan”*.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 7 inciso primero de la LPC, *“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, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes”*.

En consonancia con lo anterior, el artículo 27 letra d) de la LPC, dispone que: *“(…) Las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deben ser proporcionados con información en castellano, de forma clara, veraz y oportuna, según corresponda, especialmente, entre otros aspectos, la letra d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos (…)”*; y precisamente, en el caso de los productos preenvasados, el Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados) –RTCA 67.01.07:10–, en su numeral 9.2.1 determina que: *“Cuando el idioma en que esté redactada la etiqueta original no fuere el español, debe colocarse una etiqueta complementaria, que contenga la información obligatoria que se establece en las secciones 5 al 7.”* Entre ellas se incluyen los numerales 5.8.1 y 5.8.3, los cuales establecen la obligación de consignar en la etiqueta de los alimentos preenvasados la fecha de vencimiento.

En ese sentido, no es cierto lo afirmado por el apoderado de la proveedora, en el sentido que existe una deficiente regulación normativa de la posible infracción como de la sanción en la Ley de Protección al Consumidor, ya que la remisión a la normativa técnica está dada por el mismo artículo 43 letra f) de la LPC, habiéndose especificado tanto en la denuncia presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, como en el auto de inicio pronunciado por este Tribunal, la

normativa técnica relacionada con la infracción atribuida a la proveedora denunciada, para el caso que nos ocupa, se trata del Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados) –RTCA 67.01.07:10–, específicamente en sus numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1, los cuales establecen la obligación de consignar en la etiqueta de los alimentos preenvasados la fecha de vencimiento, y en el caso que el idioma en que esté redactada la etiqueta original no fuere el español, debe colocarse una etiqueta complementaria que contenga la información obligatoria que se establece en las secciones 5 al 7 de dicho reglamento.

En consecuencia, este Tribunal es categórico en afirmar que no existe una remisión normativa difusa y excesivamente indeterminada que viole derechos fundamentales de la proveedora denunciada, por lo que debe desestimarse el planteamiento realizado por el apoderado de la denunciada.

2. Finalmente, respecto al alegato relativo a que el artículo 46 de la LPC, hace una remisión o reenvío a un salario mínimo que no existe, por no aparecer regulado en los Decretos vigentes a la fecha de la supuesta infracción, es importante resaltar que el artículo 46 de la LPC establece que: *“Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria”*; de lo cual puede observarse que la norma si hace remisión a un salario mínimo existente en la fecha de la supuesta infracción, y que en caso de determinarse la comisión de la infracción atribuida por parte de la proveedora denunciada, el Decreto a aplicar sería el Decreto Ejecutivo Número 6 del 21/12/2017, publicado en el Diario Oficial Número 240, tomo 417 del 22/12/2017.

En ese sentido, este Tribunal, en razón del principio de legalidad, está sometido no solamente a los parámetros –y por ende el desglose de éstos en sus resoluciones– consignado en el artículo 49 de la LPC –en lo aplicable–, sino también a los pisos y techos de multas que la misma determina.

Ahora bien, en el presente caso, y de llegarse a establecer el cometimiento de la infracción, todo ello será analizado y aplicado oportunamente en esta resolución.

De esta manera, queda comprobado que lo alegado por el apoderado de la proveedora, no es cierto, debiendo también, por estas razones, desestimarse lo argüido.

## V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, 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 comisión de la infracción regulada en el artículo 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.*

Además, el artículo 106 inciso 6° 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 aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.*

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

- a) Acta de inspección restaurantes número 0000631 de fecha 25/04/2019—fs. 3— y Formulario de inspección sin fecha de vencimiento, —fs. 4—, por medio de los cuales se establece que la DC realizó inspección en el establecimiento “*Starbucks Metrocentro Santa Ana*” propiedad de la proveedora, así como el hallazgo de productos **con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria**; incumpliendo lo que se establece en los numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1. del RTCA 67.01.07:10.

Respecto a la documentación, se advierte que la denunciada no pudo desvirtuar la veracidad de la misma. En razón de lo anterior se concluye que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

## 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 goza el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor, este Tribunal establece que existe prueba suficiente para determinar que la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., comercializó varios productos con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria, incumpliendo lo establecido en los numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1. del RTCA 67.01.07:10.

En ese sentido, este Tribunal se ha pronunciado en varias ocasiones, respecto a que la conducta ilícita en mención se materializa por el solo hecho de comercializar bienes o productos en las condiciones señaladas, es decir, poner a disposición de los consumidores los bienes, sin que



necesariamente se haya realizado la venta de los mismos. Para el caso, el verbo rector “comercializar” contenido en el tipo sancionador, puede entenderse –en su sentido natural– como el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento comercial en el que son expuestos, mostrados o presentados con el ánimo de ofrecerlos al público consumidor para que sean adquiridos por éstos; y, puede también definirse como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor a 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 cuyas etiquetas no cumplen con las exigencias especiales que se determinan en las normativas técnicas de etiquetado.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del C. Com, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”, este Tribunal concluye, que en el presente caso la denunciada actuó de manera negligente en la gestión de su negocio, ya que como propietaria del establecimiento tenía la obligación principal de verificar y únicamente poner a disposición del consumidor aquellos productos que cumplan los requisitos y condiciones exigidas por la ley para su comercialización, lo cual no hizo, al comercializar varios productos cuyas etiquetas no cumplían con las exigencias especiales que se determinan en las normativas técnicas de etiquetado, poniendo en riesgo potencial el derecho a la información de los consumidores.

En consecuencia, este Tribunal concluye que existe responsabilidad de la proveedora por la comisión de la infracción que se le imputa y efectivamente se configura el ilícito establecido en el artículo 43 letra f) de la LPC, resultando procedente imponer la sanción respectiva, conforme al artículo 46 de la misma ley.

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su

defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.



En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, al ser proveedora que se dedica a la comercialización de productos y teniendo el conocimiento de las consecuencias jurídicas que ésta conlleva, se denota que el actuar de la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., ha sido de manera negligente, al comercializar y poner a disposición de los consumidores productos que no cumplen con la normativa técnica vigente.

## VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra f) de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, artículo 46 LPC; por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

### **a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas*

*brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir de la documentación financiera presentada por la proveedora, consistente en declaraciones del impuesto sobre la renta y contribución especial de los ejercicios fiscales de los años 2019 y 2020 (fs. 25 y 26); informe de los auditores independientes (fs. 27-95); y formularios de declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios del período comprendido desde el mes de marzo de 2019 hasta el mes de diciembre de 2021 (fs. 98-197); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2019, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$7,257,760.68 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley.

Cabe mencionar, que este Tribunal ha tenido acceso además a información de carácter público del Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos, en la que la proveedora denunciada se encuentra clasificada como **mediano contribuyente**, por lo que para los efectos de la cuantificación de la multa así será considerada.

Cabe mencionar también, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA).

***b. Grado de intencionalidad del infractor.***

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones, este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aún a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, se determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues, como propietaria del establecimiento, es la principal responsable de adoptar las

medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley de la materia, como es verificar que los productos que ofrecía a sus clientes cumplieran todos los requerimientos de las normas técnicas al momento de recibirlos de su proveedor, y en caso de que estos no cuenten con información completa en sus etiquetas, sean cambiados inmediatamente a fin de no ofrecer productos a los consumidores que no cumplan la normativa técnica vigente. Por lo que, en el presente caso, se configura plenamente una conducta negligente por parte de la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación como comerciante.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de la infracción de la proveedora, es directa e individual, pues se acreditó que en el establecimiento de su propiedad — “Starbucks Metrocentro Santa Ana”, el día 25/04/2019, — se pusieron a disposición de los consumidores varios productos con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria, incumpliendo lo establecido en los numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1. del RTCA 67.01.07:10.

***d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.***

En el caso en particular, es pertinente señalar que la configuración de la infracción administrativa relativa a “Fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan”, consignada en el artículo 43 letra f) de la LPC; transgrede el derecho de los consumidores de recibir de la proveedora la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna, que determine las características de los productos a adquirir; y que si bien, en este caso, con dicha conducta, no se ha comprobado un daño concreto a una persona en particular, este Tribunal reafirma que la acción que configura la infracción es capaz de ocasionar un perjuicio potencial en el colectivo de consumidores, ya que basta que los productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes se encuentren a disposición de los consumidores para generar el riesgo que éstos sean adquiridos en dichas condiciones.

Al respecto, es importante señalar que la falta de datos requeridos por disposición normativa, impacta no solo en el derecho de información de los consumidores, sino que, además, representa un perjuicio potencial en bienes jurídicos como la salud o la seguridad de los consumidores, que son tutelados por el legislador de forma difusa.

En este punto, debe recordarse lo sostenido el Juzgado Segundo de lo Contencioso Administrativo, en jurisprudencia reciente (V.gr. en la sentencia de referencia 00010-18ST-COPA-2CO de las diez horas del día 12/06/2018), “no era necesario que se determinara, por ejemplo, que un consumidor compró o adquirió tales productos para acreditarse el daño, basta con que estos sean ofrecidos a los mismos, tal como lo describe la conducta típica (“Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes”). Así, el ofrecer un producto que no cumple las normas técnicas, en este caso, la designación del tipo de yogurt, inhibe al consumidor el conocer información sobre un producto que puede ser de su interés”.

En línea con lo anterior, la SCA en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018, ha establecido que: “en las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva”.

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva en el presente caso y, además, para graduar la misma, (a) no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores; (b) ni que existan denuncias de personas que hubiesen adquirido los bienes ofrecidos por la proveedora, que resultaron con incumplimiento.

***e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.***

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a la infractora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., que ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

Es menester señalar que este Tribunal, con la imposición de la sanción —multa—, busca prevenir futuros incumplimientos a la LPC como el que nos ocupa, máxime cuando todo proveedor de bienes se encuentra en la obligación de ofrecer productos que sean óptimos para el consumo, situación que no consta acreditada en el presente caso, con el fin de salvaguardar el interés general.

**VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica -artículo 146 inc. 4° de la LPC- y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Para tal efecto, respecto al tamaño de empresa, se ha considerado a la proveedora como *mediano contribuyente*, según lo relacionado en la letra a. del romano anterior.

Por otra parte, es importante reiterar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

Dicho esto, en el caso de mérito se efectuó la modulación de la multa en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida, ya que para el caso no se acreditó el dolo, sino *negligencia*. No obstante, lo anterior, tal como se señaló en la letra d. del romano **VII** de esta resolución, se tomó en cuenta el perjuicio potencial de la conducta realizada por la proveedora, el cual ha sido catalogado como *grave*, ya que, la misma fue verificada *en diferentes productos y en el mismo establecimiento*, poniendo en riesgo no solo el derecho a la información de los consumidores; sino que, además, los derechos a la vida y la salud.

Finalmente, en el presente procedimiento ha quedado evidenciado el hecho que la proveedora denunciada aportó la documentación financiera solicitada, cumpliendo con ello, su deber de prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo del procedimiento (artículo 17 número 5 de la LPA); razón por la cual, dicho aspecto ha sido tomado en cuenta en favor de la proveedora para la cuantificación de la multa.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, en aplicación de los principios de disuasión, proporcionalidad y racionalidad, que deben sustentar la imposición de la sanción, es procedente imponer a la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V. una multa de: TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,650.04), equivalentes a doce meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC en relación a los artículos 7 inciso primero y 27 letra d) de la LPC, y numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1 del RTCA 67.01.07:10; por comercializar productos que no cumplen la

normativa técnica vigente, al encontrarse a disposición de los consumidores varios productos con información distinta al idioma castellano sin etiqueta complementaria.

### IX. DECISIÓN

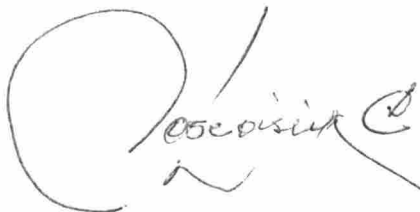
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 7 inciso primero, 27 letra d), 40, 43 letra f), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Ténganse por agregados* los escritos presentados por el licenciado así como la documentación que consta agregada de fs. 15 al 95, y 98 al 197. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal de los medios y lugar señalados por el apoderado de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación; así como del nombre de las personas comisionadas para tal efecto.
- b) *Dese intervención* a la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., por medio de su apoderado general judicial, licenciado
- c) *Téngase por contestada* la audiencia conferida a Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., en los términos relacionados en la presente resolución.
- d) *Sanciónese* a la proveedora Panacafe de El Salvador, S.A. de C.V., con la cantidad de TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,650.04), equivalentes a doce meses de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra f) de la LPC en relación a los artículos 7 inciso primero y 27 letra d) de la LPC, y numerales 5.8.1, 5.8.3 y 9.2.1 del RTCA 67.01.07:10, conforme al análisis expuesto en el romano VI de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.  
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.**
- e) *Notifíquese.*

### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO



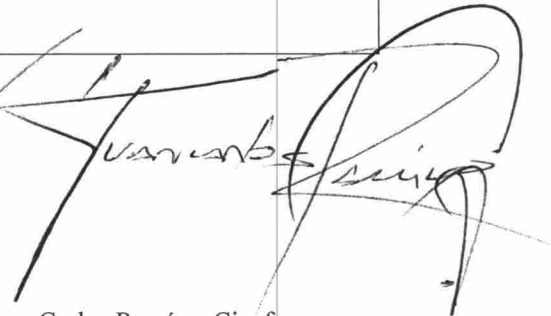
La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, según el cual: “*Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por 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 decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)*”.



José Leoisick Castro  
Presidente



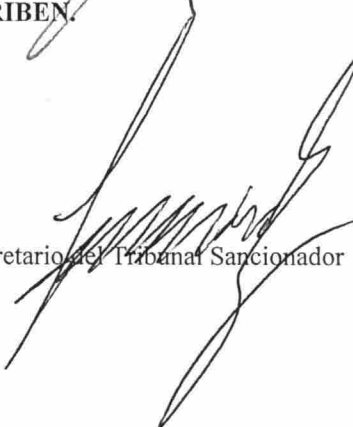
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador