

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", "T" y "U" de la LAIP

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/11/2022 Hora: 13:13 p.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 17-2020 acum
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–		
Proveedora denunciada:	CALLEJA, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<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 19/07/2019 se practicó inspección en el establecimiento denominado “<i>Selectos Aguilares</i>”, Aguilares, departamento de San Salvador, propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V.</p> <p>Así, como resultado de la diligencia realizada, se levantó el “Acta para la toma de muestras de cantidad de Productos en Preempacados” con número de referencia DVM-Cn/0515/19 (fs. 27), en la cual —mediante Informe de inspección de contenido neto en sustitutos de azúcar endulzante artificial— se documentó que fueron encontrados a disposición de los consumidores, bienes que incumplían lo prescrito en los artículos 7 inciso primero y 27 letra b) de la LPC, en relación a los artículos 2.7, 3.1 y 4.1.1 literal a) del Reglamento Técnico Centroamericano “Cantidad de Producto en Preempacados” —en adelante RTCA 01.01.11:06—, debido a que, al ser sometidos a las experticias pertinentes, las muestras analizadas, presentaron Error promedio.</p>			
III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en auto de inicio (fs. 48-52), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra h) de la LPC —vigente al momento que sucedieron los hechos— por: “<i>Producir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria</i>”, en relación a los numerales los artículos 2.7, 3.1 y 4.1.1 literal a) del RTCA 01.01.11:06.</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 inciso primero de la LPC dispone: “<i>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</i></p>			

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 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). Además, deben tomarse 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, es decir, que la cantidad nominal del producto no corresponde a la cantidad real como resultado de una experticia de metrología, se configura la infracción prevista en el artículo 44 letra h) de la LPC, el cual establece que es una infracción muy grave *producir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria*.

De lo anterior se desprende que la ilicitud se materializa tanto por *producir* como *comercializar* bienes envasados con un peso fuera de lo permitido en las normas técnicas vigentes. Para el caso en específico, refiere a productos cuyo contenido neto no cumple las exigencias reguladas en la normativa técnica obligatoria, es decir, que al ser sometidos a análisis de metrología resultan con incumplimientos en el contenido neto en relación con la información declarada en la etiqueta; y al comprobarse tal hecho en perjuicio de los consumidores, la LPC responsabiliza al *productor* de dichos bienes (sin realizar distinción de la etapa de producción en la que recaiga el error), como al *comercializador* de los mismos, es decir quien pone a la venta el producto a fin de que el consumidor lo adquiera para su uso o consumo.

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 denunciada, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. El día 18/07/2022 se recibió escrito (fs. 59 al 61), firmado por la licenciada

, quien actúa en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., por medio del cual contestó la audiencia conferida en la resolución de inicio (fs. 48-

52) y agregó la documentación de fs. 62-82.

En dicho escrito, la referida apoderada, en el ejercicio de su derecho de defensa, manifestó –en esencia–:

- (i) Que su representada, por medio de la cadena de supermercados denominada Súper Selectos, comercializa diferentes productos, los cuales se compran al por mayor a diferentes proveedores, y estos son entregados en bodegas en cada supermercado o en las bodegas centralizadas (de acuerdo a la negociación realizada con el proveedor). Aduce que tiene en todas las bodegas personal capacitado en diferentes áreas así como especialistas capacitados en control de calidad, quienes revisan que el producto que se recibe se entregue en perfectas condiciones por parte de los proveedores para la venta, condiciones que a simple vista se puedan observar como lo es: que el producto esté vigente, sin abolladuras, ni moho, así como que esté empacado correctamente, caso en contrario, el producto es rechazado y devuelto al proveedor; los auditores de calidad, además tienen la función de verificar que cuando un producto (local o importado) no cumpla con los requisitos establecidos por las entidades de gobierno, y estos han sido observados, sean retirados de la cadena de supermercados, y enviados a las bodegas, en el área asignado a las averías, gestionando el retiro inmediato con el proveedor, pero cuando el caso que el producto es de marca privada – es decir, se le llama al producto con marcas, propiedad de Calleja-, se obtiene la autorización de la unidad de auditoría interna para su destrucción, pues para su representada la prioridad es que el producto a comercializar se encuentre en óptimas condiciones.
- (ii) Manifestó que su representada observa con preocupación las constantes multas que se reciben por parte del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, en razón de incumplimientos de Reglamentos Técnicos Centroamericanos, por diferentes productos y proveedores, en el que señala a su representada como *negligente* al no revisar que los productos al momento de recibirlos de parte de su proveedor cuenten con el peso correcto relacionado en la etiqueta, y en caso que estos no cuenten con la información completa, estos sean cambiados inmediatamente. Informa que su representada ha comunicado constantemente a cada proveedor sobre las multas impuestas por los productos que cada uno de ellos distribuyen, a fin de que ellos revisen sus viñetas y en caso de incumplimiento sean modificadas, pues ya no basta con el registro sanitario vigente, pues se ha comprobado que el obtener el registro sanitario del mismo, no es garantía suficiente para determinar que el producto cumpla con todas las exigencias requeridas. Por lo antes expuesto, señala que su representada no tiene la capacidad de revisar cada etiqueta de los productos, por lo que aparte de la revisión de las etiquetas a cada proveedor, se les informó que en caso de incumplimiento a la normativa legal, el producto será devuelto al proveedor, quien asumirá los gastos de logística inversa y asumirá las multas que le fueren puestas a mi representada, ya que el acuerdo comercial con cada proveedor es el compromiso de vender productos que cumplan con la normativa técnica legal

vigente, pues por el alto nivel de transacciones diarias del supermercado, se vuelve imposible revisar cada viñeta de producto, y aún más el contenido neto de cada producto.

- (iii) Manifiesta que de acuerdo al artículo 36 de la LPC, la responsabilidad recae sobre el fabricante, importador, vendedor o suministrador, no solo vendedor o suministrador, siendo la única forma de exonerarse de la responsabilidad del fabricante cuando se comprueba la falsificación o incorrecta manipulación por terceros, dichos productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, productos que al ser verificados por los inspectores de la Defensoría del Consumidor, contaban con sus viñetas originales y con sus sellos de garantía colocadas por el fabricante, lo cual demuestran que no estaban falsificados, en razón de ello, la infracción presuntamente encontrada es de origen, por tanto la responsabilidad del fabricante; sin embargo, de acuerdo a la ley también señala al comercializador final en la cadena de suministro como responsable, pero aun cuando no se dice explícitamente, al relacionar cada uno de los eslabones de la cadena de comercialización, la única manera de exonerar al fabricante es comprobar la falsificación del producto y respecto a lo dispuesto al Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados, el etiquetado de los productos de alimentación es el principal medio a través el productor consigue comunicarse con el consumidor final e informar sobre los diferentes aspectos del producto, por lo que su representada sería únicamente responsable si hubiese manipulado el producto o las viñetas de éste lo cual no es posible dado la forma en que el producto está empacado. Finalmente, alega la apoderada que su representada cuenta con aproximadamente 3,000 proveedores y comercializa más de 35,000 productos en la cadena de supermercados, los cuales de forma diligente y constante los revisan los auditores de calidad, a fin de verificar efectivamente estos se reciben en perfectas condiciones, cumpliendo con los estándares de calidad previamente exigidos y acordados con los proveedores, sin embargo, aun tomando en cuenta las recomendaciones del Tribunal Sancionador, por este tipo de negocio, con lo recibido diariamente no es práctico realizar las revisiones, además de ser responsabilidad del fabricante o distribuidor del producto, pues son ellos los que conocen a perfección la guía de interpretación del Reglamento Técnico Centroamericano.

B. Ahora bien, con relación a los argumentos vertidos en el literal *A.* y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VI. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

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; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

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 una 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 art. 106 inc. 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”.**

Además, el artículo 341 del 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, para determinar los hechos probados relacionados con la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra h) de la LPC, se seguirán las disposiciones citadas previamente.

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

- a) Acta de inspección DVM-Cn/0515/19 de fecha 19/07/022, fs. 27, en la cual consta que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron —sobre la base de muestreo aleatorio— realizaron la toma de muestra del producto denominado “Endulzante edulcorante de mesa”, marca Stevia. Contenido neto 30 g.
- b) Documentos denominados “Datos crudos para el análisis de cantidad de producto en preempacados” —fs. 29—; “Informe de la verificación de cumplimiento e incumplimiento de la muestra en peso (...)” —fs. 30—, e Informe de inspección de contenido neto de sustitutos de azúcar endulzante artificial (tabla 6) —fs. 32-36—, elaborados por la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia

de Mercado de la Defensoría del Consumidor, en los que consta que luego de los análisis de metrología legal, se obtuvo como resultado que: (i) las muestras 1 al 5 del producto denominado “*endulzante educolorante de mesa marca Stevia*”, de contenido neto 30 gr, presentaron incumplimiento en la cantidad real respecto de la reflejada en la etiqueta, identificándose en ellas: **Error Promedio**, así como se consigna en el siguiente cuadro:

Nº de acta	Nombre del producto	Marca del producto	Contenido Neto declarado	Proveedor	Resultado del informe técnico	Cantidad real de unidad verificada	Error individual de preempacado	Deficiencia Tolerable
DVM-Cn/0515/19	endulzante educolorante de mesa	Stevia	30 gr	Comercializados por: CALLEJA, S.A. de C.V.	Error Promedio	29.558	-0.442	2.70
						29.385	-0.615	
						29.514	-0.486	
						29.691	-0.309	
						29.551	-0.449	

c) Impresión de fotografías de los productos “*endulzante educolorante de mesa*”, fs. 28 al 31;

d) Acta para la destrucción de muestras de productos en preempacados con hallazgo de incumplimiento y sus anexos, fs. 43-45.

Respecto a la documentación detallada, 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 gozan las actas de inspección de la Defensoría del Consumidor, ha quedado comprobado:

- Que el día 19/07/2019, la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., en el establecimiento denominado “*Selectos Aguilares*”, puso a la venta, respectivamente, 5 empaques de carton del producto “*Endulzante educolorante de mesa*”, a fin de que los consumidores los adquieran para su uso o consumo. Que, según la etiqueta de los productos, el contenido neto de los mismos era de 30 g.
- Que la deficiencia máxima permitida para los productos “*Endulzante educolorante de mesa*”, marca Stevia, en presentación de 30 g, era de 2.70 g, valor que resulta de multiplicar la cantidad nominal del producto (30 g) por el porcentaje de cantidad nominal preestablecido (9%), según la siguiente fórmula: $30g \times 9/100 = 2.70 g$, conforme a lo establecido en el artículo 4.2.3 y tabla 2 del artículo 5, ambos del RTCA 01.01.11:06, y aunque los errores individuales de preempacados no excedieron la deficiencia máxima permitida, si incumplieron la prueba de error promedio del preempacado, la cual se obtiene mediante la suma de los errores individuales de los preempacados, dividido por el número de muestras, en este caso: $EPM: (0.442+0.615+0.486+0.309+0.449) / 5 = -2.301$ configurándose la existencia del **Error Promedio**.

Asimismo, el numeral 2.7 del RTCA 01.01.11:06 define al **Error Promedio** como la **suma de los errores individuales de los preempacados, considerando su signo aritmético, dividido por el número de**

preempacados en las muestras; circunstancia que ha sido verificada en el presente caso, tal como se señaló en el punto 3 antes relacionado.

Para determinar si una muestra de productos cumple 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 se cumple y satisface con los siguientes parámetros:

- a) **Que no existan productos con error promedio (cuyo signo aritmético sea negativo);**
- b) Que no hayan preempacados no conformes, más de los permitidos en la columna 4 de la tabla 1 del referido RTCA, con Error T1; y,
- c) Que no haya ningún preempacado no conforme en las muestras 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 a) de los requisitos del artículo 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06, por lo que ambos lotes de inspección deben rechazarse por incumplir con los criterios establecidos; en consecuencia, no cumplen con la reglamentación técnica vigente que establece los requisitos de contenido neto en productos preempacados.

Respecto a los argumentos planteados por la apoderada de la proveedora denunciada, este Tribunal es de la idea que la conducta ilícita en mención se materializa por el solo hecho de **producir o comercializar** bienes o productos que incumplan con las normas técnicas vigentes. Para el caso en estudio, el término «**producir**» a que hace referencia la ley, se refiere a la acción de fabricar o elaborar un producto preempacado; mientras que con «**comercializar**», se hace alusión al 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, al margen de la serie de actividades señaladas por la apoderada de la denunciada, para intentar que los productos que comercializa se encuentren en óptimas condiciones para ofrecer al público consumidor, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se fabrican y/u 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.

Asimismo, el Juzgado Segundo de lo Contencioso Administrativo en resolución de referencia 00010-180-ST-COPA-2CO de las diez horas del día 12/06/2018 dispuso: "(...) *no puede excusarse a la proveedora de su imprudencia, alegando que se inobservó el criterio de responsabilidad del artículo 36 literal c) de la LPC, pues a criterio de este Tribunal, la infracción por la que se le ha impuesto las respectivas sanciones no hace distinción entre productos envasados, etiquetados, a granel, o los distintos tipos de productos que pueden ofrecerse a los consumidores. Dicha infracción solo contiene el supuesto de **ofrecer un producto**, en términos generales, que no haya cumplido con la normativa técnica. Si bien, no puede exigirsele a la proveedora denunciada que sea ella la que coloque la información en los productos que fueron objeto de la inspección, este no es el caso que se discute, pues lo que se le exige a la sociedad demandante y que no cumplió, es su*

deber de garantizar que los productos que ella ofrece en sus establecimientos tengan toda la información que exige la normativa técnica y que es derecho de los consumidores conocer, y para ello, es la demandante la que debe de verificar que antes de ser ofrecidos al público, los productos que compra cumplan con la normativa vigente”

En concordancia con lo anterior, de la documentación agregada al presente expediente se colige que:

La proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., como propietaria de los establecimientos en los que se invitaba a los consumidores a que adquiriera los mismos para uso o consumo, tenía la obligación de verificar y poner a disposición del consumidor únicamente aquellos productos que cumplieran los requisitos y condiciones exigidas por la ley y reglamentos para su comercialización, lo cual no hizo, al ofrecer productos, cuya cantidad real es menor en comparación a la cantidad nominal declarada en la etiqueta, por lo que el lote analizado no cumplía con las exigencias especiales que se determinan en la normativa técnica de contenido neto, poniendo en riesgo potencial el derecho a la información de los consumidores, pues estos no sabían con certeza sobre el contenido real de los productos adquiridos.

En otros términos, se ha podido acreditar, a partir de la documentación que obra en el presente procedimiento administrativo que la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. efectivamente comercializó dichos productos con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria.

En virtud de ello, la denunciada debe ser acreedora de la sanción correspondiente conforme a lo consignado en el artículo 47, por haberse acreditado el cometimiento de la conducta tipificada en el artículo 44 letra h), ambos de la LPC.

VII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra h) de la LPC –vigente al momento que sucedieron los hechos–, la que se sanciona con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, según el artículo 47 de la LPC. Por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción que corresponda a la luz de los parámetros establecidos en la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal tomará en cuenta los principios de legalidad, proporcionalidad y culpabilidad para la determinación de la multa, es así que verificará el 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 –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, 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”.

En el presente procedimiento, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido entre junio de 2019 a junio del 2022, de la declaración de renta del ejercicio fiscal de los años 2019 al 2021, estados financieros auditados de los mismos años; todo, con el propósito de determinar el tamaño de empresa; la denunciada no atendió dicho requerimiento. No obstante lo anterior, es un hecho público y notorio que la proveedora cuenta con *presencia en los 14 departamentos a nivel nacional; 7,500 colaboradores* y que además posee *98 salas* de venta a nivel nacional, según publicación realizada por la denunciada en su página web.

Al contrastar la información publicada por la proveedora en su página web oficial, con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que CALLEJA, S.A. de C.V., cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, los cuales se equiparan a los de un gran contribuyente, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una empresa de *tamaño grande*.

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.

Por otra parte, resulta pertinente señalar 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 lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: *“Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”*.

A partir de tales disposiciones, este Tribunal concluye que CALLEJA, S.A. de C.V., actuó de manera *negligente* en la gestión de su negocio, ya que como propietaria del establecimiento en el que se comercializaban los productos objeto de hallazgo, es la responsable de adoptar las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones que impone la ley de la materia, tales como verificar que la cantidad real del producto ofrecido a los consumidores correspondiera a la cantidad de contenido neto declarado en la viñeta de aquellos y que los

mismos cumplieran todos los requerimientos de las normas técnicas al momento de recibirlos de su proveedor. Y, en caso de que la cantidad real del producto fuera menor en comparación a la cantidad nominal declarada en la etiqueta, los mismos sean cambiados inmediatamente a fin de no ofrecer a los consumidores productos cuyo contenido neto se encuentre fuera de la normativa técnica obligatoria vigente, lo cual no hizo.

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 propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V —*Selectos Aguilares*—, el día 19/07/2019 se pusieron a la venta, respectivamente, 5 empaques de cartón "*Endulzante educolorante de mesa*", marca *Stevia*; a fin de que los consumidores los adquieran para su uso o consumo, cuyo contenido neto declarado en la etiqueta se encontraba fuera de la norma técnica obligatoria, como lo establece el artículo 4.1.1 del RTCA 01.01.11:06, según el detalle expuesto en el romano VI de la presente resolución.

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 *producir o comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria*, consignada en el artículo 44 letra h) de la LPC —vigente al momento que sucedieron los hechos—; 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. 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.

En este punto, debe recordarse que la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—en su jurisprudencia, ha afirmado que el legislador, atendiendo al bien jurídico a proteger, puede clasificar las conductas en infracciones de lesión e infracciones de peligro (concreto y abstracto). La ubicación de la infracción en cada clasificación dependerá de la descripción típica que haga el legislador.

Así, las infracciones de lesión exigen demostrar la lesión efectiva al bien jurídico tutelado; las de peligro concreto constituyen supuestos en los cuales se exige el peligro efectivo sufrido por una persona en específico; en las 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 (Sentencia emitida el 08/01/2016, emitida en el proceso contencioso administrativo de referencia 344-2010).

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 comercializados por la proveedora —que resultaron con incumplimiento—, derivada de la comercialización de productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria. De ahí que, la infracción administrativa en comento es una infracción de peligro abstracto.

Sobre el tema, la SCA en la sentencia emitida en el proceso de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018 ha afirmado 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”*.

Aplicando tales consideraciones al caso de mérito, aun cuando no se materialice algún tipo de perjuicio concreto en la esfera jurídica de un consumidor determinado, al tratarse de una infracción de peligro abstracto, el posible agravio se configura con la sola inobservancia de la norma imperativa, es decir, de lo regulado en la LPC y en el RTCA 01.1.11:06 al acreditarse debidamente la comercialización de productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria.

En tal sentido, conforme a lo expuesto en el romano VI de la presente resolución, a partir de la inspección realizada por la DC, se comprobó que la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V. comercializó dichos productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria; es decir, se ha acreditado la comisión de una infracción que la ley en materia de consumo clasifica como muy grave, provocando con ello un perjuicio potencial en la esfera jurídica de los consumidores —de forma abstracta—, lo cual debe ser tomado en consideración como criterio para la determinación de la multa.

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

Mediante la multa impuesta, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora CALLEJA, S.A. de C.V., quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra h) de la LPC —vigente al momento que sucedieron los hechos—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y para propiciar la adopción de 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 cumplan con la normativa técnica obligatoria vigente, ofreciendo a los

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

consumidores bienes cuyo contenido corresponda con la información que se incorpora en la viñeta, es decir, propiciando que la información que consta en los mismos sea veraz y corresponda con la realidad, con el fin de salvaguardar el interés general, situación que no consta acreditada en el presente caso.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

VIII. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica -artículo 146 inc. 4º de la LPC- y habiendo considerado los elementos descritos en el romano anterior, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., de acuerdo a la conducta realizada.

De manera inicial, es preciso mencionar lo previsto en el artículo 47 de la LPC, en cuanto a que las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Además, en relación con el tamaño de empresa, se ha considerado a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., como empresa de *tamaño grande*, 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 por CALLEJA, S.A. de C.V., ya que, para el caso, no se acreditó el dolo, sino *negligencia*. También se tomó en cuenta el perjuicio potencial de la conducta realizada por la proveedora, ya que con la misma se puso en riesgo el derecho a la información de todos los consumidores (por tratarse de una infracción de peligro abstracto); y, que la ley de materia clasifica la infracción acreditada como muy grave.

Por consiguiente, conforme al análisis antes expuesto, en aplicación de los principios de disuasión, proporcionalidad y racionalidad (el tamaño de empresa y demás elementos desarrollados en el romano anterior) que deben sustentar la imposición de la sanción, es procedente imponer a la proveedora: CALLEJA, S.A. de C.V. una multa de **SEIS MIL OCHENTA Y TRES DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,083.40)**, equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra h) de la LPC -vigente al momento que sucedieron los hechos- en relación al artículo 7 inciso primero y 27 letra b) de la LPC, y a los artículos y 2.7, 3.1 y 4.1.1 literal a) del RTCA 01.01.11:06, por *comercializar productos envasados con contenido neto fuera de la normativa técnica obligatoria*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el **4.0%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos

urbanos en la industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

IX. 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, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

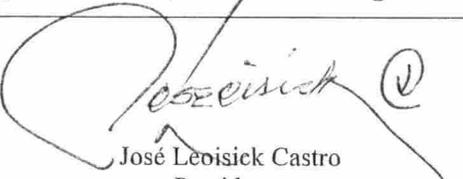
a) *Sanciónese* a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., con la cantidad de **SEIS MIL OCHENTA Y TRES DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$6,083.40)**, equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra h) de la LPC —vigente al momento que sucedieron los hechos— en relación a los artículos 7 inciso primero y 27 letra b) de la LPC, en relación a los artículos 2.7, 3.1 y 4.1.1 literal a) del RTCA 01.01.11:06, conforme al análisis expuesto en el romano VI y VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

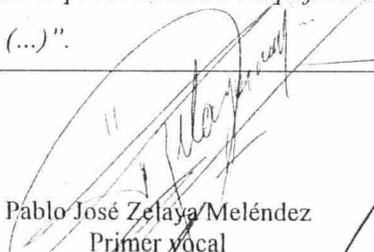
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

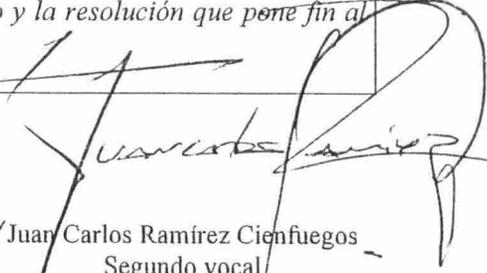
b) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3º 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 (...)*”.

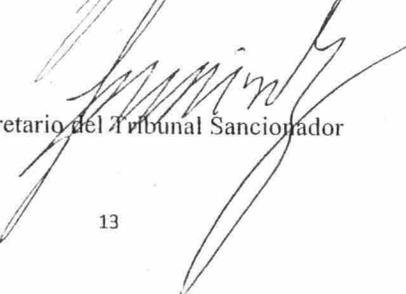

José Leoisick Castro
Presidente


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

PR/ym


Secretario del Tribunal Sancionador