

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 08/05/2023 Hora: 10:15 Lugar: San Salvador	Referencia: 1317-2020		
RESOLUCIÓN FINAL					
I. INTERVINIENTES					
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor –en adelante la Presidencia–.				
Proveedoras denunciadas:	CALLEJA, S.A. de C.V. CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V.				
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS					
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 24/08/2020 se practicaron inspecciones en el establecimiento denominado " <i>Súper Selectos Quezaltepeque</i> ", propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. DE C.V. En dichas actas se documentó la verificación del etiquetado de los siguientes productos:					
Nº de Acta.	Fecha del acta.	Anexo	Nombre del producto	Marca del producto	Empacador
DVM-EG/142/20	12:49 hrs. 24/08/2020	9 fotografías	Pop Corn	Bazzini	CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V.
DVM-EN/142/20	13:27 hrs. 24/08/2020	9 fotografías	Pop Corn	Bazzini	CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V.
Como resultado de las diligencias realizadas, se levantó acta de inspección del "Informe de Inspección de Etiquetado General de Maíz para Pop Corn/Palomitas de Maíz/Grano de Maíz para freír/Pop Corn" y del "Informe de Inspección de Etiquetado Nutricional de Maíz para Pop Corn/Palomitas de Maíz/Grano de Maíz para freír/Pop Corn", en las cuales se consignó lo siguiente:					
<ol style="list-style-type: none"> i. De acuerdo al acta DVM-EG/142/20, en la etiqueta del producto de nombre "Pop Corn" no declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo. Ello en contravención al numeral 6 del Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de Los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados) -RTCA 67.01.07:10. ii. De igual manera en el acta DVM-EN/142/20, en la etiqueta complementaria del producto "Pop Corn" el mismo presenta información nutricional en su etiqueta original; sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria. Ello en contravención a los numerales 4.4 del Reglamento de Productos 					

7
#

Alimenticios Preenvasados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 Años de Edad. -RTCA 67.01.60:10

Los hallazgos señalados denotan incumplimiento en los artículos 7 inciso primero y 27 inciso tercero de la LPC, en relación a los artículos 6 del RTCA 67.01.07:10 y 4.4 del RTCA 67.01.60:10.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en auto de inicio (fs. 28-29), se les imputa a las proveedoras denunciadas 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 inciso tercero del artículo 27 de la LPC, dispone que: *“Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna”*; y precisamente, en el caso del Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados)-RTCA 67.01.07:10-, en su numeral 6 determina que: *“La etiqueta debe contener las instrucciones que sean necesarias sobre el modo de empleo, incluida la reconstitución o cocción, para asegurar una correcta utilización del alimento”*, así mismo en el caso de los productos preenvasados, el Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Preenvasados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de Edad –RTCA 67.01.60:10–, en su numeral 4.4 determina que: *“La información relacionada con las propiedades nutricionales y saludables del alimento se debe presentar en idioma español. Y en caso de que la información nutricional de un producto importado esté en otro idioma, la misma debe traducirse al español en una etiqueta complementaria”*.

En congruencia con tal disposición, la fabricación, importación, empacado, distribución o comercialización de alimentos, en cuyas etiquetas complementarias, no declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo ; la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria, 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.* Partiendo de la anterior premisa, la conducta ilícita es, por consiguiente, en el presente caso: la importación, distribución y la comercialización al público de cualquier clase de productos o bienes, en cuyas etiquetas, no declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo para asegurar una correcta utilización del alimento; la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria.

IV. CONTESTACIÓN DE LOS PROVEEDORES DENUNCIADOS

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 los proveedores, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 23/11/2022, se recibió escrito (fs. 34 al 35), firmado por el Licenciado
 , quien actúa en calidad de Apoderado General Judicial de la Sociedad CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., por medio del cual contestó la audiencia conferida en resolución de las trece horas con cuarenta y cuatro minutos del día 25/10/2022, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y agregó la documentación de fs. 36 al 41.

En dicho escrito, el apoderado de la proveedora denunciada alego lo siguiente:

(i) Que su representada no es la única empresa con ese mismo estilo de producto, que tampoco cumplen con estos requisitos de etiquetado en sus envoltorios, por lo que coloca a su representada en una situación anticompetitiva y desventajosa, al no presentarse a estos, los costos de retirar el producto o paralizar su cadena de procesos y sustitución de los materiales previamente comprados para la elaboración y empacado del producto en cuestión. Que no es intención de su representada faltar o evadir las responsabilidades que el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor determine como necesarias para la comercialización de dicho producto, aclarando que su representada nunca quiso violentar o evitar el cumplimiento de estas disposiciones que se consideran pertinentes al respecto, que se ha buscado solventar el supuesto incumplimiento atribuido, ya que desde principios del año 2021 la viñeta se actualizó traduciendo la descripción de la tabla nutricional al idioma castellano.

B. En fecha 25/11/2022, se recibió escrito (fs. 42 al 46), 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 resolución de las trece horas con cuarenta y cuatro minutos del día 25/10/2022, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y agregó la documentación de fs. 47 al 67.

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

(i) Que la conducta atribuida a su representada, señalada en el artículo 43 letra f) de la LPC como infracción cometida “*fabricar, importar, empacar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normativas técnicas vigentes: así como comercializar servicios que no las cumplan*” no es cierta, ya que quien proceso y empaco el producto fue la sociedad CASA BAZZINI’S, S.A. de C.V., quien a su vez es sociedad proveedora de su representada, siendo esta la encargada de registrar el producto ante el Ministerio de Salud, y como tal la representante de dicho producto en el país, pues es importante señalar que el producto ha sido objeto de denuncia cuenta con registro sanitario, emitido por el Ministerio de Salud y asistencia social, por lo que se considera apto para la venta, después de haber cumplido con los requisitos para su registro, siendo la empresa importadora la que realizó todo ese procedimiento de registro tal como lo exige la normativa y por ende la responsable del producto en El Salvador.

(ii) Que la responsabilidad es total del fabricante o productor, ya que la información en la etiqueta va impresa en el empaque de productos, siendo en este caso la empacadora y distribuidora la sociedad CASA BAZZINI’S, S.A. de C.V., quien a su vez es responsable de su registro en el MINSAL, tal como lo señala el artículo 3.8, 5.1 y 5.2 del RTCA 67.01.31:07. En este reglamento se establece el procedimiento para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria de alimentos procesados y específicamente en el artículo 3.8 manifiesta que: “Inscripción sanitaria: es la autorización para la comercialización que se le otorga a un importador o distribuidor de un producto que ya ha sido registrado previamente”. 5.2 Mecanismo para la inscripción sanitaria a) El interesado presenta ante la autoridad sanitaria los requisitos establecidos en el numeral 5.1 respectivamente (...), d) se inscribe como responsable del producto importador o distribuidor del mismo”.

En virtud de lo anterior, señala que se ha demostrado que el responsable del producto en el país es el fabricante y distribuidor del mismo, por lo que no es cierto que su representada tenga responsabilidad por haberlo comercializado; ciertamente el legislador relaciona diferentes infracciones en la Ley de Protección al Consumidor, así como en los Reglamentos Técnicos Centroamericanos que regulan diferentes productos, dirigiéndose más que a nadie al fabricante del producto pues es el responsable de las infracciones de origen. Asimismo, menciona que de acuerdo a la guía para la interpretación del Reglamento Técnico Centroamericano sobre etiquetado General de los Alimentos previamente envasados, Acuerdo No.1-2016 (COMIECO-LXXVII), se relaciona el apartado de los principios generales del Etiquetado, dice: “*El etiquetado de productos de alimentación es el principal medio a través del cual el productor consigue comunicarse con el consumidor final e informar sobre los diferentes aspectos del producto*”

(iii) Que la Ley de Protección al Consumidor, no especifica claramente quien de todos los comercializadores comete la infracción al no relacionar la información requerida en la etiqueta del producto, sin embargo, se asume que ha sido el fabricante del producto desde el momento que ingreso dicho producto

al país, asimismo, es de hacer notar que la LPC dice literalmente que la infracción sea para la persona que *produzca, comercialice directamente en un establecimiento abierto al público*, como lo ha sostenido el Tribunal Sancionador de la DC, pues la LPC tipifica la conducta objeto de sanción, a quien comete, quien infringió la normativa legal o quién es responsable legalmente del producto, y en este caso quien cometido tal infracción no es su representada, pues manifiesta que ella de buena fe compro los productos ofrecidos, únicamente verificando que estos cuentan con el registro sanitario vigente, pues se asume que ha cumplido con los requisitos para su comercialización, aunado a ello, la ley de procedimientos administrativos describe a quienes se les determina como autores de las infracciones, por lo que con base a lo dispuesto en la LPA se describe claramente a quien se le llama autor de la infracción, por lo que se deduce que su representada no tiene cabida en dicho concepto, pues la falta de información en la viñeta es atribuible al fabricante o distribuidora.

Ahora bien, respecto de los alegatos presentados por la licenciada
este Tribunal procederá a pronunciarse a continuación:

En relación al argumento relativo a que, al contar con el número de registro vigente, asumieron que el Ministerio de Salud había constatado que dicho producto si cumplía con todos los requisitos de ley para ser comercializado en el país, debe señalarse que como comercializadora de los productos inspeccionados, está obligada a verificar que todos los productos que comercialice cumplan con las normas técnicas vigentes. Y es que, tanto el RTCA 67.01.07:10 como la LPC en los artículos 7 y 27, establecen la obligación de los proveedores de brindar a los consumidores la información considerada imprescindible, en este caso, la ley obligaba a CALLEJA, S.A. de C.V. a verificar que los productos que comercializaba cumplieran todos los requerimientos de las normas técnicas.

De ahí que, el hecho de haber cumplido el registro del producto ante el Ministerio de Salud y haber obtenido la certificación de registro sanitario correspondiente, no le exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar las infracciones al artículo 43 letra f) de la LPC; por el contrario, la afirmación realizada, en el sentido que confió en que el Ministerio de Salud había verificado que dichos productos cumplieran con todos los requisitos exigidos por la normativa legal salvadoreña, y por ende podían ser comercializados en todo el territorio salvadoreño, revela negligencia por parte de la proveedora de no verificar ni asegurarse de comercializar productos que incumplan las correspondientes normas técnicas de etiquetado. Lo anterior revela que existe una omisión de sus obligaciones como proveedora, queriendo justificarse en el hecho de que es absolutamente entendible que un solicitante pueda suponer que el Ministerio de Salud, al examinar la documentación presentada para proceder al registro de los productos alimenticios, lleva a cabo la verificación del cumplimiento de las etiquetas con los requisitos exigidos por los reglamentos técnicos centroamericanos de etiquetado, incluyendo el RTCA 67.01.07:10.

Sí bien, no puede exigírsele a CALLEJA, S.A. de C.V. 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 denunciada, 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 denunciada la que debe de verificar que antes de ser ofrecidos al público, los productos que comercializa cumplan con la normativa vigente aplicable.

En consecuencia, este Tribunal desestima el planteamiento realizado por la apoderada de dicha Proveedora.

En concordancia con lo anterior, es posible afirmar que la infracción administrativa relativa a Fabricar, importar, empaçar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes; así como comercializar servicios que no las cumplan [artículo 43 letra f) de la LPC], pone en peligro, de forma abstracta, los bienes jurídicos de los consumidores —en específico, el derecho a la información— sin que sea necesaria una afectación concreta o un consumo directo de tales productos. En otras palabras, la infracción administrativa bajo análisis es una infracción de peligro abstracto, puesto que basta que los productos que no cumplan con las normas técnicas vigentes se encuentren a disposición de los consumidores, para generar el riesgo que los adquieran.

Finalmente, este Tribunal ha concluido que los argumentos planteados por los apoderados de la proveedora Calleja, S.A. de C.V. y CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., no han podido desvirtuar los hechos que se le atribuyen en relación a la comisión de la conducta contemplada en el artículo 43 letra f) de la LPC.

V. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º 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 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 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 DVM-EG/142/20 de fecha 24/08/2020—fs. 7 y 8— e Informe de Inspección de Etiquetado General de Maíz para Pop Corn/Palomitas de Maíz/Grano de Maíz para freír/Pop

Corn (Tabla 3, Hallazgo 1), —fs. 20 al 23—, por medio de los cuales se establece que la DC realizó inspección en el establecimiento “*Súper Selectos Quezaltepeque*” propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. DE C.V., sobre productos empacados por la proveedora CASA BAZZINI’S, S.A. de C.V., así como el hallazgo de 8 productos, denominados POP CORN, marca Bazzini, con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1Lb) **que estaban siendo ofrecidos a los consumidores y en cuyas etiquetas no se indicaba: las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo** según lo dispuesto en el artículo 6 del RTCA 67.01.07:10.

b) Acta de inspección DVM-EN/142/20 de fecha 24/08/2020—fs. 14 — e Informe de Inspección de Etiquetado Nutricional de Maíz para Pop Corn/Palomitas de Maíz/Grano de Maíz para freír/Pop Corn” (Tabla 3, Hallazgo 2), —fs. 24 al 27—, por medio de los cuales se establece que la DC realizó inspección en el establecimiento “*Super Selectos Quezaltepeque*” propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., sobre productos empacados por la proveedora CASA BAZZINI’S, S.A. de C.V., así como el hallazgo de 8 productos, denominados POP CORN, marca Bazzini, con una cantidad nominal de Contenido 454 g (1 Lb)., **que estaban siendo ofrecidos a los consumidores y en la etiqueta si presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria**; según lo dispuesto en el artículo 4.4 del RTCA 67.01.60:10.

c) Impresiones de fotografías vinculadas con el acta de inspección No. DVM-EG/142/20 (fs. 9 al 13) y fotografías vinculadas con el acta de inspección No. DVM-EN/142/20 (fs. 15 al 19) con las que se establece la presentación de los productos objeto del hallazgo.

Respecto a la documentación, se advierte que los denunciados no pudieron 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 las proveedoras CALLEJA, S.A. de C.V. y CASA BAZZINI’S, S.A. de C.V., empacaron y comercializaron, respectivamente 8 unidades de producto alimenticio (POP CORN) en cuyas etiquetas no se designó: (i) **las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo**; según lo dispuesto en el artículo 6 del RTCA 67.01.07:10. (ii) **la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4.4 del RTCA 67.01.60:10, según el siguiente detalle:

Acta	Producto	Cantidad Unidades	No expresaba en su etiqueta
DVM-EG/142/20	POP CORN, con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1 Lb ml)	8	las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo
DVM-EN/142/20	POP CORN, con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1 Lb ml)	8	la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria

En ese sentido, este Tribunal se ha pronunciado en varias ocasiones, respecto a que la conducta ilícita en mención se materializa por el hecho de fabricar, distribuir o comercializar bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes.

Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se fabrican, empaican, distribuyen o comercializan, 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 los denunciados actuaron de manera negligente en la gestión de su negocio, ya que CALLEJA, S.A. de C.V. 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 ofrecer un total de 8 productos respectivamente 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 salud e información de los consumidores; asimismo, la proveedora CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., como empaadora de los productos, también tenía la obligación de verificar los mismos y expresar en la etiqueta las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo; la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria, lo cual no hizo, al fabricar un total de 8 productos respectivamente 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 salud e información de los consumidores.

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

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.*

En el presente procedimiento, a pesar de haberse solicitado a las proveedoras que proporcionaran: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido entre el mes de diciembre de 2020 al mes de mayo de 2021, de la declaración de renta del ejercicio fiscal de los años 2020 y 2021, y estados financieros auditados del año 2020; todo, con el propósito de determinar el tamaño de empresa, las denunciadas no atendieron 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

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*".

Al contrastar la información publicada por la proveedora, 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*.

Ahora bien, en relación con CASA BAZZINI'S, S.A. DE C.V., no es posible encajar a la proveedora, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 28-29). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver conforme a los principios que rigen el *ius puniendi*; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción, sin obviar que la proveedora es una persona jurídica y que esa condición es relevante, pues por mandato legal está constreñida especialmente al cumplimiento de obligaciones tributarias y de algunas otras específicas para los comerciantes sociales, como la relacionada al depósito de sus estados financieros en el Registro de Comercio. Lo anterior, pone de manifiesto la vinculación existente entre las obligaciones legales de la proveedora y la documentación que fue requerida pero no presentó.

Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, se consultó el listado de contribuyentes publicado por la Dirección de Impuestos internos del Ministerio de Hacienda actualizada al 08/06/2021, mediante el cual la proveedora se encuentra clasificada como un *mediano contribuyente*.

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 las proveedoras, pues, CALLEJA, S.A. de C.V. 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 comercializar productos a los consumidores que no cumplan la normativa técnica vigente; asimismo, CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., como empacador de los productos, era responsable de verificar los mismos y expresar en las etiquetas las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo; la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria, lo cual no hizo, poniendo en riesgo potencial el derecho a la salud e información de los consumidores. Por lo que, en el presente caso, se configura plenamente una conducta negligente por parte de las proveedoras CALLEJA, S.A. de C.V. y CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., por no haber atendido con la debida diligencia sus negocios, incumpliendo sus obligaciones como comerciantes.

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 las proveedoras, es directa e individual, pues se acreditó: que en el establecimiento propiedad de la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., —“*Súper Selectos Quezaltepeque*”, el día 24/08/2020, en productos empacados por la proveedora CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., — se puso a disposición de los consumidores 8 unidades de producto alimenticio denominado POP CORN, marca Bazzini, con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1 Lb), que estaban siendo ofrecidos a los consumidores y en cuyas etiquetas no se declaran las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo; según lo dispuesto en el artículo 6 del RTCA 67.01.07:10 y en la etiqueta si se presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria 4.4 del RTCA 67.01.60:10.

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 los proveedores 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 las sanciones respectivas en el presente caso y, además, para graduar las mismas, (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 y distribuidos por los proveedores, que resultaron con incumplimiento.

e. Cobro indebido realizado, las circunstancias en que esta se comete y el beneficio que obtiene el infractor.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *“(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”*. Conforme a ello, debemos tener en cuenta el precio de los productos objeto de hallazgo, pues de haberse realizado la venta de los mismos, esto constituiría el beneficio ilícito obtenido por los infractores.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del Acta de Inspección e Impresiones de fotografías (fs. 9 al 13) y (fs. 15 al 19) con las que se establece la presentación de los productos objeto del hallazgo y el precio de los mismos, se observó lo siguiente:

Acta	Establecimiento	Producto	Acta de Inspección	Precio ofrecido al público	Foto	Total, beneficio potencial de concretarse la venta
DVM-EG/142/20	Súper Selectos Quezaltepeque	POP CORN, marca Bazzini con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1 Lb ml)	24/08/2020 (fs. 7 al 8)	\$0.80	Fs. 9 al 13	\$6.40
DVM-EN/142/20	Súper Selectos Quezaltepeque	POP CORN, marca Bazzini con una cantidad nominal de Contenido Neto 454 g (1 Lb ml)	24/08/2020 (fs. 14)	\$0.80	Fs. 15 al 19	\$6.40

Considerando la información anterior, en el presente caso se observa la concurrencia de situaciones en las que puede estimarse un posible beneficio ilícito generado por la infracción, pero éste resulta sustantivamente inferior al perjuicio ocasionado por la misma. En esta situación, una multa basada estrictamente en el *beneficio potencial* podría resultar desproporcionadamente baja con relación a la *gravedad del perjuicio potencial* generado por la infracción.

Cabe precisar entonces que, en el caso de mérito, las multas a imponer tomarán en cuenta no solo la cuantía del posible beneficio ilícito que obtendrían los proveedores en el caso de que efectivamente hubieran vendido los productos objeto de hallazgo, el cual ascendería a la cantidad total de \$6.40, sino que también se calcularán las multas considerando el perjuicio potencial causado por la comisión de la infracción.

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 las proveedoras empacaron y comercializaron *-en el establecimiento propiedad de la sociedad CALLEJA, S.A. de C.V.-* productos en cuyas etiquetas no declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo; la etiqueta presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria; incumpliendo lo dispuesto en los artículos 6 del RTCA 67.01.07:10 y 4.4 del RTCA 67.01.60:10.

En consecuencia, este Tribunal estima que, la falta de información en las etiquetas de los productos, representa un **perjuicio potencial grave al derecho a la información** de los consumidores y debe ser tomado en consideración como criterio para la determinación de las multas, pues se ha evidenciado una puesta en peligro, en más de una ocasión, los derechos fundamentales de los consumidores.

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

Mediante las multas impuestas, este Tribunal Sancionador pretende disuadir a los infractores CALLEJA, S.A. de C.V. y CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., que han 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 adopten las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que les 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 fabricar, distribuir y comercializar 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. 4º de la LPC- y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de las multas a imponer a las proveedoras CALLEJA, S.A. de C.V. y CASA BAZZINI'S, 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 CALLEJA, S.A. DE C.V. como empresa de *tamaño grande*, y a la proveedora CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., como una empresa *tamaño mediana* 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 las multas en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida, ya que para el caso no se acreditó el dolo, sino *negligencia*. También se tomó en cuenta que el beneficio potencial que pudieron obtener los proveedores fue *mínimo*, en caso de haberse concretado la venta del producto objeto de hallazgo, el cual ascendería a la cantidad total de \$6.40; no obstante lo anterior, tal como se señaló en la letra e. del romano VII de esta resolución, se tomó en cuenta el perjuicio potencial de las conductas realizadas por las proveedoras, las cuales han sido catalogadas como *graves*, ya que, las mismas fueron verificadas *en el mismo establecimiento*, poniendo en riesgo el derecho a la salud e información de los consumidores.

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 las proveedoras:

a) CALLEJA, S.A. de C.V., una multa de: DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,737.53), equivalentes a nueve 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 al artículo 7 inciso primero y 27 inciso tercero de la LPC, y el artículo 6 del RTCA 67.01.07:10, por comercializar productos que no cumplen la normativa técnica vigente, al encontrarse a disposición de los consumidores productos en cuyas etiquetas no se declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo y si se presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria.

b) CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., una multa de: TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO DÓLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,345.87), equivalentes a once 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 al artículo 7 inciso primero y 27 inciso tercero de la LPC, y el artículo 4.4 del RTCA 67.01.60:10, por *empacar* productos que no cumplen la normativa técnica vigente, al encontrarse a disposición de los consumidores productos en cuyas etiquetas no se declara las instrucciones necesarias sobre el modo de empleo y si se presenta información nutricional, sin embargo, la misma no se encuentra en idioma castellano y no cuenta con etiqueta complementaria.

Establecido lo anterior, es menester señalar que cada una de las multas impuestas representan el 4.5% y 5.5% respectivamente, dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de tal infracción –doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria–, siendo a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos denunciados 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, 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**:

- 7
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada así como la documentación que consta agregada de fs. 47 al 67. *Dese intervención* a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., por medio de su apoderada general judicial con cláusula especial y *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora en los términos relacionados en la presente resolución.
 - b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado así como la documentación que consta agregada de fs. 36 al 41. *Dese intervención* a la

proveedora CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., por medio de su representante legal y *Téngase por contestada* la audiencia conferida a la proveedora en los términos relacionados en la presente resolución.

c) *Sanciónese* a la proveedora CALLEJA, S.A. de C.V., una multa de: DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,737.53), equivalentes a nueve 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 al artículo 7 inciso primero y 27 inciso tercero de la LPC, y el artículo 6 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.

d) *Sanciónese* a la proveedora CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., una multa de: TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO DÓLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,345.87), equivalentes a once 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 al artículo 7 inciso primero y 27 inciso tercero de la LPC, y el artículo 6 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.

Dichas multas deben hacerse efectivas 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.

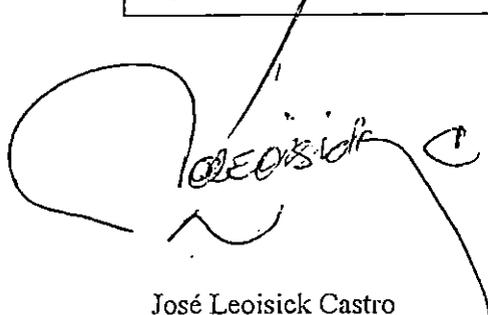
e) *Tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar señalado por los apoderados de las proveedoras CALLEJA, S.A. de C.V., y CASA BAZZINI'S, S.A. de C.V., para recibir actos de comunicación; así como del nombre de las personas comisionadas para tal efecto.

f) *Notifíquese.*

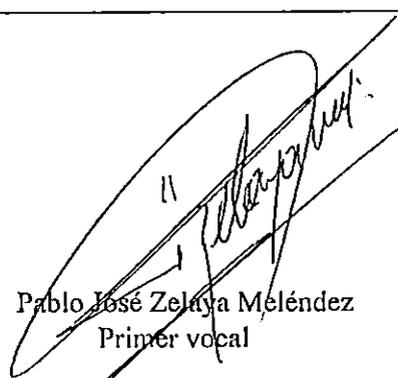
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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*

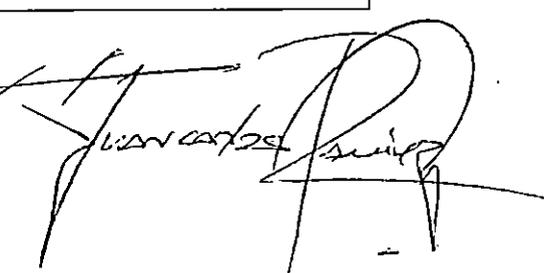
posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se registrarán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma.”; en relación con el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: “La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento 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

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

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador