

580-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR; Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con cincuenta y siete minutos del día treinta de octubre de dos mil catorce.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 580-12, se instruyó por denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación del artículo 143 letra d) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, contra la sociedad Calleja, S.A. de C.V, con número de Identificación Tributaria xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, propietaria del establecimiento denominado “xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”, ubicado en xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en el municipio y departamento de Sonsonate, por supuestos incumplimientos a la prohibición contenida en el artículo 14 de la LPC y a la obligación establecida en el artículo 27 letra c) de la precitada ley.

Leído los autos; y, considerando:

I. Con fecha dieciséis de diciembre de dos mil once, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor, se practicó inspección en el establecimiento antes mencionado, a efecto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la ley de la materia impone a los proveedores. Como resultado de la diligencia realizada, se levantó el acta de las diecisiete horas con treinta minutos de la fecha antes relacionada -agregada a folios 4-, junto con sus anexos uno, dos y tres denominados Formulario para Inspección de Fechas de Vencimiento y Formulario de Inspección Relacionado con la Fecha de Vencimiento, en el cual se detallaron productos vencidos a disposición de los consumidores, junto a su anexo cuatro denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista, en el cual se consignaron productos sin indicación de precio de venta en ningún medio idóneo.

Según lo expone la Presidencia de la Defensoría en su denuncia, estos hallazgos denotan un posible incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 14 y 27 de la LPC. De establecerse lo anterior, se configuraría la infracción al artículo 44 letra a) de la LPC, en el primer caso; y la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, en el segundo; lo que daría lugar a la imposición de las sanciones previstas en los artículos 47 y 45 de la LPC, respectivamente.

Mediante el auto de folios 14, se admitió la denuncia y se mandó a oír a la sociedad denunciada, para que manifestara las razones que tuviese a bien considerar sobre las infracciones administrativas que se le atribuyen.

Al respecto, el doctor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx -apoderado de la precitada sociedad-, mediante escrito agregado a folios 16, manifestó, que el universo de artículos que ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados, resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta. Asimismo, argumentó que los empleados de la Defensoría, no dejaron en poder de su mandante nombramiento o credencial alguna, mediante la cual se les autorizara, indicara y delegara específicamente a las personas encargadas de realizar la inspección, por lo que considera que con la misma credencial o designación se practican inspecciones en cualquier establecimiento que ellos escogen. Por lo anterior, alegó que toda su actuación carecía de validez jurídica.

Finalmente, alegó que no existió de parte de su mandante dolo, culpa o negligencia, mucho menos el deseo de causar daño a sus clientes.

La invalidez alegada fue declarada sin lugar mediante auto de folios 25, por las razones expuestas en el mismo. En el relacionado auto, se abrió a prueba el procedimiento por el término legal de ocho días hábiles de conformidad al artículo 145 de la LPC.

En esa etapa del procedimiento, el doctor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, presentó el escrito de folios 28, en el cual reiteró los argumentos antes vertidos, alegando, además, que este Tribunal ya había aceptado que la delegación debía ser expresa y por escrito, por tanto el presente procedimiento carecía de validez.

Por auto que corre agregado a folios 32, se declaró sin lugar la invalidez alegada por los motivos expuestos en el mismo.

Con esta última actuación, y teniendo por concluido el trámite del presente procedimiento, éste queda en estado de pronunciar la resolución final correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 147 de la LPC.

II. A la sociedad Calleja, S.A. de C.V, le han sido atribuidas las infracciones a los artículos 44 letra a) y 42 letra e) de la LPC, por ofrecer productos con posterioridad a su fecha de vencimiento, y otros en los que no se indicaba su precio de venta, lo que de establecerse daría lugar a la imposición de las sanciones que señalan los artículos 47 y 45 de la LPC.

Las supuestas infracciones han sido consignadas en el acta de inspección levantada a las diecisiete horas con treinta minutos del día dieciséis de diciembre de dos mil once, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, María del Carmen Mendoza González y Zoila Angélica Vásquez de Peñate, y por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, sub gerente del establecimiento.

III. Sobre las conductas atribuidas a la proveedora este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

1. En relación a la existencia de los productos vencidos, el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor prohíbe tajantemente ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos con posterioridad a la fecha de vencimiento.

La prohibición en referencia es general para toda clase de productos o bienes objeto de consumo, por lo que el proveedor que ofrezca o ponga a disposición del consumidor cualquier bien que por su naturaleza esté a la venta después de su fecha de vencimiento, es decir, que haya caducado, cae dentro del supuesto en mención, el cual es tipificado como infracción muy grave según el artículo 44 letra a) de la LPC.

No debe perderse de vista, que en el mercado se comercializan una diversidad de productos, entre ellos alimenticios, medicamentos, bebidas y de carácter perecedero, cuyo consumo o utilización se debe llevar a cabo dentro del plazo que en los mismos se indica; de lo contrario, cabría la posibilidad que el producto ya no produzca los mismos efectos que podría tener al usarlo dentro del plazo de su vigencia, ni tampoco podría responder a las condiciones que de él se espera; inclusive, en algunos casos hasta podría poner en riesgo la salud del consumidor que adquiera, consuma y/o utilice un producto vencido.

En razón de lo anterior, la LPC en el artículo 28 inciso 2º, al referirse a cualquier producto perecedero que pueda incidir en la salud, señala que deberá imprimirse en el envase o empaque de los mismos la fecha de vencimiento. Este dato es de vital importancia, pues permite que el

consumidor conozca con certeza el límite de tiempo durante el cual un producto todavía conserva sus atributos de calidad, lo cual conlleva la garantía de que el producto no podrá ofrecerse al consumidor después de la fecha de vencimiento indicada en el mismo.

El incumplimiento a la anterior prohibición, que se encuentra contenida en el artículo 14 de la LPC, genera la infracción prescrita en el artículo 44 letra a) del mismo cuerpo legal, el cual literalmente señala que: “Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el artículo 28 de esta misma ley”, constituye una infracción muy grave.

De lo anterior se desprende, que dicha conducta ilícita se materializa por el solo hecho de ofrecer bienes o productos en las condiciones señaladas. Para el caso en estudio, el término “ofrecer” a que hace referencia la ley, puede entenderse como el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de ofrecerlos al público consumidor; puede también definirse, como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito *tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se ofrecen al consumidor, se encuentran productos cuya fecha de vencimiento ya ha expirado y que por ello ese producto se considera vencido.*

2. Respecto a la obligación de proporcionar el precio de los productos a disposición del consumidor, la Ley de Protección al Consumidor, bajo el acápite “Obligación general de información” en el artículo 27 en el inciso 1º establece: “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..”, enfatizando en la letra c) de dicha disposición, el deber de incorporar en los productos comercializables su precio de venta. El anterior literal se complementa con el inciso 2º de la referida norma, el cual dispone: “Todo detallista deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta al consumidor”.

La ley de la materia es precisa, al imponer a los proveedores la obligación de informar los precios de venta de los productos que ofrece al consumidor. Este tipo de información –el precio- constituye un dato básico para el consumidor, puesto que le permite hacer comparaciones con bienes similares o equivalentes que ofrecen otros proveedores, y de esa forma, poder optar por el producto que -en su opinión- resulte más beneficioso por su precio y calidad. Dicha información le permite al consumidor tener mayor libertad y racionalidad al realizar los actos de consumo, de forma tal que pueda optar por adquirir productos que se ajusten a sus necesidades y a su bolsillo.

De acuerdo a los términos del artículo 27, la obligación que tienen los proveedores de informar los precios al consumidor, podrá suministrarse por cualquier medio idóneo; es decir, dependiendo de la naturaleza del bien o tipo de operación que se realice, así deberá marcarse el precio respectivo. Lo importante es que se garantice el derecho a una información veraz, clara y completa del precio.

IV. Una vez determinado lo que implica el contenido de los artículos 14 y 27 de la LPC con relación a los artículos 44 letra a) y 42 letra e) de la misma normativa, se valorará la prueba que consta en el expediente conforme a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones a los referidos artículos en perjuicio de los derechos de los consumidores.

El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

Al respecto, el Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, prueba que, además, debe haber sido obtenida de

forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde determinar si la sociedad Calleja, S.A. de C.V, cometió las infracciones establecidas en los artículos 14 y 27 de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. En principio, es menester aclarar que el acta de inspección suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor goza de la presunción de veracidad, respecto de las circunstancias de tiempo y forma en las que se practicó la referida diligencia, así como del estado y condiciones observadas en los productos y establecimientos objeto de inspección, mientras no se incorpore en el procedimiento sancionatorio medio probatorio idóneo del que se pueda colegir una información diferente a la de aquélla.

En virtud de lo anterior, corresponderá a la denunciada incorporar la prueba que considere pertinente para apoyar sus alegaciones y desvirtuar el contenido del acta en cuestión, pues, de lo contrario, no le será posible a este Tribunal valorar –por causas imputables a la proveedora– las razones por las que habría incurrido en los ilícitos que se le atribuyen.

2. Sobre los incumplimientos atribuidos, el apoderado de la sociedad denunciada manifestó en su defensa, que el universo de artículos que ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados, resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta.

El anterior alegato no desvirtúa el acta de inspección, al contrario, el doctor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en la calidad mediante la cual comparece, respecto del hallazgo, únicamente realiza un análisis de proporcionalidad entre los productos documentados según el acta de inspección y el ingente universo de productos que comercializa en el establecimiento denominado “xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”. En tal sentido, lo consignado en el acta mencionada, se mantiene como hecho cierto.

Además, este Tribunal ha sostenido que, independientemente del número de productos en los que se observe algún incumplimiento a la LPC, la infracción se produce. En este caso, al verificarse la inobservancia a lo previsto en los artículos 14 y 27 de la LPC, esto es, al poner a disposición de los consumidores productos con posterioridad a su fecha de caducidad, y otros sin indicación de su precio de venta, la proveedora atentó contra el derecho a la información y a la salud de los consumidores, respectivamente.

Al respecto, debe señalarse, que es obligación de los titulares o dueños de los establecimientos separar los productos vencidos de los no vencidos, garantizando a los consumidores que en las góndolas, solamente se encuentren productos que fueron verificados previamente para poder ser ofrecidos a sus clientes. En ese sentido, el propietario del establecimiento debe tomar las acciones oportunas frente a dicha responsabilidad, como es la de identificar, separar y retirar los productos caducados designando un lugar específico para su ubicación en espera de su devolución, cambio o desecho.

Aunado a lo anterior, debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio. En virtud de lo anterior, debe aclararse que desde el momento en que los productos en cuestión se encontraban expuestos al público, debían tener su precio a la vista de los consumidores por medio de carteles o mediante el mecanismo que disponga la proveedora.

De ahí que, tal situación no le exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar una infracción a los artículos 14 y 27 de la LPC; por el contrario éstas revelan la falta de diligencia y cuidado por parte del proveedor en el desarrollo de las actividades en materia de consumo que en dicho establecimiento se realizan.

En razón de lo anterior, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada incurrió en las infracciones tipificadas en los artículos 44 literal a) y 42 literal e) de la LPC, siendo procedente aplicar la sanción prescrita en el artículo 47 y 45 de la LPC, respectivamente.

3. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido del acta de inspección que consta a folios 4, se colige, claramente, que el establecimiento denominado “xx”, con fecha dieciséis de diciembre de dos mil once, se tenía a

disposición del consumidor los productos vencidos detallados en los anexos uno, dos y tres denominados Formulario para Inspección de Fechas de Vencimiento y Formulario de Inspección Relacionado con la Fecha de Vencimiento; además, se encontraron productos sin indicación de su precio de venta en ningún medio idóneo, consignados en el anexo cuatro denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista, lo que denota negligencia de parte de la proveedora.

Además, se advierte que aun cuando no haya existido intencionalidad o dolo de parte de la proveedora en incumplir con los mandatos contenidos en la ley de la materia, en múltiples ocasiones ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido, la cual, en el presente caso queda evidenciada por la falta de esmero en retirar oportunamente los productos vencidos documentados en el acta respectiva, y además por no asegurarse la proveedora, previo al ofrecimiento, que los productos tuvieran indicado el precio de venta.

En conclusión, siendo suficientes los elementos que constan en este procedimiento, para acreditar el incumplimiento atribuido, es procedente imponer la sanción respectiva.

V. Habiéndose comprobado que la sociedad Calleja, S.A. de C.V, incurrió en las infracciones contempladas en los artículo 44 letra a) y 42 letra e), ocasionando una afectación en el derecho a la salud del consumidor, así como a su derecho a estar informado, corresponde establecer las sanciones que han de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tales ilícitos.

1. Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

2. En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora es una persona jurídica, propietaria del supermercado inspeccionado, ubicado en el municipio y departamento de Sonsonate; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que la proveedora al no colocar los precios de venta; menoscabó el derecho a la información de los consumidores; asimismo, incumplió con la prohibición de ofrecer productos vencidos –hasta con un mes de caducados-, atentando con el derecho a la salud de los consumidores, con lo cual incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 42 letra e) y 44 letra a).

En ese sentido, si bien no se ha comprobado un daño a la salud concreto en una persona en particular, se ha valorado el menoscabo de los consumidores de forma potencial, por ofrecerse productos con posterioridad a la fecha de su caducidad, y por no haberse colocado en los productos el precio de venta; así como el hecho de que incurrió en tales inobservancias a la ley por no haber actuado con el debido cuidado o diligencia, para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran los referidos requerimientos.

Asimismo, se advierte que la proveedora ya ha sido sancionada por este Tribunal en el proceso de referencia 459-12, según consta en la resolución de las ocho horas con cincuenta y seis minutos del día dieciséis de octubre de dos mil catorce, por incumplimientos a los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC, constituyendo en infracciones a los artículos 44 letra a) y 42 letra e) de la referida ley, por hallazgos en este mismo establecimiento, lo cual resulta en una reincidencia, tal como lo establece el artículo 49 inciso segundo de la LPC.

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 Inciso 2º, 11 y 14 de la Constitución de la República; 14, 27, 44 letra a), 42 letra e), 47, 45, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**: a) Sanciónese a la sociedad Calleja, S.A. de C.V con la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES (\$4,387.00) *equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por infracción al artículo 14 de la LPC; b) Sanciónese a la referida sociedad con la cantidad de TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS (\$3,290.25) *equivalentes a quince salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por la infracción al artículo 27 de la LPC referente a los productos que no contenían precio de venta. Dichas multas que ascienden a la cantidad de SIETE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTICINCO CENTAVOS (\$7,677.25), deberá hacerlas efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la

