

**895-14**

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con cincuenta y siete minutos del día treinta de abril de dos mil quince.

El presente procedimiento administrativo sancionador registrado con referencia 895-14, fue promovido ante este Tribunal en virtud de la 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 Farmacia San Nicolás, S.A. de C.V., propietaria de establecimiento denominado “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el municipio y departamento de San Salvador, por posible incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 27 de la LPC.

*Leído los autos; y, considerando:*

**I.** Con fechas dieciocho de febrero del año dos mil catorce, 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 las diligencias realizadas, se levantó el acta de las doce horas con cinco minutos de la fecha antes relacionada, –agregada a folios 3–, junto con su anexo uno denominado Formulario para Inspección Constatación de Precios, por medio del cual se procedió a constatar que los precios en las etiquetas de los productos ubicados en vitrinas y estantes coincidieran con el marcado en caja registradora. Al respecto, se verificaron que los productos consignados en el referido formulario tenían diferencia de precio entre el marcado u ofrecido al consumidor y el constatado efectivamente en la caja registradora.

Según señaló la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, este hallazgo denota un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la LPC. De establecerse lo anterior, se configuraría la infracción al artículo 43 letra b) de la citada ley, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la referida ley.

Por auto de folios 7, se admitió la denuncia circunscribiéndose la admisión a la posible infracción del artículo 27 de la LPC dentro del *procedimiento simplificado* de conformidad a lo establecido en el artículo 144A de la LPC y se mandó a oír a la proveedora para que formulara las alegaciones y presentara los documentos que estimara convenientes, así como para que propusiera la práctica de las pruebas que fueran pertinentes en relación a la infracción administrativa que se le atribuye. Sin embargo, la proveedora no contestó la audiencia conferida, no obstante haber sido legalmente notificada del citado auto.

Habiéndose agotado la etapa procesal de desarrollo de este procedimiento, según lo establecido en el artículo 144-A, sin que la sociedad denunciada haya hecho de su derecho de defensa y no se hayan propuesto medios probatorios, el presente caso 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 Farmacia San Nicolás, S.A. de C.V., le ha sido atribuida la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, por ofrecer productos con diferencia en el precio ofrecido y el constatado en las cajas registradoras, lo que de establecerse daría lugar a la imposición de la sanción que señala el artículo 46 de dicha ley.

La anterior irregularidad ha sido consignada en el acta de inspección relacionada en el romano I de la presente resolución, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, Milagro de la Paz Ayala Tovar y Carlos Vladimir Monge Ramos, y por la señora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, sub jefe de la farmacia inspeccionada.

**III.** Sobre la infracción atribuida a la sociedad denunciada, es preciso acotar lo siguiente:

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 veracidad de los precios y el precio mismo puesto a disposición de los consumidores constituye una derivación del derecho de información, cuya finalidad es que el consumidor pueda conocer las características completas y efectivas de los bienes y servicios que se ofrecen. En ese sentido, es obligación de los proveedores no solo informar los precios de los productos que ponen en el mercado a disposición del consumidor, sino de ofrecer productos con datos veraces en relación al precio adherido en etiqueta con el marcado por la caja registradora.

**IV.** Una vez determinado lo que implica el contenido del artículo 27 de la LPC con relación al artículo 43 letra b) 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 ha configurado la infracción al referido artículo 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 Farmacia San Nicolás, S.A. de C.V., cometió la infracción establecida en el artículo 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 aquella. En virtud de lo anterior, corresponderá a la sociedad 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 la infracción administrativa que se le atribuye.

**2.** Sobre el incumplimiento atribuido, debe tomarse en cuenta que a la sociedad denunciada se le concedieron las garantías necesarias para que hiciera uso del derecho de defensa; no obstante lo anterior, se observa que -en el procedimiento de mérito- ésta no hizo uso de las oportunidades procesales que se le confirieron para ejercer su derecho de defensa, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor por atribuirle la infracción en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir lo consignado por los delegados que practicaron las inspecciones mencionadas, por lo que a este Tribunal no le es posible valorar las razones por las que incurrió en dichos incumplimientos. En ese sentido, los hallazgos consignados en las actas de inspección se tienen por ciertos.

Debe aclararse, que como propietaria del referido establecimiento, la proveedora tiene la obligación principal de garantizar que los productos que pone a disposición de los consumidores tengan una información veraz de su precio, por lo que le corresponde adoptar las medidas pertinentes y oportunas para cerciorarse que en su establecimiento se dé cumplimiento a la LPC.

Al respecto, debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio venta e información veraz de dicho dato, por lo que desde el momento en que los productos se encuentren colocados en vitrinas y estantes, deben tener su precio a la vista de los consumidores de forma veraz por medio de carteles o mediante el mecanismo que disponga la proveedora, coincidiendo con el que ha de cobrarse en la caja registradora.

3. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 3, la cual no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se colige claramente que en el establecimiento denominado “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, se encontraron a disposición de los consumidores, los productos consignados en el anexo uno denominado Formulario para Inspección Constatación de Precios, con un precio superior entre el ofrecido y el constatado en caja registradora, lo que denota negligencia de la proveedora.

Por otra parte, 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, este Tribunal en múltiples ocasiones ha establecido que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido, el cual en el presente caso queda evidenciado por la falta de esmero por no asegurarse la proveedora, previo al ofrecimiento, que los productos tuvieran su precio de venta con información veraz.

Por lo anterior, al no haber desvirtuado la proveedora el hallazgo denunciado, debe tenerse por cierto lo consignado en el acta referida, y, en consecuencia es procedente imponer la sanción respectiva.

V. Habiéndose comprobado que la sociedad Farmacia San Nicolás, S.A. de C.V., incurrió en la infracción contemplada en el artículo 43 letra b), ocasionando una afectación en el derecho de información, corresponde establecer la sanción que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tal ilícito.

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 de la farmacia inspeccionada, ubicada en el municipio y departamento de San Salvador; y que por el giro comercial de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda 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 incumplió con la prohibición de ofrecer productos con información no veraz de su precio, por lo que la proveedora menoscabó el derecho a la información de éstos, con lo cual incurrió en la infracción contemplada en el artículo 43 letra b) de la LPC.

En ese sentido, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, se ha valorado la vulneración de los consumidores de forma potencial, por ofrecer productos con información no veraz de su precio; así como por no haber actuado con el debido cuidado para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran el referido requerimiento.

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, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos;

