

**988-13**

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR;** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con nueve minutos del día cinco de marzo de dos mil catorce.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 988-13, 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 proveedora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, propietaria del establecimiento denominado “xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”, ubicado dentro de las instalaciones del xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en el municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, por posible incumplimiento a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

*Leído los autos; y, considerando:*

**I.** Con fecha uno de febrero del año dos mil trece, 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 diez horas y quince minutos de la fecha antes relacionada, agregada a folios 2, junto con su anexo uno denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista, por medio del cual se hizo constar que se encontraron productos a disposición de los consumidores sin indicación de su precio de venta en ningún medio idóneo.

Según la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, este hallazgo denota un posible incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 letra c) de la LPC. De establecerse lo anterior, se configuraría la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 45 de la LPC.

Por auto de folios 5, se admitió la denuncia, circunscribiéndose la admisión a la posible infracción del artículo 27 letra c) de la LPC dentro del *procedimiento simplificado* de conformidad a lo establecido en el artículo 144-A 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. La proveedora no contestó la audiencia conferida, no obstante haber sido notificada personalmente.

Habiéndose agotado la etapa procesal de desarrollo de este procedimiento, según lo establecido en el artículo 144-A, sin que se haya pronunciado la proveedora en la audiencia conferida respecto del hecho denunciado, 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 señora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, se le atribuye la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, por ofrecer productos sin información del precio de venta, lo que de establecerse daría lugar a la imposición de la sanción que señala el artículo 45 de la LPC.

La supuesta irregularidad ha sido consignada en el acta de inspección levantada a las diez horas con quince minutos del día uno de febrero del año dos mil trece, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, Rafael Antonio Guardado Hernández y Milagro de La Paz Ayala Tovar, así como por la señora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, propietaria del establecimiento inspeccionado.

**III.** Sobre el incumplimiento atribuido a la proveedora, es preciso hacer las siguientes consideraciones:

En relación 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 inciso 2º, la obligación que tienen los proveedores de informar los precios al consumidor, podrá suministrarse por cualquier medio idóneo, lo que implica que, 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 del artículo 27 letra c) de la LPC con relación al artículo 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 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 señora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, cometió la infracción establecida en el artículo 27 letra c) 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 la infracción administrativa que se le atribuye.

**2.** Tomando en cuenta lo anterior, se observa que, en el procedimiento sancionatorio simplificado de mérito, la proveedora no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió por medio del auto de folios 5, para ejercer su derecho de defensa, ya sea oponiéndose a los argumentos formulados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor para atribuirle la infracción en cuestión, o bien incorporando la prueba pertinente para controvertir lo consignado por los delegados que practicaron la inspección mencionada, pese haber sido notificada.

Sobre el hallazgo objeto del caso, el artículo 27 de la LPC, impone a los proveedores la obligación de informar los precios de venta de los productos que ofrece al consumidor, el cual constituye un dato básico para éste, puesto que le permite hacer comparaciones con bienes similares o equivalentes, así como tener mayor libertad y racionalidad al realizar los actos de consumo. Lo anterior, 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”.

**3.** En virtud de lo anterior, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 2, la cual no ha sido desvirtuada por algún medio probatorio, se colige claramente que en el establecimiento “xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”, con fecha uno de febrero del año dos mil trece, se encontró a disposición de los consumidores, productos sin indicación de su precio de venta, lo que denota negligencia de la proveedora.

Así, este Tribunal en múltiples ocasiones ha establecido, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia, la cual, en el presente caso, queda evidenciada por no asegurarse la proveedora, previo al ofrecimiento, que los productos tuvieran su precio de venta.

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

V. Habiéndose comprobado que la señora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra e), ocasionando una afectación en el derecho a la información del consumidor, 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 natural, propietaria de un chalet, ubicado en el municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, y que por el giro 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, se comprobó que la proveedora incumplió con la obligación de ofrecer productos con indicación de sus precios en algún medio idóneo, atentando contra el derecho a la información de los consumidores, con lo cual incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra e) de la LPC.

Asimismo, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, se ha valorado el menoscabo de los consumidores de forma potencial, por ofrecerse productos encontrados sin indicación de su precio en algún medio idóneo detallados en el acta de inspección relacionada a folios 2; así como el hecho de que incurrió en tal inobservancia 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.

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 83 letra b), 27 letra c), 42 letra e), 45, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve: a) *Sanciónese* a la señora Sandra Carolina Lozano de Villalobos, con la cantidad de DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS (\$219.35), *equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, considerando que se trata de una infracción leve. Dicha

multa deberá hacerse efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa; y, b) *Notifíquese.*

“IVETTECARDONA” J.A.BASAGOITIA “L.R.MZ”

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN. “C.MORALES.Z”

FIRMAS RUBRICADAS.

Mg