

511-15

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y cuatro minutos del día veinticinco de julio de dos mil dieciséis.

El presente procedimiento simplificado administrativo sancionador, ha sido 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–, en contra de la proveedora en virtud de modificación al pacto social, inscrita al Número

. del Registro de Escrituras Sociales del Registro de Comercio, propietaria del establecimiento denominado ubicado en la parte externa del

. en la ciudad y departamento de San Salvador, por supuesto incumplimiento a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento establecido en el artículo 144-A de la LPC, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, se realizan las consideraciones siguientes:

I. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en tener a disposición de los consumidores productos sin indicación de su precio de venta, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 42 letra f) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección número un mil setecientos cuarenta y ocho de fecha treinta de julio de dos mil trece y anexos que constan en el presente expediente.

II. A la proveedora denunciada se le hizo saber el incumplimiento atribuido para que hiciera uso de su derecho de defensa. No obstante lo anterior, ésta no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para tal fin, 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 la inspección mencionada.

III. El artículo 27 en el inciso 1º de la LPC, 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*”. En ese orden, el artículo 42 de la LPC, determina que: “Son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes: *f) Ofrecer al consumidor, bienes o servicios sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento*”.

IV. Con respecto a la prueba presentada, 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”. De lo anterior, se concluye que el acta de inspección de la Defensoría del Consumidor goza de *presunción de certeza*, lo cual ha sido reconocido expresamente por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante la sentencia definitiva emitida en el proceso referencia 130-2006, pues por medio de la misma se ha dado fe de la situación en que fueron encontrados ciertos bienes. Además, reconoce que dicha presunción puede ser desvirtuada con prueba idónea en contrario, que demuestre inconsistencias en la misma.

Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos probados con el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de la cual se establece que en las cámaras refrigerantes del establecimiento de la proveedora

se ofrecían bienes sin exhibir los precios de venta conforme a los términos descritos en la LPC y su reglamento, los cuales se detallan en el anexo uno del acta de inspección, denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista.

Lo anterior evidencia el incumplimiento al artículo 27 letra c) de la LPC, el cual impone a la proveedora la obligación de hacer del conocimiento de los consumidores, con información clara, veraz, completa y oportuna, el precio de los bienes que comercializa; y tal conducta coincide con la infracción tipificada en el art. 42 letra f) de la LPC.

En ese orden de ideas, y al no haber hecho uso la proveedora de su derecho de defensa, para debatir la infracción atribuida, ni haber presentado prueba de descargo que desvirtuará el

acta de inspección, se tiene por cierto el hallazgo consignado en el acta de mérito; y a este Tribunal no le es posible valorar las razones por las que él incurrió en dicho incumplimiento.

Sin embargo, respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya 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 el presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción, actuando con negligencia, por la falta de esmero en colocar el precio de venta en los productos documentados en el acta respectiva, lo cual constituye un incumplimiento a las obligaciones establecida por la ley, de las cuales no puede alegar ignorancia desde luego que está dedicada a la comercialización de bienes.

En conclusión, de la valoración del acta de inspección y anexo uno que corren agregados al expediente, se ha comprobado que la proveedora ha incumplido lo dispuesto en el artículo 27 letra c) de la LPC, por ofrecer productos sin exhibir los precios de venta; y con tal conducta el proveedor cometió la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC.

V. En consecuencia, habiéndose comprobado fehacientemente la infracción atribuida a la proveedora *es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 45 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.*

Para ello, 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.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora es propietaria del establecimiento inspeccionado, y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores una serie de bienes para su adquisición, es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular, debe aclararse que el perjuicio al bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es el derecho a la información del consumidor; supuesto normativo que se configura por ofrecer productos sin indicación de su precio de venta, haciendo un total de **trescientos ocho** productos, relacionados en el acta de inspección; por lo que incurrió en la referida infracción por no haber actuado con el debido cuidado o diligencia, para verificar que se atendiera los requerimientos establecidos en la ley.

VI. 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; 27 letra c), 40, 42 letra f), 45, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,233.00), *equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, por ofrecer bienes sin exhibir los precios.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, *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*.

b) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.