

214-15

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las trece horas con cincuenta minutos del día dieciséis de enero de dos mil diecisiete.

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–, contra la proveedora Empresas \_\_\_\_\_ propietaria del establecimiento denominado \_\_\_\_\_, por supuesto incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

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

I. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en poner a disposición de los consumidores productos sin su respectivo 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 dos mil cuatrocientos cincuenta y tres de fecha once de diciembre de dos mil catorce y anexos que constan en el presente expediente.

II. En el ejercicio del derecho de defensa de su mandante, el licenciado \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, en calidad de representante legal judicial, manifestó que el concepto del establecimiento es “autoservicio”, es decir exhibe los productos de manera directa al cliente, para que éstos puedan tomarlos y medírselos sin tener que esperar a que un asesor de venta los atienda; asimismo, indicó que el medio idóneo para dar a conocer el precio de los productos que comercializa es a través de viñetas adhesivas colocadas en uno de los zapatos de cada par, lo cual demuestra mediante fotografías impresas en el texto de su escrito.

Por otra parte, señaló que en algunas ocasiones por la manipulación constante de los productos por parte de los clientes, las viñetas del precio se desprenden; no obstante lo anterior, la proveedora implementa otros métodos para informar el precio de los productos a los consumidores, ya sea a través de sus asesores de ventas, dependiente de tienda en caja registradora o por el código de barra. Además, los zapatos se exhiben uno a un lado del otro,

por lo que si un zapato no tiene precio, el cliente puede observar la viñeta del calzado que se encuentra a la par en la repisa.

Del mismo modo, acotó que no existe conducta ilícita que reprochar a su mandante, ya que en ningún momento ha mediado intención de su parte o de sus empleados en cometer tal incumplimiento, ni muchos menos se ha comprobado una afectación o perjuicio en contra de los consumidores; y es que, por tratarse de una tienda grande existe mayor probabilidad de que las viñetas se desprendan fácilmente por la manipulación de los clientes, más cuando es temporada alta de venta, como en la fecha en que se llevo a cabo la inspección.

Finalmente, sostuvo que la cantidad de producto sin precio -doce pares de zapatos-, no representa ni el uno por ciento del inventario de productos que en esa fecha se tenía a disposición de los consumidores, el cual era de seis mil novecientos cuarenta y tres pares de zapatos, adjuntando para tal efecto la impresión de inventario de producto en existencia el día once de diciembre de dos mil catorce. Además, ofreció prueba testimonial de descargo, cuya deposición consta a folios 32 y 33.

III. 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*”. 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. 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*”. 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.

Respecto de la prueba testimonial, el señor [redacted] aró: que labora para la empresa [redacted], bajo el cargo de jefe de tienda desde hace cuatro años; que desde hace un mes se encuentra asignado bajo dicho cargo en la sucursal de Metrocentro, pero antes se encontraba en la sucursal Las Cascadas; que el tamaño de dicha tienda es cinco veces superior al tamaño de la sala de audiencia de este Tribunal; que sus funciones son recibir producto, colocar los precios a través de *stickers*, código de barra, el manejo de la promociones, y controles de inventarios; que diariamente recibe producto nuevo; que en la tienda Las Cascadas tenía cuatro personas a su cargo; que venden zapatos para mujeres, hombres y niños, así como accesorios relacionados con calzado; que el concepto de la tienda es de autoservicio y que el inventario de producto se encuentra colocado en las repisas a disposición de los clientes, para que éstos puedan acceder al mismo sin ayuda de un asesor; que los precios se dan a conocer por medio de *stickers*, viñetas o códigos de barras que escanean a través del sistema; que los *stickers* se adhieren al zapato, en su parte interna o externa, pero siempre en el calzado derecho; que los zapatos se exhiben en repisas y el consumidor lo toma directamente; que no solo los empleados tienen acceso al calzado; que no poseen bodega sino que la mayoría del producto total se encuentra en la sala de ventas, ya que no hay espacio en el interior asignado para el resguardo del calzado; que la cantidad de producto que manejan depende de la temporada, pero que oscila en una cantidad superior a seis mil quinientos pares de zapatos; que el día once de diciembre del año dos mil catorce, recibió la visita de los delegados de la Defensoría del Consumidor, pero que él no se encontraba presente; que en la misma se encontraron de doce a dieciocho pares sin precio a la vista; que no firmó el acta de inspección, por no encontrarse físicamente en la tienda; que únicamente fue informado de tal inspección; que los escaparates en vitrina sí poseen letreros con los precios de cada producto; que los productos colocados en repisas se encuentran uno junto al otro sin letreros que informen a los clientes sobre su precio, no obstante, cuando existen promociones si se colocan letreros con el porcentaje de descuento a aplicar a dicho producto; que los precios se pueden identificar a través del código de barra, cuando éste se desprende del producto por sí solo o por la manipulación de cualquier cliente; que en esos

casos el cliente consulta el precio del producto que le interesa, ya sea en caja o a los asesores directamente, verificando a través del código su precio; que el noventa y cinco por ciento de los productos se colocan en las repisas puestas a disposición de los consumidores, y que el resto se ubica en la parte superior de los estantes del establecimiento; que los productos que se encuentran en repisas no poseen caja, ya que esta se desecha, aclarando que lo que se ubica en los estantes superiores si esta dentro de su respectiva caja.

Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos probados. En primer lugar, ha quedado establecido que la proveedora Empresas

enía a disposición de los consumidores doce pares de zapatos sin su precio de venta, conforme a lo consignado en el anexo uno denominado Formulario para Inspección Precios a la Vista.

Respecto de la deposición del señor Pascual Cruz que consta en el expediente, este Tribunal advierte que es un testigo de referencia, ya que no estuvo presente el día que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaron la inspección al establecimiento denominado "Par-Dos Cincuenta y ocho Las Cascadas", sino que tuvo conocimiento de los hechos y demás circunstancias relacionadas con el mismo, porque le fue informado por personal bajo su cargo.

Al respecto, el artículo 357 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente procedimiento sancionador – artículo 167 LPC- establece que: *"El testigo siempre deberá dar razón de su dicho, con explicación de las formas y circunstancias por las que obtuvo conocimiento sobre los hechos. No hará fe la declaración de un testigo que no tenga conocimiento personal sobre los hechos objeto de la prueba o cuando los hubiera conocido por la declaración de un tercero."* (El resaltado es nuestro).

En ese sentido, la prueba testimonial presentada por la proveedora Empresas

. no merece fe, debido a que, el señor . empleado de la proveedora -, no estuvo presente durante la inspección realizada en el establecimiento, y su deposición, únicamente se limitó a exponer en general los medios utilizados por la proveedora para dar a conocer el precio de sus productos a los consumidores, pero no refuta lo consignado en el acta de inspección, ni permite establecer que -al momento en que se realizó la inspección- existiera otro medio idóneo, distinto de la viñeta adherida a cada zapato derecho, para dar a conocer al consumidor el precio de los zapatos objeto del hallazgo, sino

que únicamente ilustra al Tribunal sobre la estructura y procesos de manufacturación y etiquetado de los productos que manejan dentro de la tienda.

Por otra parte, en relación a las imágenes que constan en el cuerpo del escrito a folios 7 y 8, en las cuales se visualiza la ubicación de los zapatos dentro de la tienda y las viñetas que se colocan en los mismos a través de los cuales se informaba a los consumidores del precio de los productos, se advierte que estas no poseen la fecha en que fueron tomadas las fotografías, a efectos de desvirtuar lo constatado por los delegados el día de la inspección, acto en el cual dieron fe que no se encontraron colocados dentro del establecimiento carteles, habladores, o cualquier otro medio idóneo a través del cual informaran a los consumidores sobre el precio de los pares de zapatos.

Por tanto, al no constar en el presente procedimiento sancionatorio con otro medio probatorio que desvanezca el acta de inspección, donde se consignó el hallazgo, ésta conserva su veracidad.

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 verificar que la etiqueta de los precios de venta de los doce pares de zapatos documentados en el acta respectiva estuviese adherida a los mismos, a efecto que los consumidores tuvieran acceso a dicho dato, el cual les permite tener mayor libertad y racionalidad al realizar los actos de consumo, de forma tal que puedan optar por adquirir productos que se ajusten a sus necesidades y a su bolsillo. Aunado a lo anterior, el hecho de ofrecer bienes sin exhibir el precio de venta constituye un incumplimiento a la obligación establecida por la ley en el artículo 27 letra c), de las cuales no puede alegar ignorancia desde luego que está dedicada a la comercialización de bienes.

Además, cabe advertir que la Ley de Protección al Consumidor, no establece que para la configuración de la infracción de mérito, deba tratarse del hallazgo de pocas o muchas cantidades de producto en esa condición, o de la temporada de que trate al momento de

realizar la inspección, es decir, independientemente del número de productos en los que se observe algún incumplimiento a la LPC, o si fue durante temporada alta de ventas, la infracción se produce; en consecuencia, el hecho que los doce pares de zapatos no representen ni el uno por ciento del inventario que en esa fecha la proveedora tenía a disposición de los consumidores -seis mil novecientos cuarenta y tres (6, 943) pares de zapatos-, no le exime de responsabilidad, puesto que 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.

En conclusión, de la valoración del acta de inspección y anexo uno que corren agregados al expediente, se ha comprobado que la proveedora Empresas 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 la proveedora cometió la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC.

V. En consecuencia, habiéndose comprobado fehacientemente la infracción atribuida a la proveedora Empresas ..... *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 “Par-Dos Cincuenta y ocho Las Cascadas”, y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores productos 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.

En este caso, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular, se destaca respecto del incumplimiento al artículo 42 letra f) de la LPC, que el hecho de ofrecer doce pares de zapatos sin su precio de venta, impacta no sólo en el derecho a la información clara y oportuna de la colectividad de los consumidores, sino que, representa un menoscabo potencial en bienes jurídicos como el interés económico y seguridad que el legislador tutela de forma difusa. Asimismo, como se señaló anteriormente, la proveedora no

actuó con el debido cuidado y diligencia al momento de atender las obligaciones que la ley le exige.

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 Empresas con la cantidad de NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$900.00), *equivalentes a tres 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 sus 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.**



G

