

494-15

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas dos minutos del día veinticuatro de enero de dos mil diecisiete.

El día tres de diciembre de dos mil quince, se presentó escrito firmado por el licenciado [redacted] en calidad de apoderado general judicial de la sociedad denunciada [redacted], por medio del cual se muestra parte, expone sus argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos y solicita que se absuelva a su mandante por no ser cierta la supuesta infracción que se le atribuye.

Tener por parte a [redacted], por medio de su apoderado general judicial, licenciado [redacted]

Tener por agregada la documentación que consta de folios 17 al 26.

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. 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 [redacted], con Número de Identificación Tributaria [redacted]

[redacted] propietaria del establecimiento denominado “ [redacted]”, por posible incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 30 de la LPC.

II. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 43 letra n) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, basó su denuncia en el acta de inspección número setenta y cinco de fecha catorce de enero de dos mil catorce y anexos que constan en el presente expediente.

III. En el ejercicio del derecho de defensa de su representada, el licenciado [redacted], manifestó en relación a la promoción denominada “ [redacted]”, que el artículo 30 de la

[Handwritten signature]

LPC regula los tres mecanismos para brindar la información de las promociones, los cuales se pueden escoger a discreción del proveedor y no es imperativo que los tres se utilicen de manera conjunta, señalando que su mandante realiza publicaciones en los periódicos, radio y redes sociales en los que solo detalla que aplican restricciones, las cuales se dan a conocer dentro de la tienda a través de acrílicos.

Al respecto, señaló que los acrílicos son formas de publicidad visual, que se colocan sobre los estantes que contienen la mercadería en promoción y frente a la caja registradora, con la finalidad de que el proveedor no sea sorprendido en su buena fe, a través de los cuales se informan los productos incluidos en la promoción y la duración de la misma, agregando que dichos aspectos no fueron plasmados en el acta de inspección.

Por otra parte, acotó que durante la inspección no se tomaron fotografías de los acrílicos antes referidos, los cuales si contenían la supuesta información faltante; asimismo, sostuvo que el acta de inspección carece de cualquier valor probatorio y que la denunciante no ofertó como medio probatorio las declaraciones de las delegadas que realizaron la inspección. Agregó a su escrito la siguiente documentación: a) impresión de fotografías del acrílico que contiene la duración y los artículos que aplican para la promoción - folios 22 y 23 -; y, b) impresión a colores de viñetas de productos marca _____, donde se informa al consumidor sobre la duración y condiciones (porcentaje de descuento) de la promoción -folios 24 al 26-.

IV. El artículo 30 de la LPC, establece: *“Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones, el precio total o los elementos que lo hagan determinable, la duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes”*. De lo anterior debe colegirse, que la LPC, busca regular que los proveedores consignen, en el medio publicitario que se utilice para dar a conocer las promociones u ofertas, una indicación clara de la duración o del tiempo en la que dicha promoción estará vigente, debiendo indicar además a qué productos o servicios aplica la promoción u oferta, la cantidad mínima de productos disponibles, si existen o no restricciones, y, en general, cualquier dato relevante que indique en qué condiciones será cumplida, información que es de suma importancia para los consumidores al momento de realizar la compra. En ese orden, ante un incumplimiento a dicha obligación, el artículo 43 de la LPC, determina que: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: n)*

Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley”.

V. 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 o la constatación de ciertos hechos. 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 colige que la proveedora tenía a disposición de los consumidores promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la LPC, conforme a lo consignado en el acta de inspección (folios 3) y a la (folios 4).

Por su parte, el apoderado de la proveedora por medio del escrito de folios 13 al 15, indicó que no es cierto que su mandante no informara a los consumidores sobre la duración y las condiciones de la promoción, ya que la información si estaba contenida en los acrílicos que se encontraban colocados dentro de la tienda; no obstante lo anterior, y pese a lo expuesto, se advierte que las impresiones de fotografías a color de los acrílicos y viñetas que agregó a su escrito no poseen la fecha en que fueron tomadas, a efectos de desvirtuar lo constatado por los delegados el día de la inspección, acto en el cual dieron fe que no se daba a conocer a los consumidores a través de ningún medio sobre la duración y condiciones de la promoción,

Por tanto, al no contar con prueba de descargo que desvanezca la presunción de certeza del acta de mérito, ésta conserva su plena validez y se tienen por ciertos los hechos consignados en la misma.

Aunado a lo anterior, debe recordarse, que el artículo 30 de la LPC prescribe que, tratándose de promociones y ofertas especiales, los comerciantes están obligados a informar la duración de las mismas. Esta regla constituye una norma imperativa que impone a los proveedores, de forma clara e inequívoca, el deber de informar la duración de sus promociones, de modo tal que el consumidor tenga la plena certeza no solo de las características del producto que desea adquirir, sino, además, bajo qué circunstancias puede acceder a ciertos productos por medio de promociones u ofertas que son puestas a su disposición.

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 informar las restricciones y el período de duración de la promoción documentada 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 que corre agregada al expediente, se ha comprobado que la proveedora . . . , ha incumplido lo dispuesto en el artículo 30 de la LPC, por realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la ley; y con tal conducta el proveedor cometió la infracción al artículo 43 letra n) de la LPC.

VI. En consecuencia, habiéndose comprobado fehacientemente la infracción atribuida a la proveedora . . . es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 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 _____, que publicó la promoción en un medio de circulación nacional, 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 de la colectividad de los consumidores; supuesto normativo que se configura por no informar de una forma clara, veraz y oportuna las condiciones de la oferta y promoción que ofrecen a sus clientes, conforme a lo consignado en el acta de inspección; por lo que incurrió en la referida infracción por haber omitido datos al ordenar la difusión publicitaria de la promoción en estricto cumplimiento de la ley.

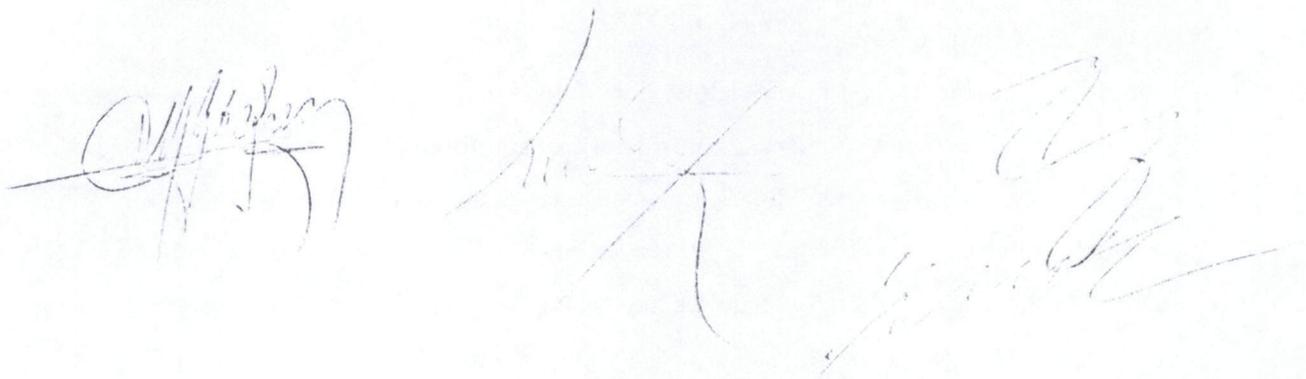
VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 30, 40, 43 letra n), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora _____ con la cantidad de TRES MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,600.00), *equivalentes a doce salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra n) de la LPC, por realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la ley.

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) Tomar nota la Secretaría de este Tribunal, de la dirección y número de telefax señalado para recibir notificaciones.

Notifíquese.



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

