

1688-14

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las catorce horas con cuarenta y tres minutos del día veintisiete 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

que se abrevia _____ con Número de Identificación Tributaria _____, propietaria del establecimiento denominado _____, por supuesto incumplimiento a la prohibición señalada en el artículo 14, y a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) ambos 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 el ofrecimiento a los consumidores de productos vencidos y otros sin indicación de su precio de venta.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección número mil trescientos nueve de fecha dieciséis de junio del dos mil catorce que consta en el presente expediente.

II. La licenciada _____ apoderada de la asociación denunciada en el ejercicio de su derecho de defensa manifestó, en esencia, que en el establecimiento objeto de inspección todo producto tiene su precio de forma clara, veraz, completa y oportuna, mediante carteles exhibidos al público, también en el ticket de compra se exhibe el mismo.

Agregó que en el acta de inspección no se menciona las aclaraciones que les hizo sobre este punto el señor _____, las cuales brindo al momento de la inspección.

En lo concerniente a los productos vencidos expuso, que éstos se hallaban en una bolsa negra con amarre, al fondo de uno de los estantes de la cámara refrigerante, es decir, ya no estaban siendo ofrecidos al público, sino resguardados para el respectivo cambio con el

proveedor, sin embargo el delegado de la Defensoría del Consumidor obvió señalar dicha circunstancia en el formulario de inspección, ya que solo consignó que los encontró en una cámara refrigerante de la sala de venta, lo anterior constituye un acto en detrimento de su representada.

Además acotó, que el horario de trabajo en la despensa es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 5:00 de la tarde, y los días sábados de 8:00 de la mañana a 12:00 del medio día, por tanto los productos antes relacionados vencieron el día no hábil para la despensa, por lo que no estuvieron siendo ofrecidos al público puesto que el establecimiento estuvo cerrado.

A fin de demostrar sus argumentos ofreció como prueba el testimonio de los señores [redacted] y [redacted]. No obstante haberse señalado día y hora para recibir la declaración de los testigos mencionados, el día veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis, la referida profesional solicita sean sustituidos los testigos propuestos por la señora [redacted], por las razones que en el mismo constan.

III. La Ley de Protección al Consumidor tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. En ese contexto la Defensoría del Consumidor tiene como competencia realizar inspecciones y auditorías, de conformidad al artículo 58 letra f) de la LPC, en ese sentido el artículo 14 de la LPC establece que: “*Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.* En ese orden, el artículo 44 de la LPC, determina que: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley*”.

Por su parte 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 cual debe ser informado a través de un medio idóneo a la vista de los consumidores. Dicho incumplimiento configura la infracción al artículo 42 letra

f) de la LPC: “Ofrecer al consumidor, bienes o servicios sin exhibir los precios en los términos descritos en esta ley y su reglamento.”

IV. Ahora bien, este Tribunal debe valorar el acta de inspección incorporada al presente proceso. 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.

Establecido lo anterior, este Tribunal debe valorar si la proveedora denunciada cometió las infracciones atribuidas en la denuncia de mérito.

Para lograr lo anterior, debe analizarse los hechos probados en el acta de inspección levantada por los delegados autorizados de la Defensoría del Consumidor a las catorce horas y veinticinco minutos del dieciséis de junio de dos mil catorce en el establecimiento propiedad de la denunciada, en la cual se hizo constar que se tenía a la venta dieciséis productos vencidos y ciento once sin alguna indicación de su precio de venta.

La proveedora expuso los argumentos relacionados en el romano II de esta resolución, y para demostrarlos presentó a la señora _____ como testigo.

La testigo _____ en su parte medular manifestó: que como a la una y media de la tarde después de su hora de almuerzo, observó que los delegados de la Defensoría del Consumidor realizaban inspección a los productos; que dicha diligencia finalizó a las dos de la tarde aproximadamente; que los lácteos se hallaban dentro de una bolsa; que los días viernes revisan los productos, dándole prioridad a los lácteos; que al momento de la inspección uno de los empleados se encontraba revisando los “cakitos”; que la revisión la hacen los días lunes a fin de sacar los que vencen el fin de semana anterior; que los productos no se

encontraban rotulados como vencidos; que la revisión de productos la hacen desde las 8:30 de la mañana; que el queso no estaba exhibido para la venta.

De los argumentos expuestos por la licenciada [redacted] y la declaración de la testigo, este Tribunal colige:

Respecto a los productos vencidos.

Básicamente la proveedora centró sus argumentos al hecho de que éstos no estaban siendo ofrecidos, atacando la fe pública de la que está investida el acta de inspección respecto a que no se consignaron en la misma explicaciones que fueron vertidas por el señor

[redacted], administrador de la despensa, situación que es difícil de considerar pues previo a que dicho señor firmara el acta, se le leyó la misma y éste ratificó su contenido, es decir, la hora del desarrollo de la diligencia y los hallazgos consignados en ella. Incluso justificó que la existencia de productos vencidos se debió al cierre del establecimiento del día sábado y no se percataron de los productos que se encontraba vencidos, pues las revisiones las hacen cada día lunes, firmando para constancia de lo anterior.

Además entre los argumentos más esenciales declarados por la testigo se encuentran algunos que se contradicen, así por ejemplo por una parte manifestó que las revisiones de productos las hacen los días lunes y por otra que la realizan los días viernes, dándole prioridad ese día a los lácteos, no obstante lo anterior cabe considerar que si los viernes se prioriza con los lácteos, por qué el queso no fue retirado de la sala de ventas a sabiendas que caducaría al día siguiente y que el mismo iba a estar a disposición de sus clientes, más aún cuando son éstos los que toman los productos y los llevan a caja registradora para su pago.

Y es que debe recordarse que dicha conducta ilícita se materializa por el solo hecho de ofrecer bienes o productos en las condiciones señaladas. Para el caso en estudio, el término “ofrecer” a que hace referencia la ley, puede entenderse como el hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de ofrecerlos al público consumidor; puede también definirse como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito *tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se ofrecen al consumidor, se encuentran productos cuya fecha de vencimiento ya ha expirado y que por ello ese producto se considera vencido.*

Asimismo, debe señalarse que las omisiones o acciones de los empleados, le provoca a los propietarios de los establecimientos la responsabilidad atribuida de conformidad al artículo

379 del Código de Comercio, el cual establece que: “*Los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieren a su cargo, en razón del puesto que ocupan frente al público.*”

En lo concerniente a los productos sin precio de venta.

La proveedora manifestó que todos los productos tienen su precio de venta a través de carteles exhibidos al público, también se detalla en el ticket de compra. Volviendo a hacer énfasis en que en el acta de inspección no se hicieron constar las aclaraciones vertidas por el señor

De lo anterior debe colegirse, que no es lógico pensar que si los productos sin precio tenían ese dato por medio de carteles a la vista de los consumidores, tal como lo aseguró la proveedora, dicha situación no hubiese sido advertida por los delegados. Cabe recordar que las actas levantadas por funcionarios a quienes se reconoce la condición de autoridad, o han sido expresamente delegados conforme a la ley, tienen valor probatorio y las mismas están revestidas de una presunción de veracidad conforme a la cual todos los hechos constatados por los inspectores de la Defensoría, relacionados en la misma tienen valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa pueda aportar la denunciada. Así, en el caso de autos, le correspondía a la proveedora durante el término probatorio incorporar toda aquella prueba que desvirtuara “la certeza” de la cual está revestida el acta de mérito, lo cual no se hizo, pues la testigo no mencionó nada respecto a esta infracción. Aunado a lo anterior, es preciso señalar, que tal como se dijo anteriormente lo consignado en el acta fue aceptado y reconocido por el señor _____ persona en cuya presencia se realizó la inspección y quien es el administrador del establecimiento inspeccionado.

Desde esta perspectiva se colige, que los hechos consignados en el acta de inspección no se han desvirtuado suficientemente por la proveedora, quien no justificó que en todo caso si bien se tenían productos vencidos y otros sin precio, los vencidos se encontraban debidamente identificados como tales y separados físicamente de los demás que se hallaban aptos para su distribución o venta, lo cual objetivamente implica un riesgo para la salud de los consumidores, o que realmente sí tenían consignado su precio de venta mediante los medios expuestos por la proveedora.

Finalmente, se advierte que aún 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, conforme a lo dispuesto en el art. 40 inciso

segundo de la LPC, 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 de la proveedora en tener a disposición de los consumidores productos vencidos y otros sin su precio de venta documentados en los anexos del acta de inspección.

Por consiguiente, ha quedado demostrado en el presente caso que la proveedora denunciada es responsable del incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 14 y 27 letra c) de la LPC, por ofrecer productos caducados y sin precio de venta. Con tal conducta la proveedora cometió la infracción a los artículos 42 letra f) y 44 letra a) de la LPC.

V. Sobre la base de lo anterior, comprobada la infracción señalada a la proveedora corresponde establecer la sanción que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tales ilícitos.

Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, debe considerarse que la proveedora es una persona jurídica, propietaria del establecimiento inspeccionado, ubicado en el municipio y 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 un servicio confiable y de calidad.

Con respecto a las infracciones antes señaladas se debe de tomar en cuenta la actividad económica que realiza la denunciada, así como su falta de cuidado en cumplir con la obligación de ofrecer solo productos que cumplan con las exigencias legales, también se debe considerar que el ofrecimiento de productos vencidos y la falta de un dato tan importante en los productos como lo es su precio impacta no sólo en el derecho a la salud e información de la colectividad de los consumidores, sino que representa un menoscabo potencial en bienes jurídicos su seguridad que el legislador tutela de forma difusa.

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; 14, 27 letra c), 40, 42 letra f), 44 letra a) 49, 45, 47, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Sancionar* a la proveedora

que
se abrevia
., con la cantidad de SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$600.00), *equivalentes a dos salarios mínimos*

mensuales urbano en la industria, por la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, por ofrecer productos sin precio de venta, considerando que se trata de una infracción leve.

b) *Sancionar* a la proveedora

..., que se abrevia .., con la cantidad de TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$300.00), *equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria*, por la infracción al artículo 44 letra a) de la LPC, por ofrecer productos vencidos, considerando que se trata de una infracción muy grave.

Dichas multas hacen un total de NOVECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, y deberán hacerse efectivas 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*.

c) *Notificar esta resolución a las partes intervinientes.*



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



D/gc

