

209-15

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del quince de febrero de dos mil diecisiete.

El día siete de diciembre de dos mil quince, se recibió escrito firmado por la señora \_\_\_\_\_ en calidad de apoderada general judicial con cláusula especial de la proveedora denunciada \_\_\_\_\_ a través del cual, contesta la audiencia conferida y expone sus argumentos de defensa conforme a los términos expuestos en su escrito.

Tener por parte a la sociedad \_\_\_\_\_ por medio de su apoderada general judicial con cláusula especial, la señora \_\_\_\_\_ y por agregada la documentación que consta de folios 8 al 17.

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

**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 \_\_\_\_\_ propietaria del establecimiento denominado ‘ \_\_\_\_\_’, por posible incumplimiento a la obligación establecida en artículo 29 de la LPC.

**II.** Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en ofrecer a los consumidores productos en los que no se ha dado a conocer al público, por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a la mercancía, el plazo, monto total de los intereses y su tasa efectiva convencional y anual, ni el monto o número, y periodicidad de las cuotas a pagar por los bienes ofrecidos, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 42 letra e) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, basó su denuncia en el acta de inspección número seiscientos cuarenta y cuatro, de fecha diecisiete de diciembre dos mil catorce y anexo que consta en el presente expediente.

**III.** En el ejercicio del derecho de defensa de su representada, la señora \_\_\_\_\_ argumentó, que en la fecha en que fue efectuada la inspección su mandante se encontraba implementando un sistema de cálculo de intereses a través de tablas de amortización, las cuales reflejan los montos correspondientes a intereses y capital, aclarando que no colocan etiquetas de precio en los productos que comercializan, ya que sus competidores envían

vendedores encubiertos a verificar sus precios y tasas de intereses, motivo por el cual la información se brinda de forma verbal a los consumidores al momento de negociar la adquisición del crédito.

Finalmente, adjuntó a su escrito, la tabla de amortización que aplica para la compra de una refrigeradora, en la cual se detalla, modelo, plazo, precio de contado, prima, y porcentaje de la tasa de interés anual y mensual, junto con la fotocopia del Número de Identificación Tributaria de su mandante, y las dos últimas declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios -IVA-.

IV. Respecto de la publicidad en los establecimientos comerciales, el artículo 29 de la LPC, establece que: *“Todo comerciante o titular de un establecimiento de venta al por mayor o al detalles, deberá dar a conocer al público por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento etiquetas adheridas a la mercancía, según la naturaleza de las mismas y tipo de operaciones del establecimiento, los precios de venta al contado y al crédito, en cuyo caso deberán incluirse todos los recargos aplicables y especialmente: a) monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual; b) el monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere; y, c) el número de cuotas o abonos a pagar y su periodicidad”*; ya que, de esa forma no sólo se logra que el consumidor tenga un conocimiento verdadero y auténtico de los términos y condiciones que proceden respecto de los bienes o servicios que va a adquirir, sino también la protección de los intereses económicos, teniendo el consumidor la libertad de elegir el producto que mejor le convenga.

Al respecto, es necesario mencionar que en la resolución de inicio del presente procedimiento dictada a las nueve horas con treinta y dos minutos del día once de marzo de dos mil quince, se calificaron preliminarmente los hechos denunciados como una posible infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, por ofrecer productos al crédito sin poner a disposición del consumidor toda la información obligatoria respecto del precio prevista en el artículo 29 de la LPC.

Ahora bien, mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia declaró inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor.

En consecuencia, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, y por

consiguiente, en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de seguir conociendo de la misma, pues la tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que éste Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los arts. 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En tal virtud, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC, declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento, ya no se puede considerar que la conducta denunciada pueda quedar subsumida o adecuada en la descripción del tipo sancionador previsto en dicha disposición legal.

Sin embargo, lo que ha sido sometido a conocimiento de este Tribunal es la antijuridicidad de la conducta de la proveedora, relativa a ofrecer productos al crédito sin poner a disposición del consumidor toda la información obligatoria respecto del precio prevista en el artículo 29 de la LPC, por lo que conforme a lo expuesto anteriormente, es necesario realizar el análisis de tipicidad, para una correcta calificación de la infracción que se imputa al proveedor por los hechos que se le atribuyen, pues conforme a lo dispuesto en la letra a) del artículo 83 de la LPC, corresponde al Tribunal Sancionador, instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor; y de tal competencia se deriva la facultad de calificar el tipo de infracción al que se adecua la descripción de los hechos denunciados, previo a la imposición de cualquiera de las sanciones señaladas en la LPC (artículo 83 letra b), para que el análisis a efectuar sea coherente con las atribuciones sancionatorias que se le han conferido.

Conforme a lo anterior, se estima necesario reexaminar si el hecho denunciado constituye una conducta antijurídica calificada como infracción en el catálogo previsto en la Ley de Protección al Consumidor, sin que ello signifique **alterar los hechos esenciales denunciados que constituyen el objeto del presente procedimiento.**

En ese orden de ideas y en aplicación del principio jurídico conforme al cual el juez conoce el derecho, y en razón del cual al aplicar la ley al caso controvertido, debe realizar un proceso cognoscitivo e interpretativo que supone la adecuada subsunción del hecho a la norma jurídica, se advierte que la conducta denunciada concuerda con la conducta infractora regulada en

el artículo 42 letra f) de la LPC, que determina: “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*”.

Aunado a ello, este Tribunal ha verificado que la infracción regulada en el artículo 42 letra c) de la LPC, la cual fue declarada inconstitucional, constituía una infracción leve que era sancionada de conformidad a lo establecido en el artículo 45 del mismo cuerpo legal, el cual literalmente dice: “*Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*”. Por su parte, la infracción establecida también como leve en la letra f) del artículo 42 de la misma ley, *también es sancionada de conformidad a lo regulado en el artículo 45 antes relacionado*; en consecuencia, en el presente caso se está ante la presencia de la homogeneidad de las sanciones y que, por lo tanto el cambio de tipificación de la infracción no genera perjuicio alguno a la proveedora denunciada.

Tomando en cuenta tales disposiciones y argumentos, la calificación preliminar de los referidos hechos en este romano constituye un error de derecho totalmente subsanable de oficio, por lo que es necesario y oportuno recalificar en la infracción descrita en el art. 42 letra f) de la LPC, los hechos atribuidos a la denunciada relativos a ofrecer productos al crédito sin poner a disposición del consumidor toda la información obligatoria respecto del precio prevista en el artículo 29 de la LPC.

V. Establecido lo anterior, corresponde valorar la prueba presentada. 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.

Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos acreditados con el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor.

En primer lugar, según consta en el anexo uno del acta de inspección (denominado Formulario para Inspección de Información a la Vista de Ventas al Crédito, agregado a folio 3) ha quedado establecido que en el establecimiento inspeccionado la proveedora tenía a disposición de los consumidores productos electrodomésticos, muebles y artículos para el hogar —juego de sala, refrigeradora, cocina, lavadora, juguetera, clóset y juego de comedor— con respecto a los cuales exhibía un precio de venta al contado y un precio de venta al crédito. Pero, informaba de *forma parcial* el plazo, el número de cuotas, el monto y periodicidad de las mismas, y *no daba a conocer* en la información exhibida el período de aplicación de la tasa de interés convencional reflejada en el anexo uno, así como la tasa de interés anual aplicable.

Al respecto, la señora \_\_\_\_\_ por medio del escrito de folios 7, informó que la información sobre el cálculo de intereses se da a conocer a los consumidores de forma verbal a través de sus vendedores al momento de negociar la adquisición del crédito, ello por la implementación de la tabla de amortización, adjuntando, una tabla aplicable en el caso de compra de una refrigeradora modelo RCC32, la cual detalla el precio, plazo del crédito, tasa de interés anual y mensual, así como, el monto y periodicidad de las cuotas a pagar.

Sin embargo, dicha prueba no desvirtúa la información contenida en el acta de inspección sobre la cual se apoya la denuncia, sino que, únicamente ilustra al Tribunal sobre la manera de proceder de la proveedora respecto de la forma de cómo la proveedora informa y calcula el monto de los intereses de los bienes puestos a disposición de los consumidores, lo cual, no refuta el acta de inspección; por tanto, ésta conserva su plena validez por no haber desvirtuado su contenido mediante otra prueba que merezca fe. Y es que, debe acotarse que la obligación de la proveedora de trasladar al consumidor la información sobre el precio y demás características de los productos que ofrece no se cumple con el mero hecho de informar verbalmente a los consumidores a través de sus empleados, pues el derecho de información no se agota con dichos medios, sino que la información debe constar en algún medio idóneo tal como lo prevé la ley.

Así, con los hechos probados se ha acreditado un incumplimiento de parte de la proveedora al art. 29 de la LPC, particularmente a lo establecido en el inciso primero de las letras a) y c), el cual le impone la obligación de hacer del conocimiento de los consumidores, por medio de listas o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o en etiquetas adheridas a la mercancía, el monto total de los intereses, la tasa de interés anual aplicada, el número de cuotas y su periodicidad.

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 al ofrecer bienes a los consumidores sin exhibir los precios conforme a lo estipulado en el art. 29 de la LPC, la proveedora incumplió sus obligaciones legales, de las cuales no puede alegar ignorancia desde luego que está dedicado a la comercialización de bienes, y su conducta se adecua al tipo sancionador establecido en el artículo 42 letra f) de la LPC, incurriendo en la misma con negligencia, por la falta de esmero en colocar la información completa exigida legalmente.

VI. 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 / que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores productos para su consumo, 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 bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es el derecho a la información del consumidor, cuya transgresión se configura por ofrecer productos sin indicación de su precio de venta en los términos exigidos legalmente. Además, 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, con respecto a la información que brinda en su establecimiento sobre los bienes que ofrece en venta.

Finalmente, se ha considerado la capacidad económica de la proveedora conforme al volumen de ventas que obtuvo durante los meses de septiembre y octubre del año dos mil quince, de acuerdo a la declaración y pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios que corren agregadas de folios 13 al 16.

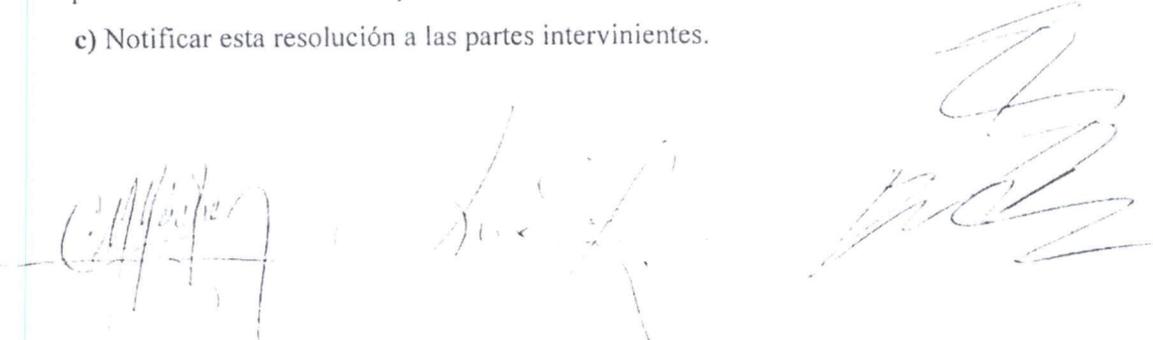
VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 29, 40, 42 letra f), 45, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora \_\_\_\_\_, con la cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$474.00), *equivalentes a dos salarios mínimos mensuales en la industria (Decreto Ejecutivo número 104, Diario oficial número 119, tomo 400 del 01 de julio de 2013)*, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 42 letra f), por ofrecer bienes sin exhibir los precios en los términos exigidos legalmente.

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 de correo electrónico señalada por el apoderado de la denunciada para recibir notificaciones.

c) Notificar esta resolución a las partes intervinientes.

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

G

001/2017

