

1908-14

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, a las once horas con veintiún minutos del día doce de mayo de dos mil diecisiete.

Por recibido el escrito firmado por la señora
presentado el día tres de septiembre de dos mil quince, junto con los anexos de folios 10 a 11.

Tiénese por parte a la señora I _____, en calidad de propietaria del establecimiento.

El presente procedimiento, 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 _____ de Bonilla, propietaria del establecimiento denominado ‘ _____ ’, por supuesto incumplimiento a la obligación contenida en el artículo 27 letra c) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, se realizan las consideraciones siguientes:

I. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en ofrecer a los consumidores productos sin exhibir los precios de éstos, en contravención a lo determinado en el art. 27 letra c) de la LPC, los cuales constituyen la infracción establecida en el art. 42 letra f) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, basó su denuncia en el acta de inspección número cuatrocientos ochenta y seis de fecha veintiocho de agosto de dos mil catorce –que consta a folios 3–, además de los anexos que figuran en el presente expediente –que constan a folios 4 y 5–.

II. Sobre el incumplimiento atribuido, se le notificó a la proveedora denunciada en la dirección señalada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, a fin de garantizar su derecho de defensa. En el ejercicio de ese derecho, dicha proveedora manifestó, en esencia, que por rutina siempre verifican los productos para colocarles los precios a la vista de los consumidores; pero, por un error, omitieron colocar los precios de los productos que encontraron los inspectores de la Defensoría del Consumidor. Asimismo señaló, que ante este suceso habló con sus colaboradores y con el personal de _____ y de las empresas que le suministran los productos, para que al momento de colocarlos a la vista del público se tuviera más cuidado.

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 entre sus competencias, realizar inspecciones y auditorías de conformidad al artículo 58 letra f) de la LPC, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de ésta.

En ese sentido, el artículo 4 de la LPC se refiere, en términos generales, de los derechos básicos de los consumidores; para el caso en concreto, se hace énfasis en la letra c), que establece lo siguiente: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación"*.

Por su parte, el artículo 27 letra c) de la LPC, respecto a la obligación general de información, estipula lo siguiente: *"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, especialmente en los siguientes aspectos (...) c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe (...)"*. Asimismo, en el inciso segundo del precitado artículo concreta lo siguiente: *"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"*.

Consecuentemente, el incumplimiento de los artículos citados en los párrafos precedentes, conlleva a la infracción descrita en el artículo 42 letra f) de la LPC, que determina lo siguiente: *"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. Respecto a la prueba presentada, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la LPC, el cual literalmente reza: *"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 con número de 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 expuesto, corresponde analizar los hechos probados con el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, en la cual se determina que en el establecimiento de la proveedora se encontraban, en estante de sala de venta, doscientos cincuenta y tres productos sin precio a la vista que eran ofrecidos a los consumidores. Conforme a lo estipulado en el anexo uno del acta de inspección, denominado Formulario para Inspección de Precios a la Vista, tales productos consistían en: nueve botellas de aceite, cien latas de sardina, catorce dispensadores con sesenta sobres de café, treinta bolsas con dieciséis unidades de café y cien bolsas de detergente en polvo.

Lo anterior, evidencia el incumplimiento a los artículos 4 letra c) y 27 letra c) e inciso segundo ambos de la LPC, los cuales obligan –entre otras cosas– a ofrecer al consumidor bienes o servicios con sus respectivos precios; y tal conducta, coincide con la infracción tipificada en el art. 42 letra f) de la LPC.

Además, es importante pronunciarse respecto a lo manifestado por la señora I., en su calidad de proveedora, en el ejercicio de su derecho de defensa –apartado II de la presente resolución– siendo sus argumentos básicamente dos: primero, que su omisión fue producto de un error; y, segundo, que habló con sus colaboradores y personal del *display* de las empresas que le suministran los productos para que se tuviera más cuidado.

En ese sentido, y de lo expuesto por la señora I. sin que conste prueba en contrario, se advierte que reconoce los hechos denunciados por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor. En consecuencia, los hallazgos consignados en el acta de inspección relacionada, han sido confirmados con su propio dicho.

Aunado a lo anterior, es menester señalar que la proveedora, como propietaria del referido establecimiento, tiene la obligación principal de garantizar que los productos

(RP)

ofrecidos a los consumidores reúnan los requisitos, propiedades y condiciones exigidas por la ley, para su comercialización, por lo que le corresponde adoptar las medidas pertinentes para cerciorarse que en un establecimiento se da cumplimiento a la LPC.

Por otra parte, en el presente caso no se ha demostrado, mediante prueba idónea, que hubiese personal de , ni cuáles eran sus obligaciones como empleada de alguien más. En otras palabras, la proveedora no ha logrado probar que existiera personal de proveedores encargado de colocar el precio en los productos.

Asimismo, se advierte que aun cuando no haya existido 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 que las infracciones administrativas son sancionables incluso a título de simple negligencia o descuido; lo cual, en el presente caso, queda evidenciado por la falta de esmero en cumplir los requerimientos que exige la LPC en los productos documentados en el anexo del acta de inspección.

Por consiguiente, ha quedado demostrado que la proveedora es responsable del incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4 letra c) y 27 letra c) e inciso segundo ambos de la LPC, por ofrecer al consumidor bienes sin exhibir sus precios. 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 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, ofrecer productos a los consumidores, 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, se ha valorado el menoscabo al derecho a la información de los consumidores, por ofrecerse doscientos cincuenta y tres productos sin su precio a la vista; así también incurrió en tal inobservancia a la ley por no haber actuado con el debido cuidado o diligencia, para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran los requerimientos antes mencionados.

Además, se ha tomado en cuenta la capacidad económica de la proveedora a partir de los datos consignados en la copia de la declaración de pago de IVA que consta en el expediente.

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

a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$237.00), *equivalentes a un salario mínimo mensual urbano en la industria* – vigente a la fecha del cometimiento de la infracción–, en concepto de multa por la infracción al artículo 42 letra f) de la LPC, por ofrecer productos sin exhibir los precios.

b) 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*.

c) Tome nota la Secretaría de este Tribunal, de la dirección y correo electrónico señalado para recibir notificaciones

d) *Notifíquese* a las partes intervinientes.

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

S

