

525-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con treinta y nueve minutos del día treinta de octubre de dos mil catorce.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 525-12, se instruyó por 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 **S.A. de C.V.**, con Número de Identificación Tributaria

propietaria de los establecimientos denominados: 1) “**La Unión**”, ubicado en **San Francisco Gotera**, ubicado en

en el municipio y departamento de La Unión; y, 2) **San Francisco Gotera**, ubicado en **San Francisco Gotera**, departamento de Morazán, por

supuestos incumplimientos a las obligaciones establecidas en los artículos 4 letra b) y 27 de la LPC.

Leído los autos, y, considerando

I. Con fechas ocho y diez de junio de dos mil once, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor, se practicó inspección en los establecimientos antes mencionados, a efecto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la ley de la materia impone a los proveedores. Como resultado de las diligencias realizadas, se levantaron las actas que corren agregadas a folios 4 y 19, en la cuales se hizo contar el hallazgo de productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano –folios 7–, así como otros productos con diferencia de precio entre el ofrecido en viñetas y el constatado en caja registradora –de folios 22–

Asimismo, se hizo constar que los productos que se detallan en el formulario de folios 6, tenían una diferencia de precio en caja registradora con el que se ofrecía con descuento en la Guía de Compras publicadas en el periódico.

Según lo expone la Presidencia de la Defensoría en su denuncia, estos hallazgos denotan un posible incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 4 letra b) y 27 de la LPC, que de comprobarse, darían lugar a la imposición de las sanciones previstas en los artículos 45 y 46 de la misma normativa.

Mediante el auto de folios 30, se admitió la denuncia y se mandó a oír a la sociedad denunciada, para que manifestara las razones que tuviese a bien considerar sobre la infracción administrativa que se le atribuye.

Al respecto, el doctor [redacted] -apoderado de la precitada sociedad-, mediante escrito agregado a folios 32, manifestó, que el universo de artículos que ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados, resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta. Asimismo, argumentó que los empleados de la Defensoría, no dejaron en poder de su mandante nombramiento o credencial alguna, mediante la cual se les autorizara, indicara y delegara específicamente a las personas encargadas de realizar la inspección, por lo que considera que con la misma credencial o designación se practican inspecciones en cualquier establecimiento que ellos escogen. Por lo anterior, alegó que toda su actuación carecía de validez jurídica.

Finalmente, alegó que no existió de parte de su mandante dolo, culpa o negligencia, mucho menos el deseo de causar daño a sus clientes.

La invalidez alegada fue declarada sin lugar mediante auto de folios 41, por las razones expuestas en el mismo. En el relacionado auto se abrió a prueba el procedimiento por el término legal de ocho días hábiles de conformidad al artículo 145 de la LPC.

En esa etapa del procedimiento, el doctor [redacted] presentó el escrito de folios 49, en el cual reiteró los argumentos antes vertidos, alegando, además, que este Tribunal ya había aceptado que la delegación debía ser expresa y por escrito, por tanto el presente procedimiento carecía de validez.

Por auto que corre agregado a folios 48, se declaró sin lugar la invalidez alegada por los motivos expuestos en el mismo.

Con esta última actuación, y teniendo por concluido el trámite del presente procedimiento, éste queda en estado de pronunciar la resolución final correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 147 de la LPC.

II. A la proveedora [redacted] S.A. de C.V., le ha sido atribuida la infracción a los artículos 4 letra b) y 27, por tener a disposición del consumidor productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano, así como ofrecer productos con diferencia de precio entre el ofrecido en viñetas y en la publicación de un periódico, con el constatado efectivamente en caja registradora, lo que de establecerse daría lugar a la imposición de la sanción que señalan los artículos 45 y 46 de la LPC.

Las supuestas infracciones han sido consignadas en las actas de inspección que corren agregadas a folios 4 y 19, de fechas ocho y diez de junio de dos mil once, suscritas por los delegados

de la Defensoría del Consumidor y por el subgerente *junior* y gerente de los establecimientos inspeccionados, respectivamente.

III. Sobre las conductas atribuidas a la proveedora este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

1. En cuanto a la obligación del artículo 27 de la LPC, de colocar a los productos una etiqueta complementaria en idioma castellano:

En lo referente a los productos sin información complementaria en idioma castellano, debe recordarse lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor, que establece claramente: "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 (...)".

La obligación de proporcionar la información en el idioma castellano, es una manifestación concreta del derecho a la información que tienen los consumidores. Este derecho permite que el adquirente del bien o servicio en el cual se encuentra interesado en obtener.

Por otra parte, la interpretación armónica de los artículos 4 letra a) y 27 antes relacionado, permite establecer que el consumidor tiene derecho a recibir información clara sobre los productos y servicios objeto de consumo, con las correspondientes especificaciones sobre el origen, composición finalidad y los riesgos que eventualmente presenten los mismos. Dicha información debe ser brindada por el proveedor, y, a la vez, debe ser de fácil acceso y comprensión, de manera tal que el consumidor tenga la plena certeza del producto que desea consumir. Tratándose de la comercialización de dichos bienes en el territorio nacional, la información a que se refieren dichas disposiciones debe proporcionarse en castellano, por ser el idioma oficial del país y el que hablan, leen y escriben los habitantes de El Salvador, conforme al Artículo 62 de la Constitución de la República.

Sin perjuicio de lo anterior, este Tribunal reconoce que en la actualidad y por los efectos de la globalización y competitividad en que se encuentra inmerso nuestro país, en el mercado interno se comercializan una serie de artículos importados, y, por tanto, con la información de sus características escritas en el idioma del país de origen. Sin embargo, tal fenómeno así como el hecho que algunos consumidores hablen diversos idiomas al nuestro, no exime al proveedor de bienes y servicios que la información de los mismos se proporcione en idioma castellano. Dicho en otros términos, si bien existen consumidores que hablan y conocen idiomas distintos al castellano, no debe perderse de vista que nuestro idioma oficial es el castellano; y por ende, es el que la mayoría de

la sociedad domina, el cual permite transmitir con certeza toda la información relacionada con los bienes y servicios objeto de consumo.

Naturalmente, este deber de información en los términos señalados, nace no sólo desde el momento de adquirirse el bien o servicio, sino desde que es puesto en el mercado. En consecuencia, el consumidor tiene el derecho de conocer los ingredientes que incorpora el producto, las condiciones apropiadas para su uso o consumo y otros aspectos en castellano. De esa forma, se logra no sólo que el consumidor tenga un conocimiento verdadero y auténtico de los bienes o servicios que va a adquirir, sino también la protección de la salud, seguridad e intereses económicos, inclusive, la libertad de elegir el producto que mejor le convenga.

2. En cuanto a la obligación del artículo 27 de la LPC, por productos con diferencia de precios en entre el ofrecido y el constatado en caja registradora:

Respecto de la obligación de proporcionar el precio de los productos a disposición del consumidor, la Ley de Protección al Consumidor, bajo el acápite "Obligación general de información" en 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".

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. Este tipo de información –el precio– constituye un dato básico para el consumidor, puesto que le permite hacer comparaciones con bienes similares o equivalentes que ofrecen otros proveedores, y de esa forma, poder optar por el producto que -en su opinión- resulte más beneficioso por su precio y calidad. Dicha información le permite al consumidor tener mayor libertad y racionalidad al realizar los actos de consumo, de forma tal que pueda optar por adquirir productos que se ajusten a sus necesidades y a su bolsillo.

De acuerdo a los términos del artículo 27, la veracidad de los precios y el precio mismo puesto a disposición de los consumidores constituye una derivación del derecho de información, cuya finalidad es que el consumidor pueda conocer las características completas y efectivas de los bienes y servicios que se ofrecen. En ese sentido, es obligación de los proveedores no solo informar los precios de los productos que ponen en el mercado a disposición del consumidor, sino de ofrecer

productos con datos veraces en relación al precio adherido en etiqueta con el marcado por la caja registradora.

IV. Expuesto lo anterior y determinado lo que implica el contenido de los artículos 4 letra b) y 27 en relación a los artículos 42 letra e) y 43 letra b) de la LPC, se valorará la prueba que consta en el expediente conforme a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado la infracción al referido artículo en perjuicio de los derechos de los consumidores.

El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

Al respecto, el Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 de la LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde determinar si la proveedora S.A. de C.V., cometió las infracciones establecidas en los artículos 42 letra e) y 43 letra b) de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. En principio, es menester aclarar que el acta de inspección suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor goza de la presunción de veracidad, respecto de las circunstancias de tiempo y forma en las que se practicó la referida diligencia, así como del estado y condiciones observadas en los productos y establecimientos objeto de inspección, mientras no se incorpore en el procedimiento sancionatorio medio probatorio idóneo del que se pueda colegir una información diferente a la de aquella.

2. Constan en el presente procedimiento sancionador, los siguientes medios probatorios:

a) Actas de inspección que corren agregadas a folios 4 y 19, de fechas ocho y diez de junio de dos mil once, suscritas por los delegados de la Defensoría del Consumidor y por el subgerente *junior* y gerente de los establecimientos inspeccionados, respectivamente.

b) Publicación de Guía de Compras de fecha diez de junio del año dos mil once en el periódico "

3. Sobre los incumplimientos atribuidos, el apoderado de la sociedad denunciada manifestó en su defensa, que el universo de artículos que ofrecen para la venta al público alcanza más de un millón de unidades, las cuales al ser comparadas con el número de productos encontrados con irregularidad por los delegados, resultan ínfimas, tanto en unidades como en valores de los precios de venta.

El anterior alegato no desvirtúa las actas de inspección, al contrario, el doctor , en su calidad de apoderado de la proveedora, únicamente hizo un análisis de proporcionalidad entre los productos documentados según los hallazgos y el ingente universo de productos que se comercializan en los establecimientos denominados " La Unión" y " San Francisco Gotera". En tal sentido, se tiene por cierto lo consignado en las actas mencionadas.

Además, este Tribunal ha sostenido que, independientemente del número de productos en los que se observe algún incumplimiento a la LPC, la infracción se produce. En este caso, al verificarse la inobservancia a lo previsto en el artículo 27 de la LPC, esto es, por tener a disposición del consumidor productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano –formulario de folios 7-, así como ofrecer productos con diferencia de precio entre el ofrecido en viñetas con el constatado efectivamente en caja registradora –formulario de folios 22-.

Asimismo, en el presente caso se verificó por medio de la Guía de Compras publicada en el periódico " " –de folios 15 a 18- que los productos: "*Nutrición en Polvo I*

" y "*Leche en Polvo* " eran promocionados con un veinte por ciento de descuento (20%), siendo que en el estante del supermercado propiedad de la denunciada se consignaba que su precio de venta era de ocho dólares con once centavos (\$8.11) para el primer artículo y de veintisiete dólares con veinticinco centavos (\$27.25) para el segundo; en ese sentido, al aplicarles el descuento promocionado debía cobrarse un precio de seis dólares con cuarenta y nueve centavos (\$6.49), y de veintiún dólares con ochenta centavos (\$21.80), respectivamente. Sin embargo, al cotejarse su precio en la caja registradora, el primer producto era cobrado con un valor de seis dólares con noventa centavos (\$6.90) y el segundo con veintidós dólares con cincuenta y un centavos (\$22.51), tal como se comprueba con el *ticket* de caja de folios 5, por lo que se comprueba

que ha existido una diferencia de precio entre el cobrado en la caja registradora y el ofrecido a través de la guía de compras, configurándose así la infracción contenida en el artículo 43 letra b) de la LPC.

Es menester reseñar que la ley exige que todo artículo que se ofrezca a los consumidores deba contar con su información en idioma castellano y con su precio de venta veraz, esto, además, debe corresponder con el constatado efectivamente en las cajas registradoras de los establecimientos. En virtud de lo anterior, debe aclararse que desde el momento en que los productos en cuestión se encontraban expuestos al público, debían tener la información en idioma castellano, de forma clara, veraz y oportuna en virtud de que los consumidores conozcan de las características, origen, composición, precio de venta, indicaciones de uso y demás información exigida por la ley; no obstante, se encontró en los estantes, góndolas y cámaras refrigerantes de los establecimientos antes relacionados, productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano, así como otros con diferencia de precios entre el ofrecido y con el cobrado en las cajas registradoras.

De ahí que, tal situación no le exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar una infracción a los artículos 42 letra e), y 43 letra b) de la LPC; por el contrario éstas revelan la falta de diligencia y cuidado por parte de la proveedora en el desarrollo de las actividades en materia de consumo que en dicho establecimiento se realizan.

En razón de lo anterior, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada incurrió en las infracciones tipificadas en los artículos 42 letra e), y 43 letra b) de la LPC, siendo procedente aplicar la sanción presrita en los artículos 45 y 46 de la LPC.

3. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido de las actas de inspección que constan a folios 4 y 19, las cuales no han sido desvirtuadas por algún medio probatorio, se colige claramente, que en los establecimientos "La Unión" y "Francisco Gotera", con fecha ocho y diez de junio de dos mil once, se tenía a disposición del consumidor productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano, así como productos con diferencia de precio entre el ofrecido en viñetas y en la publicación de fecha diez de junio de dos mil once en "...", y el constatado efectivamente en caja registradora, lo que denota negligencia por parte de la proveedora.

Además, se advierte que, aunque no haya existido intencionalidad o dolo de parte de la proveedora en pretender incumplir con los mandatos contenidos en la ley de la material, las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia, la cual, en el presente caso, queda evidenciada por la falta de esmero por no asegurarse la proveedora, previo al

ofrecimiento, que los productos tuvieran su precio de venta con información veraz y con su información en castellano a través de una viñeta complementaria.

En conclusión, siendo suficientes los elementos que constan en este procedimiento, para acreditar el incumplimiento atribuido, es procedente imponer la sanción respectiva.

VI. Habiéndose comprobado que la proveedora _____, S.A. de C.V., incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 42 letra e) y 43 letra b) de la LPC, ocasionando una afectación en el derecho a la información del consumidor, corresponde establecer las sanciones que ha de atribuirsele como consecuencia de la comisión de tal ilícito.

1. Para tal efecto, 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.

2. En atención a lo expuesto, debe considerarse que la proveedora es una persona jurídica, propietaria de los supermercados inspeccionados, ubicado en el municipio y departamento de La Unión, y en el municipio de San Francisco Gotera, departamento de Morazán; y que por el giro de su negocio es imperioso que dicha proveedora atienda a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

Por otra parte, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que la proveedora al ofrecer productos con datos en la etiqueta en un idioma diferente del castellano y otros con información no veraz de su precio de venta, menoscabó el derecho a la información de los consumidores, con lo cual incurrió en las infracciones contempladas en los artículos 42 letra e) y 43 letra b) de la LPC.

En ese sentido, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, se ha valorado el menoscabo de los consumidores de forma potencial, por ofrecerse productos sin información veraz y en otro idioma diferente al castellano; así como el hecho de que 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 referidos requerimientos.

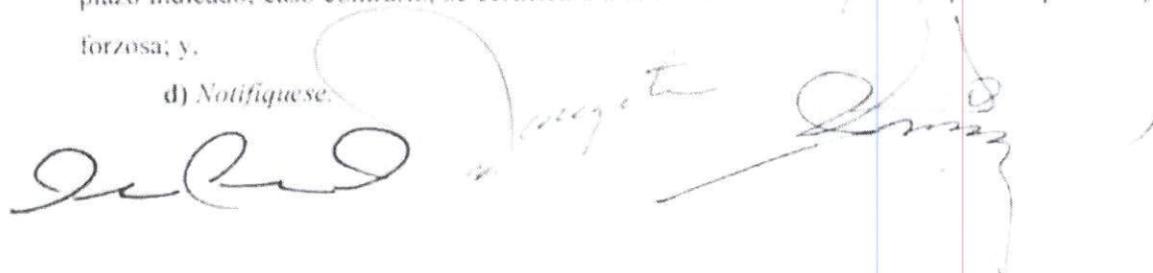
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 Inciso 2º, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 4 letra b), 27, 40, 42 letra e), 43 letra b), 45, 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sanciónese* a la proveedora S.A. de C.V., con la cantidad de UN MIL NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (\$1,096.75) *equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por infracción al artículo 42 letra e) de la LPC, en relación al artículo 27 del mismo cuerpo legal, por ofrecer productos sin etiqueta complementaria en idioma castellano;

b) *Sanciónese* a la mencionada proveedora con la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES (\$4,387.00) *equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, por el incumplimiento al artículo 27 de la misma ley;

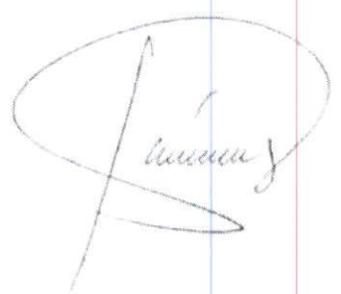
c) Dichas multas que ascienden a la cantidad de CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (\$5,483.75), deberán hacerse efectiva en el Fondo General de la Nación, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa; y,

d) *Notifíquese.*

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the left and another on the right, with some illegible scribbles in between.

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

sal

A large, stylized handwritten signature in black ink, possibly reading 'Luisa y'.

