

550-11

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del día ocho de noviembre de dos mil once.

Por recibido el escrito suscrito por el doctor [redacted] presentado el día tres de octubre del corriente año.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 550-11, fue promovido ante este Tribunal en virtud de la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, en aplicación del artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor — en adelante LPC—, contra la sociedad Calleja, S.A. de C.V., con Número de Identificación Tributaria [redacted]

[redacted], propietaria del establecimiento denominado "Selectos Autopista Sur", ubicado en [redacted] en el municipio y departamento de [redacted] supuestos incumplimientos a la prohibición contenida en el artículo 18 letra a), y, a la obligación establecida en el artículo 27, ambas disposiciones de la LPC.

Leído los autos; y, considerando:

I. Con fecha quince de diciembre de dos mil diez, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor, se practicó inspección en el establecimiento antes mencionado, a efecto de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la ley de la materia impone a los proveedores. Como resultado de la diligencia realizada, se levantó el acta de las catorce horas con cincuenta y ocho minutos de esa misma fecha -agregada a folios 3-, haciéndose constar que en dicho establecimiento se condicionaba la venta de un producto a la adquisición de otro.

Además se relacionó, en anexo uno denominado "formulario para inspección precios a la vista", de las catorce horas con treinta y cinco minutos de la referida fecha, que se encontraron productos sin indicación de su precio de venta, consistentes en cuarenta y ocho empaques de cartón conteniendo huevos, ciento veintisiete de jabón, y sesenta bolsas plásticas con cera líquida para pisos.

Estos hallazgos según lo expone la Presidencia de la Defensoría en su denuncia, denotan un posible incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 18 letra a), y 27 de la LPC. De establecerse lo anterior, se configuraría la infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, en el primer caso; y la infracción al artículo 42 letra e) de la misma ley, en el segundo; lo que daría lugar a la imposición de las sanciones previstas en los artículos 45 y 47 de la LPC, respectivamente.

Mediante el auto de las quince horas con doce minutos del día veintiocho de junio de dos mil once, se admitió la denuncia y se mandó a oír a la proveedora para que manifestara las razones que tuviese a bien considerar sobre las infracciones administrativas que se le atribuyen.

En ejercicio de su derecho de audiencia, la proveedora por medio de su apoderado general, doctor [REDACTED], presentó el escrito de folios 19, mediante el cual manifestó, en esencia, que la cantidad de productos encontrados sin precio son ínfimos en relación al universo de artículos que se comercializan en el establecimiento inspeccionado, los cuales suman más de un millón. Agregó, que los delegados de la Defensoría no dejaron en poder de su mandante ningún documento que los autorizara realizar la inspección de mérito, de lo que se concluye que con la misma credencial o designación se practican inspecciones en cualquier establecimiento que ellos decidan inspeccionar. Por lo anterior, toda su actuación resulta sin validez jurídica.

Por auto de las once horas con veintiocho minutos del día dieciséis de agosto del dos mil once, el procedimiento se abrió a prueba por el término legal de ocho días, de conformidad al artículo 145 de la LPC; en dicho auto, se declaró sin lugar la ilegalidad del procedimiento alegada por el referido profesional por las razones que constan en el mismo.

Durante el término probatorio, la proveedora denunciada por medio del escrito que consta agregado a folios 29, reiteró los argumentos planteados en su anterior escrito, haciendo énfasis una vez más en que la cantidad de productos encontrados sin indicación de su precio de venta, es ínfima frente al universo de productos que se comercializan en el establecimiento inspeccionado, y que sobre la base del principio de economía no valía la pena sancionar a su representada. Además, reiteró su inconformidad en cuanto a la delegación de los empleados que realizaron la inspección.

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 sociedad Calleja, S.A. de C.V., le han sido atribuidas las infracciones a los artículos 42 letra e) y 44 letra e) de la LPC, por ofrecer productos sin indicación de su precios de venta, y condicionar la venta de uno a la contratación indefinida de otro producto, lo que daría lugar a la imposición de las sanciones que señalan los artículos 45 y 47 de la ley antes citada.

Las supuestas irregularidades han sido consignadas en el acta de inspección levantada a las catorce horas y cincuenta y ocho minutos del día quince de diciembre de dos mil diez, suscrita por los delegados de la Defensoría del Consumidor, [REDACTED], así como por el señor [REDACTED], subgerente del establecimiento inspeccionado.

III. Previo a resolver lo que corresponda, es pertinente hacer las siguientes consideraciones:

En el presente caso, consta en la denuncia interpuesta por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, un supuesto incumplimiento a los artículos 27 y 18 letra a) de la LPC, lo cual configura las infracciones establecidas en el artículo 42 letra e) y 44 letra e), ambas disposiciones de la LPC, respectivamente; lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 45, en el primer caso; y la sanción al artículo 47 y no al artículo 46 de la LPC como fue admitida, en la segunda de las infracciones.

IV. Sobre las infracciones atribuidas a la proveedora denunciada, es preciso acotar lo siguiente:

1. En lo referente a la venta condicionada de productos, el artículo 18 letra a) de la LPC, prohíbe a todo proveedor "*Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro (...)*", lo que la ley ha tipificado como una práctica abusiva.

Y es que el legislador ha prohibido dicha conducta abusiva por parte de los proveedores, en virtud de tratarse de acciones que van encaminadas a colocar al consumidor en una situación de desventaja, las cuales configuran un abuso del derecho o un uso desviado de las finalidades sociales de un derecho concedido a una persona determinada, cuyo resultado traslada un perjuicio *sufrido objetivamente por el consumidor*, o bien, provoca un evidente desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven de una relación de consumo.

Así, imponer una condición al consumidor para la contratación de un servicio o para la adquisición de bienes por otro, supone una actuación imperativa por parte del proveedor, que coarta la libertad del adquirente y sujeta la venta a dicha condición. Tal conducta no permitida en nuestro ordenamiento, implica que el proveedor preste un servicio o un bien anexo, sólo y exclusivamente si se adquiere otro principal, no estando disponibles de manera separada; o que estando de manera individual, implique otras condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumidor. Esta práctica abusiva de condicionar la adquisición de un bien o servicio por otro, también puede ser conocida como venta atada.

2. En relación a 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 inciso 2º, la obligación que tienen los proveedores de informar los precios al consumidor, podrá suministrarse por cualquier medio idóneo, lo que implica que, dependiendo de la naturaleza del bien o tipo de operación que se realice, así deberá marcarse el precio respectivo. Lo importante es que se garantice el derecho a una información veraz, clara y completa del precio.

V. Una vez determinado lo que implica el contenido de los artículos 18 letra a) y 27 de la LPC con relación a los artículos 45 y 47 de la misma normativa, 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 las infracciones a los referidos artículos 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 sociedad Calleja, S.A. de C.V., cometió las infracciones establecidas en los artículos 18 letra a) y 27 de la LPC, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada a este procedimiento.

1. En el presente caso, 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 aquélla.

En virtud de lo anterior, corresponderá a la denunciada incorporar la prueba que considere pertinente para apoyar sus alegaciones y desvirtuar el contenido del acta en cuestión, pues, de lo contrario, no le será posible a este Tribunal valorar –por causas imputables a la proveedora– las razones por las que habría incurrido en las infracciones que se le atribuyen.

2. En el procedimiento sancionatorio de mérito, la proveedora por medio de su apoderado manifestó sobre el tema de fondo, que la cantidad de productos encontrados sin precio son ínfimos en relación al universo de artículos que se comercializan en el establecimiento inspeccionado, los cuales suman más de un millón. Sobre la infracción al artículo 18 letra a) referente a condicionar la venta de un bien a la adquisición de otro, no pronunció argumento alguno.

Expuestos los principales argumentos en que la proveedora justifica las infracciones atribuidas, resulta necesario hacer las siguientes consideraciones:

✓ **Respecto a la obligación que señala el artículo 27 de la LPC.**

En esencia, la proveedora por medio de su apoderado justificó que la cantidad de productos encontrados por los delegados de la Defensoría sin indicación de su precio de venta, es ínfima frente al universo de productos que existen en el establecimiento objeto de inspección.

Al respecto debe colegirse, que el hecho de que la cantidad de productos encontrados con esas deficiencias fuera mínima en comparación al volumen de productos que la proveedora comercializa en el establecimiento inspeccionado, no tiene ninguna relevancia, tampoco la justifica o exime de la conducta señalada, pues resulta erróneo pretender que por el número de productos en que se verificó el incumplimiento o por el valor económico de éstos se reconozca que no hubo infracción. Aunado a lo anterior, la Ley de Protección al Consumidor, no establece como un

requisito que para que se configure la infracción al artículo 27 de la LPC, deba de tratarse de pocas o muchas cantidades.

Y es que debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio. En virtud de lo anterior, se aclara que desde el momento en que los productos en cuestión se encontraron expuestos al público, debían tener su precio a la vista de los consumidores por medio de carteles o mediante el mecanismo idóneo de que disponga la proveedora; no obstante, se encontró en los exhibidores y puntos de góndola del establecimiento antes relacionado, productos sin indicación de su precio de venta.

De ahí que, tal situación no la exime de responsabilidad respecto de las conductas que pueden configurar una infracción al artículo al artículo 27 de la LPC; por el contrario, éstas revelan 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 cuanto a la prohibición establecida en el artículo 18 letra a) de la LPC.**

En su denuncia, la Presidencia de la Defensoría del Consumidor aduce que en el establecimiento “Súper Selectos Autopista Sur”, se condicionaba la venta de un producto a la adquisición de otro, sosteniendo que tal hallazgo podría configurar una práctica abusiva por parte de la proveedora. Para sustentar lo anterior, anexó publicación de periódico que consta agregado a folios 9, en el cual en su parte inferior presenta la siguiente restricción: “Para poder optar a éstas ofertas, el cliente deberá hacer compras de tres dólares en otros productos”.

La LPC, en su artículo 18 letra a), prohíbe *condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por la naturaleza de los mismos sean complementarios, que sean parte de las ofertas comerciales o que por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto.*

Ahora bien, compete a este Tribunal determinar si los argumentos y la prueba documental presentada por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, encajan en el anterior supuesto. Para tal efecto, es necesario determinar qué se entiende por el verbo *condicionar*. La Real Academia Española, lo define como “*hacer depender algo de una condición*”; para el caso de autos, al realizar un análisis del anexo de folios 9, puede observarse que el mismo no cumple con los extremos necesarios para que se materialice la infracción atribuida, pues el consumidor o cliente no se encuentra obligado a comprar otros productos para poder tener la oportunidad de adquirir los ofrecidos en dicho recorte de periódico, pues queda a opción de éstos si hacen uso o no de esa promoción, ya que de no hacerlo, pueden perfectamente obtenerlos a un precio normal.

Lo importante a resaltar, es que no se le está negando a los consumidores la opción de acceder a tales productos -ya sea por separado o con la oferta comercial-, sino que se trata de una venta conjunta que trae aparejada beneficios de carácter económico para el consumidor.

Debe considerarse entonces, que los presupuestos analizados no dan lugar a la infracción atribuida a la sociedad Calleja, S.A. de C.V.; en consecuencia, y no obstante no haberse pronunciado la denunciada sobre este señalamiento, es procedente absolverla por la posible infracción al artículo 18 letra a) de la LPC.

3. En virtud de lo expuesto, y sobre la base del contenido del acta de inspección que corre agregada a este expediente a folios 3, se colige claramente que en el establecimiento “Súper Selectos Autopista Sur”, con fecha quince de diciembre de dos mil diez, se tenía a disposición del consumidor productos sin indicación de su precio de venta en ningún medio idóneo, consistentes en cuarenta y ocho empaques de cartón conteniendo huevos, ciento veintisiete de jabón, y sesenta bolsas plásticas con cera líquida para pisos, lo que denota negligencia de parte de la proveedora.

Como es sabido, las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia, la cual, en el presente caso, queda evidenciada por no haberse asegurado, previo al ofrecimiento, que los productos que oferta a los consumidores contaran con su precio de venta.

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 sociedad Calleja, S.A. de C.V., incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra e), ocasionando una potencial afectación en el derecho a la información, corresponde establecer la sanción que ha de atribuírsele como consecuencia de la comisión de tal ilícito.

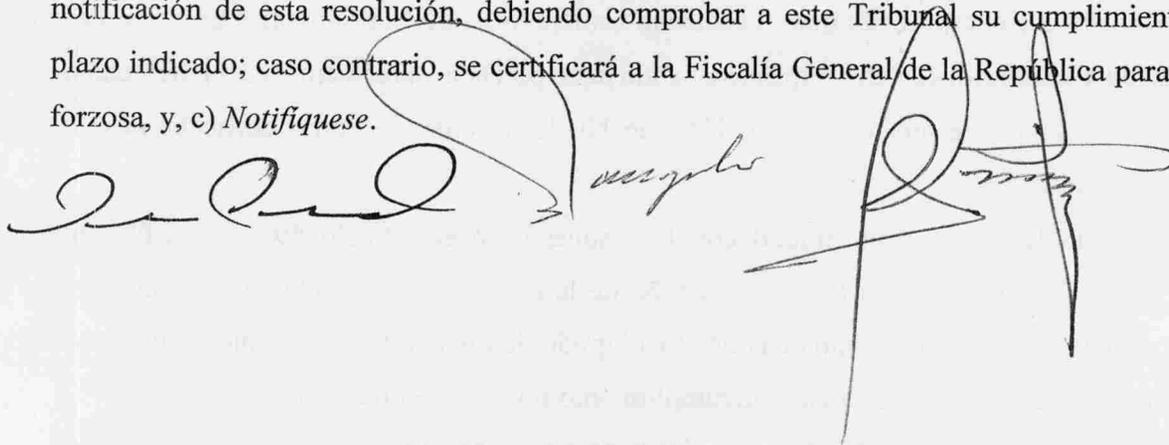
1. Para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, podrá tomarse en cuenta los siguientes criterios: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió 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 un supermercado, ubicado en el municipio y departamento de [redacted] y que por el giro del negocio, es imperioso que dicha proveedora atienda las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar a los consumidores un servicio confiable y de calidad.

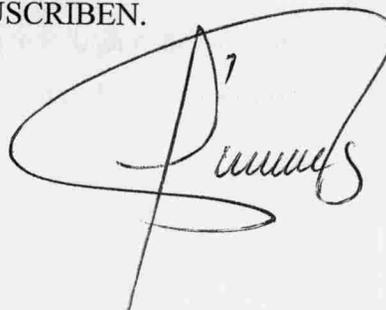
Por otra parte, es necesario tener presente que durante la tramitación del procedimiento de mérito, se comprobó que la proveedora al ofrecer productos, sin indicación de su precio de venta, menoscabó el derecho a la información de los consumidores, con lo cual incurrió en la infracción contemplada en el artículo 42 letra e) de la LPC.

Aunado a lo anterior, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, sí se ha valorado el menoscabo de los consumidores de forma potencial, por 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 el referido requerimiento.

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; 83 letra b), 18 letra a), 27, 42 letra e), 45, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal RESUELVE: a) *Absuélvase* a la sociedad Calleja, S.A. de C.V., por la infracción al artículo 44 letra e), en relación al artículo 18 letra a), ambas disposiciones de la LPC; b) *Sanciónese* a la referida proveedora con la cantidad de DOS MIL TREINTA Y UN DÓLARES, (\$2031.00), *equivalentes a diez salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* por infracción al artículo 42 letra e), de la LPC, con relación al artículo 27 de la citada normativa. Dicha multa deberá 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, c) *Notifíquese*.



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



J