

530-15

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta minutos del día veintidós de agosto de dos mil dieciséis.

El día tres de diciembre de dos mil quince, se presentó escrito firmado por la licenciada _____, en calidad de apoderada especial administrativa de la sociedad denunciada _____, por medio del cual expone sus argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos y solicita no imponer sanción en contra de su mandante por ser primera vez que se reporta un hallazgo como el presente en su contra.

Tener por parte a _____, por medio de su apoderada especial administrativa, licenciada _____.

Tener por agregada la documentación que consta de folios 11 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, es procedente continuar con el análisis de fondo.

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 _____ con Número de Identificación Tributaria (_____).

_____ propietaria del establecimiento denominado _____, por posible incumplimiento a la obligación establecida en el artículo 30 de la LPC.

II. Los hechos atribuidos a la referida proveedora consisten en realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley, lo cual constituye una infracción a lo establecido en el artículo 43 letra n) de la LPC.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, basó su denuncia en el acta de inspección número un mil ciento setenta y uno de fecha veintiocho de mayo de dos mil catorce y anexos que constan en el presente expediente.

III. En el ejercicio del derecho de defensa de su representada, la licenciada _____ manifestó en relación a la promoción denominada _____, que el único dato que no se consignaba en el anuncio publicado en La Prensa Gráfica de fecha veinticuatro

de mayo de dos mil catorce (folios 5), fue la duración de la promoción, agregando que la proveedora ofreció un atractivo descuento de dichos productos para agotar sus existencias durante ese fin de semana; asimismo, acotó que en el anuncio sí se informaba sobre la marca, el modelo, el porcentaje de descuento y las condiciones que aplicaban para hacer efectiva la promoción, anexando una muestra de la viñeta que se coloca a tales productos.

Por otra parte, señaló que si finalizada la promoción queda producto en existencia, la proveedora siempre aplica el descuento a los clientes, lo cual lejos de afectar a éstos últimos, les favorece en su economía. Finalmente, solicitó a este Tribunal, tener en consideración la situación económica que atraviesa el país al momento de emitir la respectiva resolución, ya que considera que por ser primera vez que recibe una observación de este tipo, no procede la aplicación de una sanción. Agregó a su escrito la siguiente documentación: a) impresión a color de las viñetas de descuento que colocan en los productos - folios 11 -; b) impresión en blanco y negro de la publicidad de la promoción - folios 12 -; y, c) declaraciones del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios - folios 13 y 14 -.

IV. El artículo 30 de la LPC, establece: *“Cuando se tratare de promociones y ofertas especiales de bienes o servicios, los comerciantes estarán obligados a informar al consumidor las condiciones, el precio total o los elementos que lo hagan determinable, la duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o mediante avisos o carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes”*. De lo anterior debe colegirse, que la LPC, busca regular que los proveedores consignen, en el medio publicitario que se utilice para dar a conocer las promociones u ofertas, una indicación clara de la duración o del tiempo en la que dicha promoción estará vigente, debiendo indicar además a qué productos o servicios aplica la promoción u oferta, la cantidad mínima de productos disponibles, si existen o no restricciones, y, en general, cualquier dato relevante que indique en qué condiciones será cumplida, información que es de suma importancia para los consumidores al momento de realizar la compra. En ese orden, ante un incumplimiento a dicha obligación, el artículo 43 de la LPC, determina que: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: n) Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en esta ley”*.

V. 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 o la constatación de ciertos hechos. 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 probados con el acta elaborada por los delegados de la Defensoría del Consumidor, de la cual se colige que la proveedora tenía a disposición de los consumidores promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la LPC, conforme a lo consignado en el acta de inspección (folios 3) y a la publicación del día veinticuatro de mayo de dos mil catorce de La Prensa Gráfica (folios 5).

Por su parte, la apoderada de la proveedora por medio del escrito de folios 9 y 10, indicó que el único dato que faltó colocar en la publicidad fue el período de duración de la promoción, lo cual se debió a la poca existencia de producto; sin embargo, pese a lo expuesto, consta en el acta de inspección la omisión de la proveedora al no trasladar la información relevante y esencial de los productos objeto de la promoción en referencia, a través de los anuncios puestos a disposición de los consumidores, lo cual no es admisible porque siendo su representada comercializadora de los productos que ofrece al público, debe cumplir con las obligaciones que le establece la LPC, por tanto, al no contar con prueba de descargo que desvanezca la presunción de certeza del acta de mérito, ésta conserva su plena validez y se tienen por ciertos los hechos consignados en la misma.

Aunado a lo anterior, debe recordarse, que el artículo 30 de la LPC prescribe que, tratándose de promociones y ofertas especiales, los comerciantes están obligados a informar la duración de las mismas. Esta regla constituye una norma imperativa que impone a los proveedores, de forma clara e inequívoca, el deber de informar la duración de sus promociones, de modo tal que el consumidor tenga la plena certeza no solo de las características del producto que desea adquirir, sino, además, bajo qué circunstancias puede

acceder a ciertos productos por medio de promociones u ofertas que son puestas a su disposición.

Sin embargo, 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 la proveedora incurrió en la referida infracción, actuando con negligencia, por la falta de esmero en informar las restricciones y el período de duración de la promoción documentada en el acta respectiva, lo cual constituye un incumplimiento a las obligaciones establecida por la ley, de las cuales no puede alegar ignorancia desde luego que está dedicada a la comercialización de bienes.

En conclusión, de la valoración del acta de inspección que corre agregada al expediente, se ha comprobado que la proveedora _____, ha incumplido lo dispuesto en el artículo 30 de la LPC, por realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la ley; y con tal conducta el proveedor cometió la infracción al artículo 43 letra n) de la LPC.

VI. En consecuencia, habiéndose comprobado fehacientemente la infracción atribuida a la proveedora _____ *es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 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 publicitó la promoción en un medio de circulación nacional, y que por la actividad económica que realiza, esto es poner a disposición de los consumidores una serie de bienes para su adquisición, 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 perjuicio al bien jurídico tutelado por dicha infracción legal es el derecho a la información de la colectividad de los consumidores; supuesto normativo que se configura por no informar de una forma clara, veraz y oportuna las condiciones de la oferta y promoción que ofrecen a sus clientes, conforme a lo consignado el acta de inspección; por lo que incurrió en la referida infracción por haber omitido datos al ordenar la difusión publicitaria de la promoción en estricto cumplimiento de la ley.

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 a folios 13 y 14.

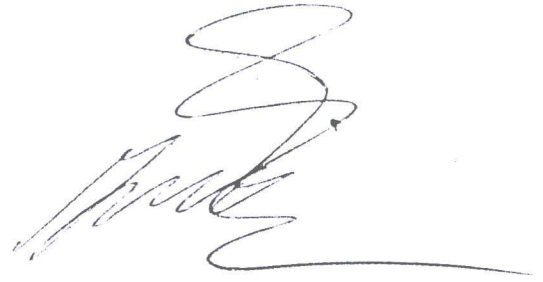
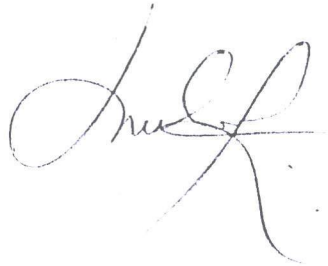
VII. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 101 inciso segundo, 11 y 14 de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos; 30, 40, 43 letra n), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a la proveedora con la cantidad de UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,233.00), *equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales en la industria*, en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra n) de la LPC, por realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la ley.

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, del correo electrónico señalado 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
un

