

1635-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con diez minutos del día siete de diciembre del año dos mil diecisiete.

Por recibidos los escritos y documentos presentados por la proveedora
en fechas 18/2/2016 y 25/8/2017.

El presente procedimiento 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 las proveedoras y por posible incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 inciso primero, 27 letra a) de la LPC y a los numerales 14 de la Norma Salvadoreña Obligatoria 67.01.02:06 —en adelante NSO 67.01.02:06— y 4.6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria 67.10.01:03 —en adelante NSO 67.10.01:03— por ofrecer productos que no cumplen con las normas técnicas vigentes.

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

I. Con fecha 21/6/2011, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la LPC, se practicó inspección en el establecimiento denominado propiedad de la proveedora con el fin de obtener muestras de producto. Como resultado de las diligencias realizadas se levantó el acta para verificar el etiquetado del producto leche fluida, de la fecha antes relacionada —agregada a folio 3—, en la cual se documentó la toma de muestra del producto denominado en su presentación de marca y distribuidos por la junto con su anexo uno denominado Formulario de Inspección para productos alimenticios, en el cual se detallan productos fabricados por la y vendidos por y que fueron verificados en cuanto a su etiquetado de acuerdo a las disposiciones técnicas, consignándose que no se declaraba en la etiqueta: la ciudad y país del distribuidor ni el país de origen del alimento.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor basó su denuncia en el acta de inspección y anexo que constan en el presente expediente —folios 3 y 4—.

II. Mediante escrito que consta en folios 45 y 46 el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de

alega, en esencia, que el país de origen del producto se entiende porque en la etiqueta del mismo se consigna que es un “producto centroamericano elaborado y envasado por la de lo que se entiende claramente que el producto es fabricado en la ciudad de Sonsonate, República de El Salvador. Asimismo, manifiesta que por los incisos 2° y 3° del artículo 314 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— establece que los hechos que gocen de notoriedad general y los hechos evidentes no se deben probar, y dado que Sonsonate es una ciudad de El Salvador, es notorio y evidente que el origen del producto es salvadoreño.

Finalmente, alega que su representada es la maquiladora del producto, por tanto, no existe daño al consumidor, dado que su trabajo es fabricar el producto para

Por su parte, el apoderado de señaló que no se debería sancionar a su representada por nimiedades, dado que la muestra es ínfima, en unidades y precios, para el universo de productos que ofrecen en los establecimientos. Asimismo, expresó que los delgados de la Defensoría del Consumidor que hicieron la inspección no estaban debidamente acreditados, dado que no mostraron una credencial que los acreditara como inspectores de la institución. Finalmente, expresó que su poderdante no ha obrado de mala fe ni ha ocasionado daño a los consumidores y que en ningún momento se puso en peligro la salud de las personas.

III. En el caso de productos que se comercializan empacados o envasados, la información de sus características debe estar contenida en la etiqueta. Así, el etiquetado o rotulado de productos está constituido por toda la información que sobre estos se imprime o adhiere en su empaque, incluyendo los insertos. Los alimentos preenvasados no deben describirse ni presentarse con una etiqueta o etiquetado en una forma que sea falsa, equívoca o engañosa o susceptible de crear en modo alguno una impresión errónea respecto de su naturaleza en ningún aspecto. Sobre las exigencias de la etiqueta, el artículo 27 de la LPC establece que éstas serán determinadas por las normas de etiquetado, haciéndose una remisión expresa a la normativa técnica que regula las especificaciones y características de los productos que se ofrecen en el mercado.

De comprobarse el incumplimiento atribuido se configuraría la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC el cual indica que *[s]on infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes.*

IV. 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 a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo de dos mil ocho en el proceso referencia) 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.

A. Tomando en cuenta lo antes expuesto, corresponde determinar si las sociedades cometieron la infracción establecida en el artículo 43 letra f) de la LPC, por ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes, para lo cual será necesario valorar la prueba incorporada de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este— y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM —de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC— señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que 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.

B. En el presente caso consta agregada prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, con el acta de inspección de fecha 28/06/2011—folio 3—, ha quedado acreditado que en el establecimiento propiedad de

se ofrecía a los consumidores el producto denominado de la marca
en su presentación de elaborado por

además se verificó en el anexo uno de dicha acta denominado “Formulario de Inspección para Productos Alimenticios” —folio 4—, específicamente en las casillas 9.5, 9.6 —ambas del apartado Información de Fabricante/Distribuidor— y 10.1 —apartado País de Origen

del Producto—, que a las preguntas: *¿Se indica la ciudad del distribuidor?*, *¿Se indica el país del distribuidor?* y *¿Se indica el país de origen del alimento?*, se marcó la opción: *NO*.

Ahora bien, con el documento de folio 48 existen indicios de que la etiqueta del producto es un *Producto Centroamericano hecho en El Salvador*; sin embargo, no existe certeza de que dicha información haya sido consignada en las etiquetas de los productos objeto de inspección en la fecha que ocurrió la misma, y que por tanto se tuviera por acreditado el cumplimiento de parte de las proveedoras denunciadas a la obligación establecida en el numeral 4.6 de la NSO 67.10.01:03 respecto del país de origen del alimento, y es que la norma es clara en establecerlo que debe consignarse en la etiqueta, para el caso es el país de origen del alimento, el cual no debe inferirse, sino incluirse literalmente.

Respecto del numeral 14 de la NSO 67.01.02:06, específicamente, el análisis radica en la letra f) de tal numeral, dado que se requiere que se incluya en la etiqueta *Nombre o razón social del fabricante, dirección, teléfono y fax*; tomando en cuenta la sección “especificaciones del producto” en el anexo 1 del acta de inspección, en lo consignado en la etiqueta se incluye la dirección del fabricante, pero se hace parcialmente, dado que no consta literalmente el nombre del país —El Salvador— y la dirección lo debe incluir.

C. Ahora bien, con relación al incumplimiento a las normativa técnicas NSO 67.10.01:03 y 67.01.02:06 ya comprobado, es necesario analizar la responsabilidad por la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, el cual establece que es una infracción grave *Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normativas técnicas vigentes*.

De lo anterior se desprende que dicha conducta ilícita se materializa por ofrecer bienes o productos que incumplan con las normas técnicas vigentes. Para el caso en estudio, el término ofrecer a que hace reseña la ley se refiere al hecho de contar con una serie de bienes y productos dentro de un establecimiento con el ánimo de comercializarlos al público consumidor; puede también definirse, como el hecho de tener una diversidad de productos dentro de un establecimiento e invitar al consumidor que los adquiera para su uso o consumo. Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tiene lugar cuando dentro de esa variedad de bienes que se ofrecen al consumidor se encuentran productos que al ser verificados respecto de las normas técnicas vigentes de etiquetado resultan con incumplimientos en la información que obligatoriamente debe consignarse en la etiqueta.

Así, para el presente caso, la proveedora de
se constituye como fabricante del alimento, tal como consta en el anexo uno del acta de

inspección; mientras que tiene la calidad de distribuidor al detalle, en virtud de ser ofrecidos los productos objeto del hallazgo dentro de un establecimiento de su propiedad.

En ese sentido, consta en el presente procedimiento que de no ofrece ni pone a disposición productos a los consumidores, ni tampoco los comercializa directamente en un establecimiento abierto al público, por lo que su actuar no encaja en la conducta tipo descrita en el artículo 43 letra f) de la LPC, por tanto, debe absolverse por la referida infracción.

En virtud de lo anterior, en cuanto a es menester reseñar que desde el momento en que los productos en cuestión eran ofrecidos a los consumidores en un establecimiento estos debían tener la información que imperativamente había de consignarse en sus etiquetas, por lo que es obligación de la comercializadora verificar que en los productos alimenticios que pondrá a disposición de sus clientes se detallan todos los datos; es decir, la información y exigencias que las normas técnicas señalan y garantizar que en su establecimiento solamente se encuentren productos que están aptos para ser comercializados, según las mismas normas.

Finalmente, 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 del consumidor; supuesto normativo que se configura por ofrecer productos en los que no se declaraba en su etiqueta las exigencias de la normativa técnica, en relación a las obligaciones de la LPC; así como el hecho de que incurrió en tales inobservancias a la ley y reglamentación técnica por haber actuado de forma culposa, no teniendo el debido cuidado o diligencia para verificar que los productos que ofrece a los consumidores atendieran los referidos requerimientos.

V. Por tanto, habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC es procedente la imposición de la sanción prevista 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 es propietaria del establecimiento denominado en los que se ofrecían los productos en los que se comprobó el incumplimiento a la normativa técnica y que ha configurado la infracción

al artículo 43 letra f) de la LPC; y que como distribuidora al detalle, debe atender las exigencias y requisitos establecidos en las leyes, reglamentos y normativas técnicas, con la finalidad de asegurarse y poner a disposición de sus clientes productos de calidad y con información completa, veraz, accesible y oportuna.

En ese sentido, se ha comprobado la negligencia con la que la proveedora actuó respecto de las obligaciones que le impone la ley. De tal forma que supone un perjuicio al derecho a la información con el que cuentan los consumidores.

VI. 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; 83 letra b), 27, 40, 43 letra f), 46, 49, 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal RESUELVE:

a) Absolver a la _____ por la infracción tipificada en el artículo 43 letra f) de la LPC.

b) Sancionar a la proveedora _____ con la cantidad de OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$877.20), equivalentes a cuatro salarios mínimos urbanos en la industria —según Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 381 del mismo día—, por la infracción al artículo 43 letra f) de la LPC, por ofrecer bienes en los que no se cumplían las normas técnicas vigentes, en relación al numeral 4.6 de la NSO 67.10.01:03 y numeral 14 de la NSO 67.01.02:06.

La presente resolución definitiva deberá hacerse efectiva dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la misma, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, por medio de la documentación pertinente. El pago de la multa deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.



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



R/e