

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 8/4/2019 Hora: 14:51 Lugar: Ciudad y departamento de San Salvador.</p>	<p>Referencia: 731-17</p>
<p align="center">RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p align="center">I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Denunciante:</p>	<p>Presidencia de la Defensoría del Consumidor.</p>		
<p>Proveedora denunciada:</p>			
<p align="center">II. HECHOS DENUNCIADOS</p>			
<p>La Presidencia de la Defensoría del Consumidor expuso en su denuncia que en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, el día 24/2/2016 se practicó inspección en el establecimiento identificado como _____, propiedad de _____.</p>			
<p>Como resultado de la diligencia realizada se levantó el acta correspondiente —folio 4—, en la cual se documentó la revisión de los productos que se encontraban a disposición de los consumidores. Asimismo, en los anexos uno y dos de la referida acta, denominados Formulario para inspección Precios a la Vista y Formulario para Constatación de Precios —folios 5 y 6 respectivamente—, se detallan los productos que la proveedora tenía a disposición de los consumidores sin precio a la vista y otros con diferencia de precio entre el precio ofrecido y el constatado.</p>			
<p align="center">III. INFRACCIONES ATRIBUIDAS</p>			
<p>En primer lugar, la establecida en el artículo 42 letra f) de la LPC, por tener a disposición de los consumidores productos sin indicación de su precio de venta; y, en segundo lugar, la estipulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes a precios superiores al ofertado.</p>			
<p align="center">IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA</p>			
<p>Durante el plazo de audiencia otorgado, la proveedora denunciada, no obstante haber sido legalmente notificada, no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por la denunciante, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara la infracción atribuida.</p>			
<p align="center">V. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS</p>			
<p>A. Según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 27 de la LPC <i>"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</i></p>			



corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:" entre los cuales se señala el literal c), según el cual, es un deber incorporar en los productos comercializables el precio de venta. El anterior literal se complementa con el inciso segundo de la referida norma, el cual dispone que: *"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"*. En ese orden, el artículo 42 de la LPC, determina que: *"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"*.

B. Asimismo, el artículo 27 de la LPC establece como parte de las obligaciones generales de información que *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 (...)* entre dichas características se encuentra: letra c) *El precio, tasa o tarifa (...)*.

En ese orden, el artículo 43 de la LPC, determina que: *Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: b) Vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley.* La acción ilícita antes referida es la venta de productos a un precio mayor al ofrecido al consumidor o al regulado por la ley, y el término "vender", según el Diccionario de la Lengua Española significa: exponer u ofrecer al público los géneros o mercancías para quien las quiera comprar. En tal sentido, se entiende que la anterior infracción **se materializa por el solo hecho de ofrecer al público** consumidor bienes o productos en las condiciones señaladas, sin requerir de una transacción comercial como tal en la que medie la entrega del bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero.

Partiendo de la anterior premisa, el hecho ilícito tendría lugar cuando se encuentren productos con un precio de venta superior al ofrecido en carteles visibles o cualquier otro medio idóneo, o al regulado legalmente.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 313 del Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria conforme al artículo 167 de la LPC, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica, para determinar los hechos probados relacionados con la infracción al artículo 44 letra a) de la LPC.

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.

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Acta N° 289 —folio 4— de fecha 24/2/2016 y anexo uno denominado Formulario para inspección Precios a la Vista —folio 5—, por medio de los cuales se establece que la Defensoría del Consumidor realizó inspección en el establecimiento propiedad de la proveedora, así como los hallazgos consistentes en 75 productos de 4 tipos, que se encontraban en cámara refrigerante y estante en sala de ventas del establecimiento; y que los mismos no contaban con los respectivos precios a la vista.

b) Asimismo, con la referida Acta N° 289 —folio 4— de fecha 24/2/2016 y el anexo dos denominado Formulario para Constatación de Precios —folio 6—, se tiene por acreditado que en la inspección realizada por la Defensoría del Consumidor, también se encontraron 3 productos denominados chicharrones tronadores con barbacoa en los cuales se verificó que el precio de venta ofrecido a los consumidores mediante viñeta adherida a estante frente al producto en sala de ventas, era de \$0.95, y difería del constatado en el sistema de registro de precios de productos —caja registradora—.

c) Tiquete de caja N° 104665 firmado por la jefe del establecimiento inspeccionado —folio 3—, relacionado en el acta N° 289, mediante el cual se establece que los productos objeto de hallazgo —identificados en el anexo dos como chicharrones tronadores con barbacoa—, marcaron en caja registradora \$1.60 como precio de venta.

Con relación a la documentación antes relacionada, se advierte que esta no ha sido controvertida por la proveedora, no obstante haber tenido la oportunidad para hacerlo. Por ello, se infiere que los citados documentos, al mantener una conexión lógica con los hechos alegados en la denuncia, adquieren total certeza.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, sobre la base de los hechos probados con los documentos agregados de folios 3 al 6, se concluye que la proveedora, efectivamente, tenía a disposición de los consumidores: a) productos que no contaban con los respectivos precios a la vista, con lo cual se configura la conducta ilícita establecida en el artículo 42 letra f) de la LPC; y b) productos que poseían diferencia de precio entre el ofrecido y el cobrado en caja registradora, configurándose la conducta ilícita estipulada en el artículo 43 letra b) de la LPC.



Finalmente, 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 reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

En el presente caso, el bien jurídico tutelado en el artículo 42 letra f) de la LPC, es el derecho a la información del consumidor, el cual se ve perjudicado por ofrecer productos en los que no se declaraba su correspondiente precio; mientras que, en el artículo 43 letra b) de la LPC, el bien jurídico tutelado también es el derecho a la información que poseen los consumidores, pero relativo a que éstos tengan una información veraz y oportuna respecto del precio de venta de los productos que los proveedores ponen a su disposición, el cual debe ser ejercido por aquellos previo a la compra de un artículo, de tal manera que los consumidores tengan datos claros y reales sobre la cantidad a pagar por un determinado producto.

En tal sentido, debe considerarse el hecho de que la proveedora incurrió en tales inobservancias a la ley por haber **actuado de forma culposa**, pues no tuvo el debido cuidado o diligencia para verificar que los productos que ofrecía a los consumidores atendieran los referidos requerimientos *—exhibir el precio de los productos y que los precios de venta exhibidos sean veraces—*; y que, como comercializadora, 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.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado que la proveedora cometió las infracciones establecidas en los artículos 42 letra f) y 43 letra b) de la LPC, es procedente la imposición de las sanciones previstas en los artículos 45 y 46 de la LPC, respectivamente, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, debe considerarse que la proveedora es propietaria del establecimiento inspeccionado, ubicado en el municipio de Apopa, departamento de San Salvador, así como que, por el giro de su negocio es imperioso que atienda las obligaciones y prohibiciones establecidas en la LPC, a fin de garantizar productos confiables a los consumidores.

Con las infracciones leve y grave antes descritas, la proveedora ha incurrido en la violación al derecho de información de los consumidores —art. 4 letra c) de la LPC—, por no presentar los

productos objetos de hallazgo con los respectivos precios a la vista –folio 5–; y por ofrecer a los consumidores productos con precio de venta superior al ofertado –folio 6–. Y es que, la falta de un dato tan importante en los productos, como lo son los precios a la vista o la falta de certeza en el precio de productos, impacta no solo en el derecho de información de los consumidores, sino que representa un menoscabo potencial en bienes jurídicos como su patrimonio, que el legislador tutela de forma difusa.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 27 letra c), 42 letra f), 43 letra b), 45, 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sancionar a* _____, con la cantidad de **SESENTA Y CINCO DÓLARES CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$65.76)**, equivalentes a ocho días de salario mínimo en la industria —D.E. N° 104 del 1/7/2013, publicado en el D. O. N° 119, T400 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 42 letra f) de la LPC, por ofrecer a los consumidores productos sin exhibir los precios.

b) *Sancionar a* _____, con la cantidad de **CIENTO SESENTA Y CUATRO DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$164.40)**, equivalentes a veinte días de salario mínimo en la industria —D.E. N° 104 del 1/7/2013, publicado en el D. O. N° 119, T400 de la misma fecha— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes a precios superiores a los ofertados.

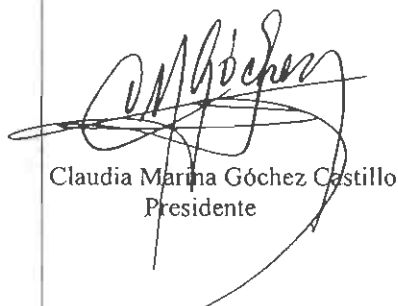
Dichas multas que ascienden a un total de **DOSCIENTOS TREINTA DÓLARES CON DIECISÉIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$230.16)** deben hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

c) *Notifíquese.*

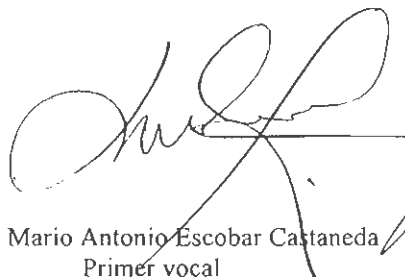
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

La presente resolución no admite recurso, de conformidad con lo expuesto en el artículo 167 inciso 3º de la Ley de Procedimientos Administrativo: *"Los actos y resoluciones dictados con posterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se regirán en cuanto al régimen de recursos, por las disposiciones de la misma."*; y según el artículo 158 N° 5 del mismo cuerpo normativo, que dispone: *"La resolución por la que se decida tramitar el expediente mediante el procedimiento simplificado y la resolución que pone fin al procedimiento, no admitirán ningún recurso (...)".*

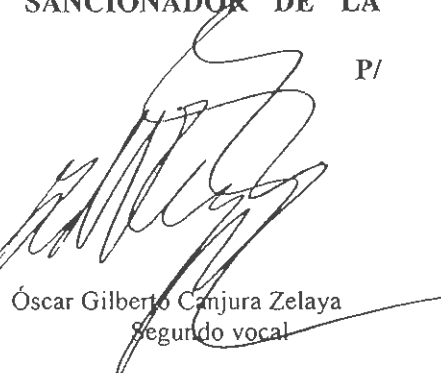
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.




Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer vocal



Oscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo vocal



Secretario del Tribunal

P/