 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/2/2019 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador, San Salvador	Referencia: 1004-17
RESOLUCIÓN FINAL			
Documentos que anteceden:	El día 9/11/2018 se recibió el escrito firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial de _____, por medio de su apoderado licenciado _____ y por contestada la audiencia conferida en los términos expuestos en el anterior escrito.		
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor		
Denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La denunciante expuso, en síntesis, que con fechas 22/08/2016 y 21/01/2017, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la Ley de Protección al Consumidor —LPC—, se practicaron inspecciones en los establecimientos denominados Apopa Centro y Izalco, propiedad de la proveedora _____.</p> <p>Como resultado de las diligencias realizadas, se levantaron las actas de inspección de las fechas antes relacionadas —folios 4 y 8—, en las cuales se estableció que fueron encontrados productos con diferencia entre el precio ofrecido al consumidor y el efectivamente comprobado en caja registradora.</p> <p>La Presidencia de la Defensoría basó su denuncia en las actas de inspección que constan en el presente expediente.</p>			
III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA			
La infracción contemplada en el artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley.			
IV. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO			
<p>El apoderado de _____, mediante escrito presentado a folio 15-17, señaló que en el caso que nos ocupa, la conducta sancionable es vender productos con diferencia de precios entre el ofrecido y el efectivamente cobrado en la caja registradora. Alegó que para la determinación de sanciones represivas al administrado, tal venta, debe ir acompañada de un nexo de culpabilidad, por ejemplo, cuando el comerciante altere o adultere el producto, cuando tenga conocimiento de que se encuentra adulterado y aun así se dedique a su comercialización, o cuando no tome las medidas que estén a su alcance para verificar su buen estado.</p> <p>Agregó que en el caso de autos, no se puede establecer la existencia de un nexo de culpabilidad en la conducta de su representada, y es que es imposible demostrar que la conducta cometida por su mandante se realizó con el ánimo de perjudicar a los consumidores. Expuso que cualquier multa impuesta a su mandante sin que se haya determinado el nexo de culpabilidad, resultaría en una aplicación de la responsabilidad objetiva y una vulneración al principio de culpabilidad que debe regir el proceso administrativo sancionador.</p> <p>Finalmente, manifestó que para este caso en particular resulta importante valorar que son miles los productos que su mandante comercializa en cada uno de sus establecimientos, y que los productos que registraron una diferencia de precios entre el ofertado y el registrado en caja, no representan una</p>			




cantidad significativa de los productos que comercializa su mandante, por lo que teniendo en cuenta lo anterior, es importante que este Tribunal valore si dicho hallazgo es suficiente para desplegar la actividad administrativa.

V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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 43 letra b) 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 administrativos los siguientes medios de prueba:

a) Acta N° 0001366 —folios 4— de fecha 22/08/2016 y anexo uno Formulario para Constatación de precios—folio 5—, por medio de los cuales se establece que la Defensoría del Consumidor realizó inspección en el establecimiento r Apopa Centro, propiedad de la proveedora, así como los hallazgos consistentes en 51 productos cuyo precio ofrecido mediante viñeta adherida a la góndola que se encontraban en sala de venta, era de \$1.30, detallado a folio 5, no concuerda con el que aparece en ticket de caja que era de \$1.45—folio 3—, siendo el precio de venta superior al ofrecido.

b) Ticket de caja —folio 3—, mediante la cual se acredita el precio de venta de \$1.45 de los productos detallados a folios 5.

c) Acta N° 00000031 —folios 8— de fecha 21/01/2017 y anexo uno Formulario para Inspección Constatación de precios —folio 9—, por medio de los cuales se establece que la Defensoría del Consumidor realizó inspección en el establecimiento denominado Izalco, propiedad de la proveedora, así como los hallazgos consistentes en 8 productos cuyo precio ofrecido mediante "preciero" colocado en exhibidor de dicho producto, que se encontraba en sala de venta, era de \$0.99,

detallado a folios 9, no concuerda con el que aparece en ticket de caja que era de \$1.00—folio 7—, siendo el precio de venta superior al ofrecido.

d) Ticket de caja —folio 7—, mediante la cual se acredita el precio de venta de \$1.00 de los productos detallados a folios 9.

Dicha prueba adquiere total certeza por no haber sido desvirtuada por algún medio probatorio de descargo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, debe señalarse que la ley exige que todo artículo que se ofrezca en venta a los consumidores deba contar con su precio de venta de forma veraz, por lo que desde el momento en que los productos se encuentren colocados en vitrinas y estantes de las salas de venta de los establecimientos propiedad de la proveedora, deben tener su precio a la vista de los consumidores de forma veraz por medio de carteles o mediante el mecanismo que disponga la proveedora, coincidiendo con el que efectivamente se cobra en la caja registradora.

Así las cosas, con los hechos probados mediante la prueba documental agregada al presente expediente, se ha establecido que los productos detallados en los anexos de las actas de inspección antes relacionadas tenían un precio con los cuales eran ofrecidos. Sin embargo, de acuerdo a las facturas que corren agregadas en el presente expediente administrativo, se comprueba que en la caja registradora se cobraba un precio mayor del que era informado; es decir, se vendían dichos productos a un precio superior al ofertado.

En ese sentido, ha quedado comprobado que la proveedora efectivamente, tenía a disposición de los consumidores productos con diferencia entre el precio ofrecido al consumidor y el efectivamente comprobado en caja registradora. Lo anterior configura la conducta ilícita establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC.

Sobre el argumento relativo a que no se puede establecer la existencia de un nexo de culpabilidad en la conducta de su representada, y que es imposible demostrar que la conducta cometida por su mandante se realizó con el ánimo de perjudicar a los consumidores, cabe señalar que 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 veraz; supuesto normativo que se configura en el presente caso por vender a los consumidores productos a precio superior al ofrecido, de acuerdo con lo efectivamente comprobado en caja registradora.

En este punto, cabe señalar, que con la prueba documental agregada al expediente, se ha comprobado que la proveedora incurrió en tal inobservancia a la ley, por haber actuado de forma culposa, no teniendo el debido cuidado o diligencia para verificar que los productos que ofrece a los consumidores coincidieran en el precio ofertado y el efectivamente comprobado en caja registradora. es decir, se ha podido establecer el nexo de culpabilidad.

Ahora bien, respecto del principio de proporcionalidad, es preciso manifestar que 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 vender bienes o servicios a precios superiores al ofertado, se configura la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC, independientemente de la cantidad de productos o de la diferencia de precios. De ahí que, tal situación no le exime de responsabilidad respecto de la conducta que puede configurar la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC; por el contrario, ésta revela intencionalidad por parte de la proveedora de no verificar ni asegurarse que en sus establecimientos no se vendieran **productos con diferencia entre el precio ofrecido al consumidor y el efectivamente comprobado en caja registradora**. Lo anterior revela que existe una omisión de sus obligaciones como proveedor, queriendo justificarse en el alto volumen de existencias que tienen como cadena de supermercados.

① E

A su vez, quedó evidenciado que la proveedora incurrió en la comisión de la referida infracción, al haber actuado con negligencia, ante la falta de esmero en verificar que los precios de venta de los productos en su establecimiento no fueran diferentes a los precios comprobados en caja registradora.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado que la proveedora cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

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 de una cadena de establecimientos, entre los cuales se encuentran los dos que fueron objeto de inspección y en los que se ha comprobado la infracción a la ley; por tanto, resulta 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, si bien no se ha advertido un daño concreto en una persona en particular en sus intereses económicos, debe aclararse que el presente procedimiento es de interés difuso –artículo 53 LPC–, bastando la puesta en peligro del bien jurídico tutelado para que la Defensoría realice acciones de carácter preventivo en defensa de los consumidores; y, que también, se ha vulnerado el derecho de los consumidores a la información veraz, contemplado en el art. 4 letra c) de la LPC.

Asimismo, debe considerarse que fueron cincuenta y nueve productos los que resultaron con un precio superior al ofertado, en los establecimientos

En ese sentido, si bien no se ha comprobado un daño concreto en una persona en particular, se ha valorado la vulneración al derecho de información de la colectividad de los consumidores, por ofrecer a estos productos con información no veraz de su precio; así como por no haber actuado con el debido cuidado para verificar que los productos puestos a disposición de los consumidores atendieran el referido requerimiento, lo que demuestra la negligencia con la que actuó la proveedora.

IX. DECISIÓN

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; 7, 40, 43 letra b), 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 SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$739.80), **equivalentes a tres salarios mínimos mensuales en la industria** —según Decreto Ejecutivo N° 104 del 01 de julio de 2013, publicado en el D. O. N° 119, Tomo 400 de la misma fecha— en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes con precios superiores al ofertado en fecha 22/08/2016.

b) Sancionar a la proveedora _____, con la cantidad de TRESCIENTOS DÓLARES (\$300.00), **equivalentes a un salario mínimo mensual en la industria** —según Decreto Ejecutivo N° 2 del 16 de diciembre de 2016, publicado en el D. O. N° 236, Tomo 413 del 19 de diciembre de 2016— en concepto de multa por la infracción al artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes con precios superiores al ofertado en fecha 21/01/2017.

Dichas multas que ascienden a un total de MIL TREINTA Y NUEVE DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,039.80) deberán hacerse efectivas 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*.

c) Notifíquese.

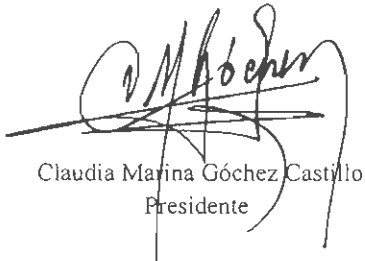
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente:	Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución.
---------------------	--

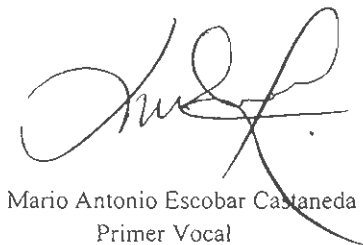
Lugar de presentación:	Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
------------------------	--

Autoridad competente:	Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.
-----------------------	---

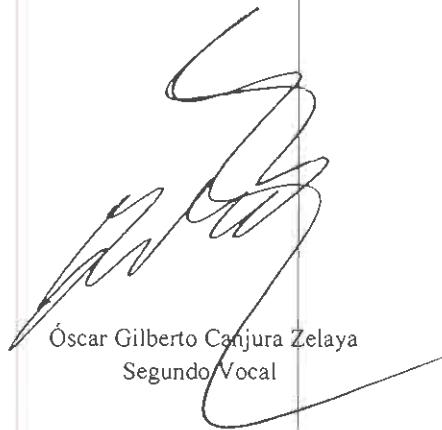
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



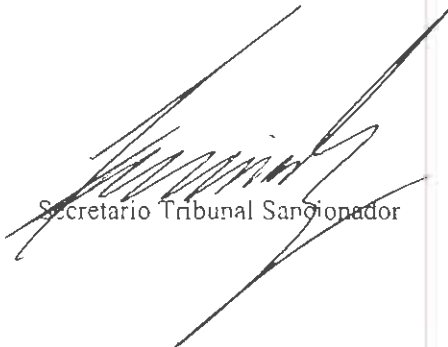
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

A

