

| | | | |
|---|--|--|--------------------|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 22/01/2019 Hora: 10:42 Lugar: San Salvador, San Salvador. | Referencia: 261-18 |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| Documentos que anteceden: | El día 22/08/2018, se recibió escrito firmado por la señora [redacted] mediante el que expone los argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos y presenta prueba documental. En virtud de ser procedente, se tiene por parte a la referida proveedora y por agregada la documentación que adjunta, de folios 13 al 27. | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Denunciante: | Presidencia de la Defensoría del Consumidor. | | |
| Proveedora denunciada: | [redacted] | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS | | | |
| 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 31/10/2017 se practicó inspección en el establecimiento denominado [redacted], propiedad de [redacted]. Como resultado de la diligencia realizada se levantó el acta correspondiente —folio 3—, en la cual se documentó la revisión de los productos que se encontraban a disposición de los consumidores. Asimismo, en el anexo uno denominado Formulario Constatación de precios de venta en medicamentos —folios 5—, se detallan los productos que la proveedora tenía a disposición de los consumidores con diferencia de precio entre el ofrecido y el constatado. | | | |
| III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA | | | |
| A la proveedora se le atribuye la infracción establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC, por vender bienes a precios superiores al ofertado. | | | |
| IV. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA | | | |
| Durante el plazo de audiencia otorgado, la proveedora denunciada alegó (folios 12) que en fecha 31/10/2017 en el establecimiento Farmacia Jerusalén 3, se facturó la venta de una caja de DEXTOTEX de 25MG, el cual había sufrido cambios en el precio por parte del laboratorio que le distribuye ese producto, del cual se realizó una venta, pero al percatarse de ese cambio en el precio se procedió con la anulación de dicha venta, por lo que considera que no está incumpliendo con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, ya que no es su costumbre ni de sus dependientes; ese fue un error al facturar dicho producto el cual fue | | | |



subsano y no se afectó la economía de ninguna persona.

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 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° 00001176 —folio 3— de fecha 31/10/2017 y anexo uno denominado Formulario para Constatación de precios de venta en medicamentos —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 un producto (de 25MG) cuyo precio ofrecido mediante viñeta adherida al producto, que se encontraban en vitrina en sala de venta era \$11.75, detallado a folios 5, no concuerda con el que aparece en ticket de caja que era de \$14.00 —folio 4—, siendo el precio de venta superior al ofrecido.

b) Tiquetes de caja —folios 4, 14 y 16— mediante los cuales se acredita el precio individual de venta a los consumidores del producto de 25MG detallado a folios 5, en el establecimiento por la cantidad de \$14.00 en los dos primeros tiquetes, y en el último por la cantidad de \$12.60. Además con los referidos tiquetes, todos emitidos en fecha 31/10/2017, se tiene por establecido que el precio de venta del producto detallado a folios 5 era superior al ofrecido; ventas que fueron anuladas por la proveedora según tiquetes de devolución a folios 15 y 17, así como sistema de registro y control de almacén tradicional de la proveedora (por producto) —folios 22—.

c) Acta de declaración jurada —folios 13—, por medio de la cual se tiene por establecido que la proveedora reconoce la propiedad del establecimiento inspeccionado, que en fecha 31/10/2017 realizó la venta del producto de 25MG, cuyo precio había sufrido un cambio por parte del Laboratorio distribuidor; y que una vez advertido el error, ella procedió a anular la venta.

Debe aclararse, que lo argumentado por la proveedora denunciada, respecto a que el precio de venta había sufrido un cambio por parte del Laboratorio distribuidor, constituye un mero dicho que por sí carece de valor probatorio, por cuanto debió haberlo demostrado por los medios pertinentes. Por otro lado, debe tomarse en cuenta que a la proveedora denunciada se le concedieron las oportunidades procesales para presentar prueba de descargo sobre la infracción que se atribuye, y ésta presentó prueba documental, pero con la misma no se constituyen elementos de juicio necesarios para desvirtuar el acta de inspección, por lo que dicha prueba adquiere 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 en folios 3, 4, 5, 14, 15, 16, 17 y 22, se concluye que la proveedora, efectivamente,

tenía a disposición de los consumidores un producto cuyo precio de venta era superior al ofrecido mediante viñeta adherida al mismo. Lo anterior configura la conducta ilícita establecida en el artículo 43 letra b) de la LPC, pues pese a que la proveedora *procedió con la anulación de dicha venta* —folios 15 y 17—, esa acción de rectificación de la conducta fue posterior a la inspección realizada, en la cual se constató el hecho ilícito que nos ocupa, por lo que no se anula la conducta infractora.

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 queda evidenciado que la proveedora incurrió en la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra b) de la LPC, incurriendo en **negligencia** de su parte, ante la falta de esmero en verificar que en su establecimiento tenía a disposición de los consumidores bienes sin información veraz de su precio.

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.

Para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC, debe considerarse que la proveedora es propietaria de al menos tres establecimientos, según acta de declaración jurada a fs. 13, ubicados entre ellos el inspeccionado; además, según documentación incorporada de folios 24 al 26, la denunciada reporta ventas promedio mensuales dentro del rango de una *pequeña empresa*, según lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa; y por el giro de su negocio, ofrecer gran variedad de medicamentos, es imperioso que atienda las obligaciones y prohibiciones establecidas en la LPC, a fin de garantizar productos con información confiable a los consumidores; además que en el presente caso la denunciada ha actuado de forma negligente, teniendo precios de venta superiores al precio ofrecido en un 19% en el caso del producto objeto de hallazgo.

No obstante, este Tribunal valora también como una circunstancia atenuante el hecho que la proveedora denunciada haya anulado la venta a precio superior el mismo día de la inspección,

según consta en tiquetes de devolución -folios 15 y 17-, lo cual revela un posible ánimo de evitar futuros menoscabos al derecho de los consumidores en virtud de lo dispuesto en la parte final del artículo 48 de la LPC

Con la infracción descrita, la proveedora ha incurrido en la violación al derecho de información de los consumidores –art. 4 letra c) de la LPC– por poner a disposición de los consumidores bienes sin información veraz de su precio. Y es que, la falta de consistencia de un dato tan importante en los productos, para el caso del precio, impacta no solo en el derecho de información de los consumidores, sino que representa un menoscabo potencial en su patrimonio, bien jurídico que el legislador tutela de forma difusa.

Finalmente, es menester destacar que por la actividad económica de la denunciada, que consiste en ofrecer gran variedad de medicamentos, debía cumplir con la exigencia de poner a disposición de los consumidores productos que cumplieran con las exigencias legales.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 27 letra c), 40, 43 letra b), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC , este Tribunal **RESUELVE:**

a) **Sancionar a** _____, **propietaria del establecimiento** _____, con la cantidad de **DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$200.00), equivalentes a veinte días de salario mínimo en la industria —D. E. N°2 del 16/12/2016, publicado en el D. O. N°236, tomo 413 del 19/12/2016— 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 al ofertado.**

Dicha multa debe 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.**

b) *Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

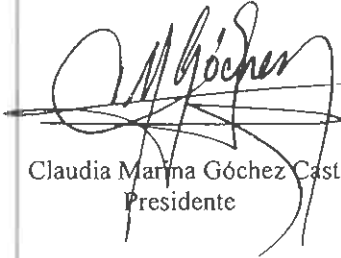
Lugar de presentación: Oficinas del Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143,

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.

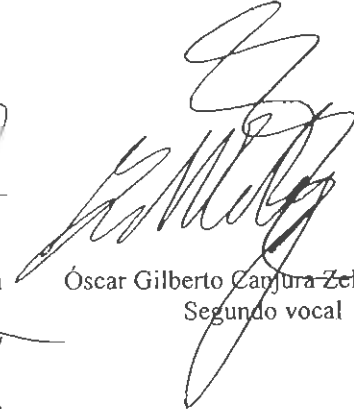
M/



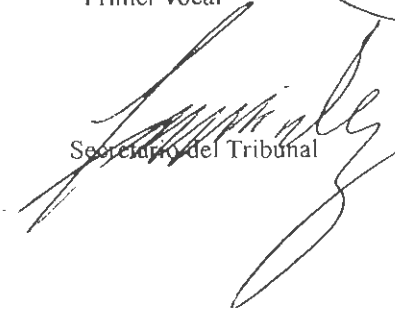
Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer vocal



Óscar Gilberto Canjura Zetayá
Segundo vocal



Secretario del Tribunal