

PRESIDENTA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

Luis Roberto Fernández Meléndez, de veintinueve años de edad, de este domicilio, portador de mi tarjeta de identificación de abogado número quince mil doscientos cincuenta y siete, actuando en mi carácter de apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor, CDC, vengo a interponer denuncia en contra la empresa fabricante del producto **Pepto-Bismol**, la empresa **Procter & Gamble Manufacturing Co.**, que tiene su asiento principal en la dirección 100 Swing Road, Greensboro, Carolina del Norte 27409, Estados Unidos de América; en contra del fabricante regional de este producto la empresa **Procter & Gamble Manufactura S. de R.L.C.V.**, que tiene su asiento principal en la dirección San Andrés Atoto No. 326, Col. San Francisco Cuautlalpan 53560, Naucalpan, Estado de México; en contra de la empresa distribuidora de este producto en la región **Procter & Gamble International Operations S.A.**, del mismo domicilio en México; asimismo en contra del importador para El Salvador la empresa **C. INBERTON S.A. de C.V.**; todos por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con el ocho; veintisiete letras “a”, “d”, e inciso tercero; veintiocho incisos segundo, tercero y final, así como otros de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera señalo el incumplimiento a los apartados 6 y 7.1 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04 que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados; y apartados 5 y 6.2 del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 11.01.02.04 Productos Farmacéuticos. Etiquetado de Productos Farmacéuticos para uso Humano, es por todo ello, que a usted **EXPONGO:**

I.- PERSONERIA.

Que soy apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor que puede abreviarse CDC, tal como lo compruebo con la certificación de poder general judicial con cláusula especial otorgado a mi favor, el cual presento para que sea agregada en legal forma.

II.- RELACIÓN DE LOS HECHOS.

El **Centro para la Defensa del Consumidor (CDC)** en el marco de su programa radial **“La Voz del Consumidor”**, difundido los días martes en horario de 10:30 a.m. a 11:20 a.m. en el 91.7 F.M. del dial correspondiente a la radio YSUCA, recibió a través de los radioescuchas denuncias por el producto medicinal conocido comercialmente con el nombre de **“Pepto-Bismol”**, producto que según los consumidores que llamaron al programa radial antes dicho, el mismo no contiene fecha de vencimiento o caducidad del producto.

A partir de ello, la institución inició a una investigación con el apoyo de la **Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa, Asociación de Consumidores de Nejapa, Asociación Defensora de los Consumidores de Santiago Texacuangos, Comité de Contraloría de Consumidores y Usuarios de Soyapango, Asociación para la Defensa de las y los Consumidores de San Rafael Cedros, Movimiento de Consumidores en Acción de San Bartolomé Perulapía, Asociación Unión de Consumidores de Tacuba, Consumidores Organizados de Mejicanos, y Asociación para la Defensa de los Consumidores de Zacatecoluca**, todas integrantes de **Enlace de las Asociaciones de Consumidores y Consumidoras de El Salvador que puede abreviarse ENLACES**. Las anteriores organizaciones recolectaron muestras del medicamento antes aludido en los municipios y con las presentaciones siguientes:

N°	Municipio	Departamento	Presentación
1	Apopa	San Salvador	118 ml
2	Nejapa	San Salvador	236 ml
3	San Antonio Abad	San Salvador	236 ml
4	Santiago Texacuangos	San Salvador	473 ml
5	Soyapango	San Salvador	236 ml
6	San Rafael Cedros	Cuscatlán	118 ml y 236 ml
7	Ahuachapán	Ahuachapán	236 ml
8	Santa Ana	Santa Ana	118 ml
9	Zacatecoluca	La Paz	118 ml
10	Mejicanos	San Salvador	236 ml
11	San Bartolomé Perulapía	Cuscatlán	118 ml

Este medicamento es de alto consumo en nuestro país y por años ha estado presente en los hogares de las familias salvadoreñas, ya que es recetado y utilizado para aliviar la acidez, la indigestión, el malestar estomacal, la náusea y la diarrea.

Del análisis al etiquetado del productos en comento, se encontró se detectó dos irregularidades:

1.- LA CASI NULA O EXIGUA CLARIDAD RESPECTO A LA FECHA DE CADUCIDAD DEL PRODUCTO, LO QUE CONTRARIA EL DERECHO A LA INFORMACIÓN QUE TIENEN LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

A este respecto, es preocupante para mi poderdante el hecho que en la etiqueta del fabricante la fecha de caducidad únicamente sea consignada utilizando mediante una inscripción escueta de dos letras para señalar el mes y dos dígitos para señalar el año de vencimiento del producto. Esta forma de consignar la fecha de vencimiento es confusa ya que aparece en una alineación distinta a la correspondiente a la inscripción Cad: (que en una interpretación en exceso bondadosa creemos que esta inscripción busca sustituir la frase “caducidad del producto”), además la forma en que se consigna la fecha de vencimiento parece más una continuación del número de lote del producto, el que también aparece en una alineación distinta a la inscripción Lote:

Para ilustrar de mejor manera presentamos un cuadro de las distintas presentaciones con su respectiva fecha de caducidad, asimismo se presentan para su verificación las muestras recabadas, es decir, todos los frascos en las presentaciones siguientes:

N°	Municipio	Departamento	Presentación	Caducidad
1	Apopa	San Salvador	118 ml	JN 10
2	Nejapa	San Salvador	236 ml	DC 08
3	San Antonio Abad	San Salvador	236 ml	SP 09
4	Santiago Texacuangos	San Salvador	473 ml	DC 09
5	Soyapango	San Salvador	236 ml	EN 10
6	San Rafael Cedros	Cuscatlán	118 ml	AB 10
			236 ml	EN 10
7	Ahuachapán	Ahuachapán	236 ml	MY 10
8	Santa Ana	Santa Ana	118 ml	JN 10
9	Zacatecoluca	La Paz	118 ml	MR 10
10	Mejicanos	San Salvador	236 ml	DC 09
11	San Bartolomé	Cuscatlán	118 ml	MY 10
	Perulapía			

De esta forma se pretende demostrar que no existe claridad en la fecha de caducidad del producto, y que la modalidad empleada por el fabricante no es la mejor para generar certeza en el consumidor sobre la fecha de caducidad que es un dato muy importante.

En este punto, debemos resaltar que al examinar un producto sin compararlo con los demás, resulta casi imposible detectar la fecha de caducidad en la etiqueta, la determinación de la misma se logró únicamente al hacer el comparativo de las distintas presentaciones que para su correspondiente verificación se adjuntan a esta denuncia.

Tratándose del importador identificado como C.IMBERTON S.A. de C.V., es importante señalar que en casi todas las presentaciones éste coloca una etiqueta adherida al envase, en donde si bien aparece la leyenda “Fecha de Vencimiento:”, esta no es consignada, ya que únicamente se colocan

unas líneas verticales, de modo que dicha inscripción se lee: “Fecha de Vencimiento: //////////////”.

A juicio de mi poderdante existen elementos suficientes para considerar razonablemente que el consumidor que adquiere este tipo de producto, al no estar debidamente informado por parte del proveedor, corre el riesgo de ser objeto de un daño a su salud, sobre todo en aquellos casos en que el producto sea consumido una vez transcurrida su fecha de caducidad.

Frente a esta situación es importante traer a cuenta que en materia de consumo, la responsabilidad sobre el etiquetado de productos preempacados corre por cuenta de todos los proveedores que hayan intervenido en la cadena de comercialización del producto, es decir, la responsabilidad es solidaria respecto del fabricante, distribuidor, importador y comercializador final con el consumidor.

2.- SEÑALAMIENTO DEL LUGAR DEL NEGOCIO O DOMICILIO DEL IMPORTADOR, ASÍ COMO LA CALIDAD EN QUE ACTÚA.

De acuerdo a la legislación nacional y más específicamente de acuerdo a la Norma Salvadoreña Obligatoria que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados, los proveedores deben especificar visiblemente el nombre y el negocio de los mismos, señalando en cada caso la calidad con la que intervienen en la cadena de comercialización del producto.

En otras palabras en las presentaciones de Pepto-Bismol que se facilitan para su verificación, podemos detectar que el importador de este producto es el único que no cumple a cabalidad con la legislación antes reseñada, ya que si bien es cierto se identifica con su nombre C. IMBERTON S.A. de C.V., no hace lo mismo respecto a identificar el lugar de su negocio o domicilio, tampoco acredita la calidad en que actúa, la que en aplicación

de la legislación salvadoreña debería utilizar antecediendo a su nombre la leyenda “Importado por”.

III.- DERECHO QUE ASISTE A LA PRESENTE DENUNCIA.

Las disposiciones a la Ley de Protección al Consumidor y a la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04, que el fabricante y el importador por omisión han dejado en entredicho son las siguientes:

a) Artículo cuatro letra “a” Ley de Protección al Consumidor.

Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

a) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación; (.....).

b) Artículo 8 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 8.- Todo productor, importador, distribuidor o comercializador de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, además de cumplir con las normas contenidas en el Código de Salud y demás leyes, reglamentos y regulaciones aplicables, deberán colocar en un lugar visible, en el establecimiento comercial en el que se vendan tales productos, carteles en los que se consignen los derechos del consumidor.

c) Artículo veintisiete letras “a”, “d” e inciso tercero Ley de Protección al Consumidor.

Art. 27.- 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 corresponda, especialmente en los siguientes aspectos:

a) El origen, composición y finalidad;

d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; (.....)

Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.
(.....)

d) Artículo 28 incisos segundo, tercero y final Ley de Protección al Consumidor.

(...) Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación; así como las reglas para el uso de las medicinas, tales como: dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales y otros, de conformidad a las regulaciones que sobre ello dicten las autoridades del Ramo de Salud Pública y Asistencia Social.

Se exceptúan de lo establecido en el inciso anterior los productos elaborados o transformados que se consuman como golosinas, cuya superficie sea inferior a diez centímetros cuadrados. (...)

La Defensoría del Consumidor deberá hacer del conocimiento de las autoridades competentes, toda posible infracción a dichas regulaciones, para su investigación y sanción de conformidad a las leyes de la materia, sin perjuicio de lo establecido en los Arts. 99 y 100 de la presente ley.

e) Artículo 35 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 35.- Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran, comercializan o facilitan productos o servicios que causen daños o perjuicios a los consumidores, darán lugar a la responsabilidad solidaria de tales proveedores, a menos que conste o se acredite que se han cumplido debidamente las exigencias y requisitos establecidos por leyes, reglamentos y normativas.

f) Artículo 36 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 36.- En materia de responsabilidad, regirán los siguientes criterios:

- a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza o finalidad, según las normas que los regulan;
- b) En el caso de productos a granel, responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor; y

- c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad; pero podrá exonerarse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, quienes serán entonces los responsables.

Si a la producción de daños concurren varias personas, el que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en los daños causados.

g) Artículo 43 letra “f” Ley de Protección al Consumidor.

Art. 43.- Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

- f) Ofrecer bienes en los que no se cumplan las normas técnicas vigentes;

h) Artículo 44 letras “a” y “b” Ley de Protección al Consumidor.

Art. 44.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

- a) Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada, así como el incumplimiento de los requisitos de etiquetado de productos de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de esta misma ley;

b) El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal; (...)

i) Artículo 46 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 46.- Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

j) Artículo 47 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 47.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

k) Apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04

6.- Fecha de vencimiento

La etiqueta de productos preempacados perecederos debe indicar claramente¹ la fecha de vencimiento del producto.

l) Apartado 7.1 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04

7.- Nombre y lugar del negocio del fabricante, empacador, distribuidor o importador

7.1.- La etiqueta del producto pre-empacado debe especificar visiblemente el nombre y domicilio del negocio de la persona responsable para cualquiera de los siguientes aspectos: fabricación, empaque, distribución, importación ó venta del producto. Cuando el

¹ El subrayado es mío.

productos no es fabricado ó empackado por la persona cuyo nombre aparece en la etiqueta, el nombre debe ser calificado por una frase que revela la conexión que la persona tiene con el producto, por ejemplo: fabricado para, distribuido por, comercializado por o importado por².

m) Apartado 12 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04

12.- Vigilancia y Verificación.

Corresponde la vigilancia y la verificación de esta norma a la Dirección General de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía.

n) Apartado 5 del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 11.01.02.04 Productos Farmacéuticos. Etiquetado de Productos Farmacéuticos para uso Humano.

5. CONDICIONES GENERALES DEL ETIQUETADO

El etiquetado o rotulado no debe desaparecer bajo condiciones de manipulación normales, ser fácilmente legible a simple vista y estar redactado en idioma espa;ol. Sin embargo, podrá redactarse a la vez en otros idiomas pero la información debe ser esencialmente la misma. (,,,,).

o) Apartado 6.2 del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 11.01.02.04 Productos Farmacéuticos. Etiquetado de Productos Farmacéuticos para uso Humano.

6. ETIQUETADO DE MEDICAMENTOS SEGUN SU FORMA FARMACEUTICA

² El subrayado es mío.

6.2. Soluciones, jarabes, suspensiones, emulsiones, lociones, polvos para preparación de suspensiones o soluciones, inyectables en ampolla, jeringas precargadas, vial o parentales de gran volumen, aerosoles y otras formas similares (cualquier vía de administración).

6.2.1. Etiquetado del envase. Empaque primario.

La información mínima que deberá llevar el etiquetado del envase o empaque primario del producto, es la siguiente

- a) Denominación del medicamento

- b) Nombre completo del o los principios activos en su denominación común y su concentración Se acepta omitir en formulaciones con más de dos principios activos siempre y cuando este justificado por falta de espacio, siempre y cuando se contemple en el empaque secundario

- c) Nombre de la empresa responsable o laboratorio responsable o logotipo que identifique al laboratorio y país

- d) Numero de lote

- e) Fecha de vencimiento (.....)

IV.- VIOLACIÓN A INTERESES DIFUSOS.

La presente denuncia esta vinculada con intereses difusos, ya que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores que en un futuro (ya sea mañana, la semana entrante, el mes o el año próximo), adquieran o consuman pasada su fecha de caducidad el medicamento

denominado Pepto-Bismol, todo por no advertirse con certeza y claridad dicha situación en el etiquetado del producto, situación esta que de materializarse sería en todos los casos responsabilidad del proveedor, ya sea que este actúe en su calidad de fabricante o de importador.

No menos grave es el hecho que el importador no consigna en la etiqueta del producto la dirección de sus oficinas o el domicilio de su negocio, ya que de materializarse un daño en la salud del consumidor, éste ni siquiera conocerá la ubicación del importador, a efectos de materializar su derecho a la compensación a través del reclamo directo con el proveedor del bien ahora cuestionado.

V.- DOCUMENTACIÓN QUE SE ANEXA.

a) Certificación de poder general judicial con cláusula especial, otorgado a mi favor por la representante legal de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor, el cual presento para que sea agregado en legal forma.

b) Fotocopias de las facturas de compra del producto en comento, a efecto de comprobar su adquisición en los municipios citados.

VI.- PETITORIO.

En consideración a todo lo antes expuesto a usted con el debido respeto

PIDO:

1.- Se me tenga por parte en el carácter en que comparezco.

2.- Se admita la presente denuncia en contra del fabricante del producto, la empresa **Pepto-Bismol, Procter & Gamble Manufacturing Co.**, que tiene su asiento principal en la dirección 100 Swing Road, Greensboro,

Carolina del Norte 27409, Estados Unidos de América; por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con el ocho; veintisiete letras “a”, “d”, e inciso tercero; veintiocho incisos segundo, tercero y final, así como otros de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera señalo el incumplimiento al apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04 que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados.

3.- Se admita la presente denuncia en contra del fabricante regional, la empresa **Procter & Gamble Manufactura S. de R.L.C.V.**, que tiene su asiento principal en la dirección San Andrés Atoto No. 326, Col. San Francisco Cuautlalpan 53560, Naucalpan, Estado de México; por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con el ocho; veintisiete letras “a”, “d”, e inciso tercero; veintiocho incisos segundo, tercero y final, así como otros de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera señalo el incumplimiento al apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04 que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados

4.- Se admita la presente denuncia en contra de la distribuidora regional de este producto, la empresa **Procter & Gamble International Operations S.A.**, que tiene su asiento principal en la dirección San Andrés Atoto No. 326, Col. San Francisco Cuautlalpan 53560, Naucalpan, Estado de México; por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a

adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con el ocho; veintisiete letras “a”, “d”, e inciso tercero; veintiocho incisos segundo, tercero y final, así como otros de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera señalo el incumplimiento al apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04 que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados

5.- Asimismo se admita la presente denuncia en contra del importador para El Salvador, la empresa **C. INBERTON S.A. de C.V.**, con asiento principal desconocido; por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con el ocho; veintisiete letras “a”, “d”, e inciso tercero; veintiocho incisos segundo, tercero y final, así como otros de la Ley de Protección al Consumidor. De igual manera señalo el incumplimiento a los apartados 6 y 7.1 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 17.08.07:04 que contiene los Requerimientos de Etiquetado para Productos Preempacados

6.- Se agreguen en legal forma la documentación que anexo, así como todas las presentaciones de Pepto-Bismol que han sido relacionadas a lo largo de la presente denuncia.

7.- Se realice por parte de la Defensoría del Consumidor la verificación correspondiente a efectos de comprobar la infracción a las disposiciones legales acá citadas.

8.- Se inicie el procedimiento sancionatorio en aplicación del artículo ciento cuarenta y tres letra “b” y “d” de la Ley de Protección al

Consumidor, todo con la finalidad de restablecer el orden legal transgredido.

9.- Se aplique la sanción correspondiente a las empresas acá denunciadas, y que resulten responsables en el procedimiento sancionatorio por la omisión generalizada, sistemática y lesiva a los derechos básicos a la información, a la seguridad y calidad, de los consumidores.

VII.- LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.

Señalo lugar para recibir notificaciones las instalaciones del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), ubicadas en once avenida norte bis, número quinientos veinticinco, Centro de Gobierno, San Salvador.

San Salvador, a los veinticuatro días del mes de noviembre de dos mil ocho.