

**LIC. ARMANDO FLORES
PRESIDENTE
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR**

LUIS ROBERTO FERNÁNDEZ MELÉNDEZ, mayor de edad, del domicilio de San Salvador, con tarjeta de identificación de abogado número quince mil doscientos cincuenta y siete, y en atención a claras y expresas instrucciones de mi poderdante vengo a interponer denuncia contra la empresa **PAN REY SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** ó **PAN REY S.A. de C. V.**, por incumplimiento al derecho básico de las y los consumidores de recibir información completa, precisa, clara y oportuna que determine las características de los productos a adquirir, obligación a cargo del proveedor tal como lo preceptúa el artículo cuatro letra “a” relacionado con los artículos ocho, veintisiete letras “d”, y veintiocho incisos segundo y tercero, todos de la Ley de Protección al Consumidor; de la misma manera señalo el incumplimiento a los apartados 4.7, 4.8 y apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03 que contiene la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados.

En relación a lo anterior a usted **EXPONGO:**

I.- PERSONERIA.

Que soy apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor -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 agregado en legal forma.

II.- DOMICILIO DEL PROVEEDOR DENUNCIADO.

El proveedor denunciado tiene su asiento principal en el kilómetro trece y medio de la carretera antigua a Quezaltepeque, siendo sus teléfonos de contacto el 2216-0005 y el 2216-0217.

III.- RELACIÓN DE LOS HECHOS.

El Enlace de las Asociaciones de Consumidoras y Consumidores de El Salvador, que puede abreviarse ENLACES, en el marco de la coordinación con sus asociaciones miembros, recibió a través de la Asociación Unión para la Defensa de los Consumidores de Puerto El Triunfo la denuncia de una persona que reclamaba por haber comprado pan dulce marca “Pan Rey”, en un establecimiento de venta al detalle (más comúnmente conocidos como tiendas), y que al consumir el producto relacionado, este resultó ser de mala

calidad ya que tenía un sabor “a nacido” que no era característico de dicho producto.

Ante esa situación, el consumidor manifestó que al verificar la fecha de caducidad del producto se encontró con la sorpresa que el mismo ni siquiera tiene consignada una fecha de vencimiento, por lo que decidió hacer la denuncia en la Asociación relacionada, la que posteriormente la puso en conocimiento de ENLACES y de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor -CDC-, esta última a la que represento.

Las muestras del pan dulce marca “Pan Rey” que se anexan como elemento probatorio de la presente denuncia tienen las características siguientes:

- a) envoltorio plástico de aproximadamente 176 centímetros cuadrados que sirve a su vez de etiqueta para el producto, siendo su contenido un pan dulce de color café quemado conocido comúnmente por su forma redonda como torta de pan;
- b) envoltorio plástico de aproximadamente 187 centímetros cuadrados que sirve a su vez de etiqueta para el producto, siendo su contenido un pan dulce de forma rectangular y con superficie de azúcar color rosa y blanca, conocido comúnmente como María Luisa.
- c) envoltorio plástico de aproximadamente 152 centímetros cuadrados que sirve a su vez de etiqueta para el producto, siendo su contenido un pan dulce de forma rectangular color café quemado.

Los productos antes descritos presentan en común un defecto de origen como es la omisión por parte del fabricante de imprimir en su envoltorio información vital para la salud del consumidor, tal como la **FECHA DE VENCIMIENTO** del producto, dato que el proveedor se encuentra obligado a consignar en el empaque por tratarse de un alimento, es decir, de un producto perecedero.

El reverso del empaque únicamente contiene información relativa a los ingredientes utilizados para la fabricación del pan; país de origen del producto; razón social, dirección y teléfonos del fabricante; así como el número de registro sanitario del producto.

A la presente denuncia se agregan tres muestras de pan dulce que se comercializan por el fabricante denunciado, estas muestras de pan dulce son de distintas variedades, pero el envoltorio y en consecuencia el etiquetado consignado en el mismo son de similares características.

En el apartado siguiente de esta denuncia se sustentará la transgresión al marco normativo salvadoreño vinculado con esta situación fáctica y que deriva en la violación a los derechos básicos de las personas consumidoras.

IV.- DERECHO QUE ASISTE A LA PRESENTE DENUNCIA.

Las disposiciones a la Ley de Protección al Consumidor y a la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03, que están siendo omitidas y en consecuencia transgredidas por la empresa Pan Rey S.A. De C.V. son:

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 oportuna¹ 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 aplicables², 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.

¹El subrayado es mío.

²Ídem

c) Artículo veintisiete letra “d” 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: (.....)

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

d) Artículo 28 incisos segundo y tercero 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. (...)

e) Artículo 44 letra “a” 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; (...)

f) 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.

g) Apartado 4.7 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03.

4.7.- Identificación del lote

Cada envase deberá llevar grabada o marcada de cualquier otro modo, pero de forma indeleble una indicación en clave o en lenguaje claro, que permita identificar la fábrica productora y el lote. Puede usarse la fecha de vencimiento como identificación del lote.

h) Apartado 4.8 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03.

4.8.- Marcado de la fecha e instrucciones para la conservación

4.8.1.- Regirá el siguiente marcado de la fecha:

- i) Se declarará la “fecha de duración mínima”.
- ii) Esta constará por lo menos de:
 - el día y el mes para los productos que tengan duración mínima no superior a tres meses;
 - el mes y el año para productos que tengan una duración mínima de más de tres meses. Si el mes es diciembre bastará indicar el año.
- iii) La fecha deberá declararse con las palabras:
 - “Consumir preferentemente antes del...”, cuando se indica el día.
 - “Consumir preferentemente antes del final de...” en los demás casos.
 - Cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha de vencimiento del producto.
- iv) Las palabras prescritas en el apartado (iii) deberán ir acompañadas de:
 - la fecha misma; o
 - una referencia al lugar donde aparece la fecha.

- v) El día, mes y año deberán declararse en orden numérico no codificado, con la salvedad de que podrá indicarse el mes con letras en los países donde este uso no induzca a error al consumidor.
- vi) No obstante lo prescrito en la disposición 4.8.1 (i), no se requerirá la indicación de la fecha de duración mínima para:
 - Frutas y hortalizas, frescas, incluidas las patatas que no hayan sido peladas, cortadas o tratadas de otra forma análoga;
 - Vinos, vinos de licor, vinos espumosos, vinos aromatizados, vinos de frutas y vinos espumosos de frutas;
 - Bebidas alcohólicas que contengan el 10% o más de alcohol por volumen;
 - Productos de panadería y pastelería que, por la naturaleza de su contenido, se consumen por lo general dentro de las 24 horas siguientes a su fabricación;
 - Vinagre;
 - Sal de calidad alimentaria;
 - Productos de confitería consistentes en azúcares aromatizados y/o coloreados;
 - Goma de mascar.

4.8.2.- Además de la fecha de duración mínima, se indicarán en la etiqueta cualesquiera condiciones especiales que se requieran para la conservación del alimento si de su cumplimiento depende la validez de la fecha.

i) Apartado 6 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03.

6.- Exenciones de los requisitos de etiquetado obligatorios

A menos que se trate de especias y de hierbas aromáticas, las unidades pequeñas en que la superficie más amplia sea inferior a 10 cm² podrán quedar exentas de los requisitos estipulados en las subsecciones 4.2 y 4.7 al 4.9.

j) Apartado 9 de la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03.

9.- Vigilancia y verificación

Corresponde la vigilancia y la verificación de esta Norma Salvadoreña Obligatoria al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y a la Dirección General de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía.

V.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA Y SOLIDARIA PARA PROVEEDORES DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS PREENVASADOS.

A juicio de mi poderdante es claro que en nuestro país hoy más que nunca las personas consumidoras gozan de marcos normativos que les protegen en sus relaciones de consumo, todo con la finalidad de equiparar o al menos disminuir las asimetrías existentes en las relaciones que se suscitan entre proveedores y consumidores.

Esta tutela reforzada a favor de las personas consumidoras es también propia de las relaciones de consumo que tienen como objeto la transacción productos alimenticios como el relacionado, de ahí que, a juicio de mi poderdante es grave el incumplimiento por parte del proveedor a los marcos normativos específicos ya desarrollados.

Hoy en día uno de los pilares sobre los que descansan las estructuras de las legislaciones de consumo modernas tanto nacionales como extranjeras es la responsabilidad objetiva y solidaria por daños ocasionados a las personas consumidoras de productos y servicios.

Ya el artículo treinta y cinco de nuestra Ley de Protección al Consumidor contempla la responsabilidad objetiva y solidaria al establecer que productores, importadores, suministradores y comercializadores de productos y servicios responderán solidariamente a los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras (responsabilidad solidaria); quedando exentos de dicha responsabilidad únicamente aquellos proveedores que comprueben o acrediten haber cumplido debidamente los marcos normativos que les rigen (responsabilidad objetiva).

Seguidamente el artículo treinta y seis de nuestra Ley de Protección al Consumidor se ocupa de fijar los criterios de responsabilidad, siendo útil para la presente denuncia traer a cuenta lo dispuesto en

la letra c) de esta disposición al establecer que “En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre integro responde el fabricante, importador, vendedor o suministrador que figure en su etiqueta, presentación o publicidad (...)”; lo que denota nuevamente la responsabilidad objetiva de este tipo de proveedor, ya que frente a una situación de daño o perjuicio ocasionado a cualquier persona consumidora, se reprochará e incriminará dicha conducta al proveedor que figure en el envoltorio o etiqueta del producto.

Además en el artículo treinta y siete de nuestra Ley de Protección al Consumidor se establecen disposiciones especiales a cargo de los proveedores en orden a responder por los daños originados por el correcto uso y consumo de bienes y servicios cuando por su propia naturaleza, o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, EN CONDICIONES OBJETIVAS DE DETERMINACIÓN, y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones a las personas consumidoras o usuarias. Por supuesto que se entiende comprendidos dentro de esta norma los productos alimenticios preenvasados como los que son objeto de la presente denuncia.

La omisión de dar cumplimiento por parte del proveedor denunciado, a los aspectos señalados en la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO 67.10.01:03 que contiene la Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados, y a la misma Ley de Protección al Consumidor; se configuran como los presupuestos suficientes y necesarios para dar inicio, trámite y conclusión al procedimiento sancionatorio establecido en la Ley de Protección al Consumidor, bastando como elemento probatorio observar la discrepancia entre lo exigido por los marcos normativos acá desarrollados y la ausencia de esas exigencias en los productos que se agregan como muestras.

Frente a esa discrepancia normativa y fáctica, la conclusión lógica es que el proveedor se haga acreedor de la sanción correspondiente por la infracción o incumplimiento a las leyes en materia de consumo.

VI.- 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 el producto acá relacionado sin que se hayan hecho las correcciones oportunas en su envoltorio, consistente en colocar la fecha de vencimiento del producto perecedero, todo con la finalidad que el consumidor que las adquiera se encuentre plenamente informado y conocedor si esta ingiriendo un producto de calidad o vencido que puede incluso dañar su salud.

VII.- PRUEBA PARA VERIFICACIÓN QUE SE ANEXA.

a) Agregó como prueba de los argumentos que sustentan la presente denuncia, muestras de tres tipos diferentes de pan dulce y con envoltorio de similares características que presentan irregularidades en el etiquetado.

VIII.- PETITORIO.

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

- 1.- Se me tenga por parte interesada en los resultados de esta denuncia y en el carácter en que comparezco.
- 2.- Se admita la presente denuncia en contra de la empresa PAN REY S.A. de C.V.
- 3.- Se agregue en legal forma la prueba para verificación que anexo.
- 4.- Se realice la verificación correspondiente en cualesquiera establecimientos que se crean convenientes a efectos de comprobar la infracción a las disposiciones legales acá citadas.
- 5.- 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 y el resguardo futuro de las personas consumidoras que adquieran estos productos.
- 6.- Se aplique la sanción correspondiente a la empresa PAN REY S.A. de C.V., por la omisión generalizada, sistemática y lesiva a los derechos básicos a la información, a la seguridad y calidad, de todos aquellos consumidores que han adquirido y consumido el producto relacionado en la presente denuncia.

IX.- LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.

Señalo lugar para recibir notificaciones la oficina del CENTRO PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR -CDC-, ubicadas en la once avenida norte bis, número quinientos veinticinco, Centro de Gobierno, San Salvador.

San Salvador, a los veinticuatro días del mes de julio de dos mil nueve.