

657-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las ocho horas del día diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

Por recibidos: 1) el escrito presentado el día cuatro de septiembre de dos mil trece, firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad denunciada

2) los escritos presentados los días cinco de septiembre de dos mil trece y siete de marzo de dos mil catorce, firmados por los licenciados _____ y _____ respectivamente, en calidad de apoderados generales judiciales con cláusula especial de la sociedad _____

Por parte a la proveedora denunciada _____, a través de su apoderado general judicial con cláusula especial, licenciado Vásquez; y por agregada la documentación que anexa a su escrito (folios 120 al 125).

Por parte a la proveedora _____ a través de su apoderada general judicial con cláusula especial, licenciada _____ quien actúa en sustitución del licenciado _____ y por agregada la documentación que ambos profesionales anexan a sus respectivos escritos (folios 129 al 131 y 134 al 138).

Habiendo concluido el trámite del procedimiento y sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente realizar el análisis de fondo:

I. El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 657-13, se inició de conformidad con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –CSC–, en relación con la denuncia interpuesta por la señora _____ contra las s _____, S.A. y F. _____ (antes DICOM), que constituían supuestas infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas –en adelante LRSIHCP–.

II. En dicha denuncia, la consumidora manifestó que adquirió una tarjeta de crédito con _____, asignada al número de cuenta _____

la cual canceló en el mes de agosto de dos mil diez; no obstante, el agente económico se

encuentra reportándola en la base de datos de la agencia de información como si estuviese en mora, a pesar de contar con el respectivo finiquito que demuestra lo contrario.

Por lo anterior, solicita que se elimine de su historial de crédito cualquier reporte generado por el agente económico _____, en relación a dicha cuenta, pues la misma ya fue cancelada.

Por medio de la resolución de inicio de folios 114 y 115, se admitió la denuncia contra la sociedad _____, por la supuesta comisión de las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP. De igual forma, la denuncia fue admitida contra la agencia de información _____, por la supuesta inobservancia a lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i) de la misma normativa.

En la misma resolución, se mandó a oír a las sociedades denunciadas, para que comparecieran a expresar su defensa sobre la infracción atribuida en su contra; así como también, para que presentaran a este Tribunal la prueba que obrara en su poder. Finalmente, se citó al denunciante para que compareciera en el presente procedimiento.

Durante dicho término, el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la agencia de información _____, contestó en sentido negativo la audiencia conferida, manifestando que la información que consta en el informe del historial de crédito del consumidor estaba actualizada, dado que la sociedad _____ envía su reporte periódicamente; por tanto, su representada, como administrador de información, no puede incurrir en las infracciones atribuidas, adjuntando a su escrito, la certificación del reporte físico del historial de crédito de la señora _____ tres de septiembre de dos mil trece (folios 120).

Por su parte, el apoderado de la sociedad _____ licenciado _____ presentó el escrito agregado de fs. 126 a 128, por medio del cual se mostró parte en el procedimiento y contestó la denuncia en sentido negativo, alegando que según el reporte crediticio que corre agregado al expediente a folios 10, su mandante no se encuentra reportando ni mora actual ni histórica de la señora _____ situación que del mismo modo puede comprobarse con el informe actualizado presentado por la agencia de información.

Además, indicó que mediante acta final de conciliación con acuerdo de fecha doce de abril de dos mil trece, la consumidora estuvo conforme con lo expuesto por su mandante en

dicha etapa, respecto que no se encontraba reportando información negativa de la misma en la base de datos de [redacted], datos que fueron confirmados por la agencia de información.

Sumado a lo anterior, el licenciado [redacted], acotó lo establecido en el artículo 143 letras a) y c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, respecto que el procedimiento sancionatorio se iniciará cuando alguna de las partes haya desistido de someter el conflicto a alguno de los medios alternos de solución de controversias o si tratándose de intereses individuales no hubo arreglo en la mediación o conciliación, lo cual sostiene no ocurrió en el presente caso; en consecuencia, solicitó la absolucón definitiva de su mandante por las infracciones que se le atribuyen, ya que no es cierto que el agente económico ha desatendido la solicitud de rectificacón de la consumidora, mantenido informaci3n desactualizada, o mucho menos, que haya proporcionado, mantenido o transmitido datos de la consumidora que no eran exactos o veraces.

Finalmente, mediante el escrito de folios 132 al 133, la licenciada Bolaños, se mostró parte en nombre del agente económico y en sustituci3n del licenciado Acevedo Lara, ratificando los argumentos de defensa antes señalados, adem3s de reiterar que su representada lleg3 a un acuerdo voluntario con la consumidora, por lo que resulta improcedente, de conformidad a lo establecido en el artículo 52 de la LPC, tramitar el presente procedimiento sancionatorio.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente expediente qued3 en estado de emitir la resoluci3n final respectiva.

III. El objeto de control del presente procedimiento sancionatorio estriba en determinar si la sociedad [redacted] incurri3 en las infracciones contempladas en el artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificacón, modificaci3n o cancelaci3n de datos personales; por mantener informaci3n del historial crediticio desactualizada; y, por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces. Asimismo, debe establecerse si la agencia de informaci3n [redacted], incumplió con lo dispuesto en el artículo 28 letras c) e i), de la misma ley, por mantener informaci3n del historial crediticio desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.

IV. Delimitado el objeto sobre el que versa el presente procedimiento, corresponde hacer algunas acotaciones sobre el derecho a la autodeterminación informativa como el bien jurídico que se busca proteger con la LRSIHCP (1), para posteriormente, hacer una breve referencia al procedimiento sancionatorio, mediante el cual se determina la responsabilidad administrativa de los agentes económicos o de información que incumplen las obligaciones y prohibiciones establecidas en dicha ley (2).

1. La Sala de lo Constitucional en su sentencia del 4 de marzo de 2011, en el amparo 934-2007, sostuvo que de la seguridad jurídica deriva el derecho a la autodeterminación informativa, en virtud de que a través de dicho valor se persigue la eficacia de los instrumentos de protección jurídica hacia el logro de bienes o valores constitucionales que se estiman imprescindibles para la convivencia social.

En el caso particular de este derecho, se busca garantizar la defensa del individuo frente a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que en atención a la naturaleza de sus actividades tienen la facultad de manejar información crediticia, mediante la creación de resguardos eficaces frente a los riesgos del abuso en el flujo ilimitado e incontrolado de la información personal.

En ese sentido, tal como se expuso en la sentencia en comento, la autodeterminación informativa *“presupone –frente a las condiciones de la moderna tecnología para el procesamiento de información– que los individuos tienen la capacidad de decidir y controlar las actividades relacionadas con sus datos personales –individuales y familiares–, ante su posible uso indiscriminado, arbitrario o sin certeza sobre sus fines y límites”*. Así, corresponde al Estado diseñar e implementar un sistema de garantías institucionales y jurídicas idóneas para el desarrollo de reglas de seguridad orientadas al control y manejo de la información de las personas, a fin de evitar el uso ilegítimo de la información a espaldas del individuo, esto es, sin el consentimiento de la persona titular de los datos.

En efecto, frente al desarrollo actual y futuro inmediato de la informática, se procura satisfacer la necesidad de las personas de resguardar su identidad ante la revelación y el uso de los datos que les conciernen y los protege frente a la ilimitada capacidad de archivarlos, relacionarlos y transmitirlos; por lo tanto, el derecho a la autodeterminación informativa confiere al individuo la facultad para controlar el uso de la información personal que le atañe, tanto en su recolección, como en el tratamiento, conservación y transmisión de datos.

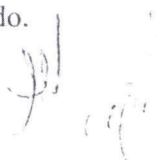
Cabe señalar que, desde el punto de vista instrumental, el derecho a la autodeterminación informativa se traduce como un derecho al control de la información personal sistematizada o contenida en bancos de datos informáticos o ficheros. Sin embargo, este derecho también implica un modo de ejercicio que se desarrolla primordialmente como exigencia de que existan instituciones y procedimientos para la protección y control de los datos frente al Estado y los particulares.

2. En el sistema económico salvadoreño actual, es una realidad la existencia de empresas que se dedican a la recolección y transmisión de información crediticia de clientes de empresas comerciales y financieras, con el objeto de facilitar, con fines de lucro, dicha información a otros agentes económicos, para que puedan evaluar la viabilidad de conceder créditos futuros a esas personas.

Tal información se vuelve determinante, pues sobre la base de esos datos, el agente económico decide conceder o denegar el financiamiento bancario o comercial solicitado; ello debido a que un reporte negativo generaría la exclusión formal del mismo, motivando al sujeto a recurrir a formas de crédito irregulares.

En este contexto, dada la necesidad de crear un sistema de protección del derecho a la autodeterminación informativa, y regular la relación entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores o clientes, entró en vigencia la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, mediante Decreto Legislativo número 695, publicado en el Diario Oficial número 141, Tomo 392 de fecha 27/VII/2011; la cual, de acuerdo a su artículo 1, tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en cuanto a la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esa Ley.

Debe aclararse que la LRSIHCP es aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realizan cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejan o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.



También es aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

En dicho cuerpo normativo, el legislador contempla una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los agentes económicos y a las agencias de información en relación al manejo de la información crediticia, quienes al infringirlos pueden ser sujetos de sanción. En tal caso, el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP confiere la potestad administrativa sancionadora a la Defensoría del Consumidor por medio del Tribunal Sancionador, para que éste aplique las sanciones que correspondan por dichas infracciones.

Entre los derechos de las personas que figuran en las bases de datos de las agencias de información, se encuentra el contemplado en el artículo 14 letra b) de la LRSIHCP, según el cual los consumidores tienen derecho a que los datos de carácter personal y crediticio sean exactos y actualizados, de forma periódica, por lo menos cada mes o en la forma que se haya establecido contractualmente entre el agente económico y la agencia de información de datos, de manera que respondan con veracidad a la situación actual y real del consumidor o cliente.

De ahí que, de conformidad al artículo 17 letras b), c) y d) de la LRSIHCP, una de las obligaciones de las agencias de información es actualizar cada mes la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos, así como, rectificar dichos datos en un período máximo de cinco días, y, cumplir lo establecido en la referida Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito. Por otra parte, el artículo 18 letras a) y c) de la citada ley, establece la obligación del agente económico de proporcionar mensualmente en los primeros quince días calendario la información actualizada, verdadera y confiable de la totalidad de sus registros a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados; y, enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

En caso de advertirse incumplimientos a tales obligaciones se configurarían las infracciones al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP, lo que daría lugar a la imposición de la sanción prevista en el artículo 30 letra a) de la precitada ley.

V. Tomando en consideración lo antes expuesto, corresponde analizar los hechos denunciados por la señora [redacted] e los cuales se colige que existiría una posible afectación a su historial crediticio, debido al supuesto reporte sostenido en la base de datos de la sociedad [redacted], por una deuda reportada por el agente económico denunciado; no obstante, la consumidora afirma que la tarjeta de crédito asignada al número asignada al número de cuenta

que posee el respectivo finiquito.

A. Para tal efecto, resulta pertinente analizar en qué consiste la calificación de riesgo utilizada en los informes emitidos por las agencias de información.

Dichas agencias utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida en que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en criterios de Basilea I, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar tales riesgos mediante la constitución de reservas de saneamiento y de configurar un coeficiente de solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, [redacted], y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa NCB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: “los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas”. La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en el cuadro siguiente:

Clasificación	Porcentaje de Reservas de Saneamiento
Normales Categoría A1	0%

[Handwritten signature]

Categoría A2	1%
Subnormales	
Categoría B	5%
Deficientes	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
De difícil recuperación	
Categoría D1	50%
Categoría D2 +	75%
Irrecuperables	
Categoría E	100%

La puntuación del crédito generada por la calificación de riesgo, en el caso particular de **Subnormales**, corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 – 1000. Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para producir un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, la puntuación del crédito contiene información como el ingreso mensual de los demandantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o la alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo. Tales datos son empleados para analizar el rendimiento del sujeto frente a un préstamo, así como para determinar qué combinación de factores pueden predecir mejor dicho rendimiento y la ponderación que debe dárseles a éstos.

Para construir este modelo, se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar qué características del prestatario les ayudará a predecir si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los

prestarios cuyos préstamos se espera que sean de buen rendimiento, y un menor porcentaje se da a aquellos de los que no se espera una buena conducta crediticia.

Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, una puntuación alta indica una probable buena conducta crediticia.

B. En el presente caso se cuenta con tres informes emitidos por la sociedad [redacted], de fechas trece de marzo, cuatro de abril, y tres de septiembre, todas del año dos mil trece (folios 10, 110 y 120), en los que se refleja que la consumidora no presenta ningún tipo de calificación negativa por parte del agente económico F [redacted]

Entre la documentación agregada al expediente por el agente económico, se encuentra la fotocopia simple de estados de cuenta correspondiente a los meses de enero a diciembre de los años dos mil cuatro, dos mil cinco, dos mil seis, dos mil siete, dos mil ocho y dos mil nueve; y, meses de enero a septiembre de dos mil diez, de la tarjeta de crédito objeto de reclamo (folios 13 al 93), en los que se detallan las transacciones realizadas por la consumidora, la irregularidad en los pagos de sus cuotas, los cargos administrativos por pago extemporáneo y los importes vencidos.

Finalmente, a folios 112 del expediente, se encuentra agregada el acta final de conciliación de fecha doce de abril de dos mil trece, en la cual se hizo constar lo manifestado por el agente económico respecto que no se encuentra reportando ningún tipo de mora de la consumidora en la base de datos de la agencia de información [redacted]

[redacted], expresando, la consumidora su conformidad con lo resuelto en dicha etapa.

C. Ahora bien, respecto de la infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, por *proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces*, de la documentación relacionada y del argumento vertido por el agente económico denunciado, se concluye que en el presente procedimiento administrativo sancionador, no consta la documentación que acredite la existencia de un reporte indebido por parte de la sociedad [redacted], en la base de datos de la agencia de información [redacted], lo que constituye el objeto del presente procedimiento; y es que, en ninguno de los reportes agregados al presente expediente, aparece que Banco [redacted], reportó indebidamente a la consumidora.

En ese sentido, ha quedado demostrado que el agente económico denunciado no reportó información negativa a nombre de la señora _____, en la base de datos de la agencia de información _____, por lo que, no existe infracción al artículo 28 letra i) de la LRSIHCP, y en consecuencia es procedente absolver a la sociedad _____.

D. Respecto a la supuestas infracciones al artículo 28 letras a) y c) de la LRSIHCP, por *desatender solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada*, es menester resaltar que en el presente expediente no consta que la señora _____ haya presentado el reclamo o solicitud de rectificación o eliminación de datos ante el agente económico, lo que constituye un requisito indispensable para que se configure la infracción, según lo dispuesto en el artículo 21 de la LRSIHCP, referente a la solicitud escrita que debe ser presentada por la consumidora. Por otra parte, ha quedado establecido que la información que generó el reporte sostenido por _____, _____, corresponde al comportamiento irregular de pago presentado por la consumidora respecto de la obligación crediticia controvertida por la misma en su denuncia.

En conclusión, se ha demostrado que, en el presente procedimiento no se configuraron las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSICHCP, y, en consecuencia, es procedente absolver a la sociedad _____.

E. Por último, es necesario aclarar, en relación a la aplicación supletoria de la LPC señalada por el agente económico, que el artículo 6 inciso 2º de la LRSIHCP establece claramente que la Defensoría –entendiéndose que se trata de este Tribunal, por la potestad sancionadora que le impone la ley– estará facultada para iniciar el procedimiento sancionatorio, *cuando del resultado de la investigación de las denuncias o de las quejas presentadas por los consumidores o clientes, se compruebe que se han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en la ley en cuestión*, ello conforme al procedimiento regulado en los artículos 24 y 25 de la LRSIHCP.

Conforme a lo anterior, este Tribunal considera que no es posible aplicar de manera íntegra lo contemplado en la LPC en los casos previstos en la LRSIHCP, pues esta última es más reciente y de carácter especial, por lo que prevalece respecto de la normativa de consumo, aunado que existe regulación expresa en la LRSIHCP, respecto de la manera en que se inicia el procedimiento sancionatorio; de ahí que, únicamente, puede aplicarse de manera supletoria

--al igual que el Derecho común--, atendiendo a las peculiaridades de la materia que se regula. Por lo tanto, deben armonizarse en su aplicación respetándose la teleología de cada una de ellas.

Ahora bien, el artículo 36 de la LRSIHCP dispone que, a fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos, las agencias de información y los consumidores, *podrán* utilizarse los medios alternos de solución de controversias, que en caso de lo previsto en la LPC, se regulan en el Capítulo II del Título IV, en los cuales se prevé una serie de vías para solucionar los conflictos entre consumidores y proveedores, encontrándose entre ellos: el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Dichos medios propician la comunicación, el entendimiento y las buenas relaciones entre las partes.

En ese orden de ideas, del precepto citado, se colige que *las partes tienen a su disposición el derecho a utilizar los medios alternos de solución de conflictos contenidos en la normativa de consumo, sin negar en ningún momento la posibilidad para que entre el consumidor y el agente económico o de información logren un acuerdo en instancias previas o, incluso, iniciado ya el procedimiento sancionatorio*. Asimismo, previo a recurrir a la Defensoría, el consumidor debe buscar resolver su conflicto con el proveedor, solicitando la modificación de sus datos, por lo que en esa etapa pueden ambas partes hacer uso de tales vías.

En ese orden de ideas, de las disposiciones antes referidas, se deduce que la LRSIHCP, como una ley especial, no contempla eximentes de responsabilidad para los agentes económicos o de información que han inobservado las obligaciones y prohibiciones establecidas en la misma, ya que, la denuncia planteada se iniciará y tramitará en esta sede pese a los acuerdos alcanzados en los medios alternos de solución de las controversias, ello de conformidad al diseño procedimental establecido por la LRSIHCP. Al respecto es necesario aclarar, que dichos acuerdos serán valorados por este Tribunal en cada caso, pues, evidentemente, ello tiene incidencia dentro del procedimiento.

VI. En cuanto a las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas a la sociedad _____, por infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP, por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces, ha quedado establecido que no existe información negativa de la consumidora reflejada en la base de datos de la referida agencia de información. Por tal

motivo es procedente absolver a la sociedad [redacted] por la infracción administrativa que se le atribuye.

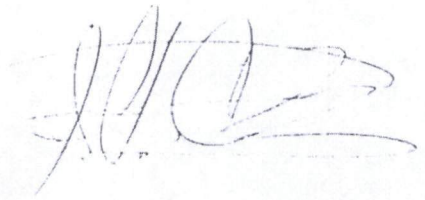
VII. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101 inciso segundo de la Constitución de la República; 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 28 letras a), c) e i) y 30 letra a) de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, este Tribunal **RESUELVE**:

a) Absolver a la sociedad [redacted] A., por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

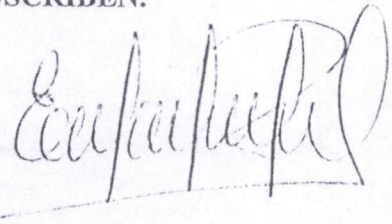
b) [redacted] por las infracciones atribuidas al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

c) Tomar nota del lugar señalado por el licenciado [redacted] la licenciada Sc [redacted] para efectos de recibir actos de comunicación, así como, del nombre de las personas que comisionan para el mismo fin.

d) Notificar esta resolución a las partes intervinientes y al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Plan de La Laguna.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.



G/cv