

1226-13 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con quince minutos del día nueve de abril de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como consecuencia de las denuncias interpuestas por los señores

contra la proveedora

, por la supuesta infracción tipificada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La señora , manifestó que el día ocho de junio de dos mil trece —en el restaurante , ciudad de Santa Ana—, contrató con la proveedora servicios de intermediación turística por un monto de pero al solicitar hacer uso de los servicios no fue posible, por lo que presentó reclamo el día dieciocho de junio de dos mil trece a la proveedora por escrito solicitando ejercer el derecho de retracto, la que le respondió que su petición era improcedente, ofreciéndole en cambio un bono por en servicios vacacionales, con lo que no está de acuerdo, por lo que solicita se anule el contrato, se le devuelva lo descontado de su tarjeta de crédito, y que ya no se continúe descontando la cuota de

El señor sostuvo que recibió una invitación para asistir a una charla informativa, que se llevó a cabo el día seis de marzo de dos mil trece, en el

, en la que le ofrecieron servicios de membresía de paquetes turísticos, por lo que al finalizar de escuchar la información decidió aceptar la oferta, entregando la tarjeta de crédito, a la cual se le cargó un valor de , quedando un saldo de . Señala, que al día siguiente hizo uso de su derecho de retracto mediante escrito que fue recibido y sellado por la proveedora, con fecha ocho de marzo del mismo año, sin que a la fecha de interposición de la denuncia se le haya dado respuesta, por lo que solicita que la proveedora le devuelva el dinero entregado a cuenta de pago al adquirir la membresía.

La señora manifestó que el día veintiséis de septiembre de dos mil trece, contrató el servicio de paquetes vacacionales, el cual celebró en el restaurante pagando el monto de mediante su tarjeta de crédito; no obstante, expresó que el día treinta de septiembre del mismo año, mediante escrito presentado a la sociedad denunciada solicitó se le hiciera efectivo el derecho de retracto, pero no le dieron respuesta a su petición.



Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, sin que comparecieran en el procedimiento tanto los consumidores como la sociedad denunciada; no obstante, habérseles dado la oportunidad de hacerlo y de presentar las pruebas pertinentes.

II. Sobre el derecho de retracto regulado en la Ley de Protección al Consumidor.

A. Por medio del Decreto legislativo número 286, de fecha treinta y uno de enero del año dos mil trece, publicado en el Diario Oficial número 30, de fecha diecinueve de febrero del mismo año, se promulgaron las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución, a fin de contemplar los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

Además, de forma específica, en dicho decreto se establece que con las reformas en mención, se pretende perfeccionar los derechos de los consumidores, de lo cual cabe destacar la regulación del derecho de retracto, entre otros. Dichas reformas entraron en vigencia el veintiocho de febrero del año dos mil trece.

El artículo 13-A de la LPC reconoce expresamente *el derecho de retracto de un contrato*, y lo define como: (...) *la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar.*

El mismo artículo, establece las reglas en que se puede ejecutar el derecho bajo estudio; considerando los siguientes casos: (i) compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta *fuera del establecimiento mercantil*, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; (ii) contratos *a distancia*; es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario; y, (iii) cuando *así se reconozca* en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato (letra a) del artículo 13-A).

La letra b) del artículo bajo estudio, señala que cuando proceda el ejercicio del derecho de retracto, éste estará sujeto a las siguientes reglas:

I. En los casos en los que de conformidad con esta disposición proceda el retracto, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde que se entregó el bien contratado o desde la fecha de

celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

II. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite por escrito y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y el Director del Centro de Solución de Controversias certificará la solicitud del consumidor. En el caso del romano II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor.

III. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho, pero éstos responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato.

IV. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto.

V. El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor y usuario deberán restituir en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

VI. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito. El proveedor estará obligado a notificar al tercero sobre el ejercicio del derecho de retracto del consumidor. En caso de haber costos involucrados, por ejemplo la cancelación de garantías, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

En síntesis, la Ley de Protección al Consumidor reconoce el derecho de retractarse de un contrato cuando sean de (i) compra de bienes y contratación de servicios *fuera del establecimiento mercantil*; (ii) *a distancia*; y, (iii) cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato. Además, debe ejercerse dentro de los *ocho días* hábiles siguientes a la celebración del contrato; *comunicarse por escrito* al proveedor y *debe constar de forma fehaciente la fecha de tal comunicación*. Finalmente, una vez se haya ejercido el derecho de retracto de conformidad a los



parámetros señalados, el proveedor estará *obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor* dentro del plazo máximo de *quince días* desde la comunicación del retracto, menos gastos administrativos y costos del tercero que otorgó el crédito.

B. En nuestro ordenamiento jurídico, tenemos antecedentes de dicho derecho en materia civil. El artículo 1606 del Código Civil —C.C.—, se consigna la posibilidad de que los contratantes estipulen que la venta de algunas cosas no se repute perfecta hasta el otorgamiento de escritura pública o privada, en el que *podrá cualquiera de las partes retractarse* mientras no se otorgue la escritura o no haya principiado la entrega de la cosa vendida. En el mismo Código, el artículo 1607 estipula que “Si se vende con arras, esto es, dando una cosa en prenda de la celebración del contrato, *se entiende que cada uno de los contratantes podrá retractarse*; el que ha dado las arras, perdiéndolas; y el que las ha recibido, restituyéndolas dobladas”.

El artículo 1608 del mismo cuerpo normativo señala que si los contratantes “no hubieren fijado plazo dentro del cual puedan *retractarse*, perdiendo las arras, no habrá lugar a la retractación después de los dos meses subsiguientes a la convención”.

Otro ejemplo también lo encontramos en el artículo 1884 del mismo Código, en el contrato de mandato, cuando se establece que éste se “reputa perfecto por la aceptación del mandatario (...) Aceptado el mandato, *podrá el mandatario retractarse*, mientras el mandante se halle todavía en aptitud de ejecutar el negocio por sí mismo, o de cometerlo a diversa persona”. Finalmente, podemos citar el caso de “la fianza”, cuando el artículo 2090 C.C. señala que “*Puede afianzarse no sólo una obligación pura y simple, sino condicional y a plazo. Podrá también afianzarse una obligación futura; y en este caso podrá el fiador retractarse mientras la obligación principal no exista (...)*”.

C. Breve referencia a la celebración del contrato fuera del establecimiento. Las denominadas ventas “agresivas”: a domicilio, por correspondencia, entre otros.

Al respecto, LORENZETTI, R.L. en su obra “Consumidores”, primera edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 2003, Pág. 204, sostiene que las modalidades de venta actuales, basadas en el denominado “marketing directo”, tratan de llegar al consumidor de manera agresiva, penetrando en su domicilio, en su lugar de trabajo, en su correspondencia, seduciéndolo con sorteos. La legislación tiende a proteger al consumidor evitando que éste obre apresuradamente y bajo presión, receptando técnicas elaboradas en el Derecho comparado, en especial el Derecho francés, las que consisten en poner el consentimiento en “cámara lenta”.

La venta domiciliaria es aquella en la que la propuesta de venta de una cosa es efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria, o en su lugar de trabajo.

Se relaciona en la referida obra, las ventas realizadas mediante la convocatoria para otros fines, en las que el consumidor es invitado porque ganó un premio a un sitio donde se le va a entregar

el mismo, o es invitado “especial” a un cóctel. El ambiente de “venta” desaparece y es sustituido por la fiesta, a la que el consumidor concurre porque “ganó” o porque es “especial”. De este modo se trabaja sobre sus emociones para que asista y también para que compre: luego del cóctel, de las películas o videos, y de pasar varias horas, se hace la oferta concreta, agresiva, emotiva, generalmente de un sistema de tiempo compartido.

Es muy frecuente en este campo la proliferación de las ofertas denominadas “agresivas”, porque *tienden a disminuir la capacidad de discernimiento del consumidor*. (LORENZETTI, R.L. en su obra “Consumidores”, primera edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 2003, Pág. 207).

D. El derecho bajo estudio, es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día siete de febrero de mil novecientos noventa y siete, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que *“El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos (...)”*.

En términos jurídicos, se trata de un derecho preferente que puede ejercerse dentro de un plazo determinado. Se considera que dicho plazo es un tiempo de reflexión o período de enfriamiento en las ventas o contrataciones que se dan en *un contexto especial*, así por ejemplo, se habla de las ventas a domicilio, fuera del establecimiento, a distancia, por catálogo, en las llamadas “tele ventas”, y en general donde el bien no es apreciado físicamente por el adquirente.

De forma general, según el diccionario de la lengua española, retracto proviene del latín *retractus*, y se refiere al derecho que compete a ciertas personas para quedarse, por el tanto de su precio, con la cosa vendida a otro.

E. Respecto de la infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13-A, ambos de la LPC.

Una vez desarrollado el contenido del derecho de retracto según lo regulado en el artículo 13-A LPC, es preciso destacar que el artículo 44 letra k) de la misma normativa, consigna como una infracción muy grave *“k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto”*, lo que de configurarse, es sancionado con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales de la industria (artículo 47 LPC).

III. Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción contemplada en el artículo 44 letra k) de la LPC.



A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición *se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor*.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base, o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios, pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

C. Con la prueba documental que consta en el procedimiento se tiene como hechos probados los siguientes:

Con los documentos de “contrato de intermediación de servicios profesionales y asesoría en el área turística y otros servicios” y anexos al mismo (puntos de verificación y sistema de suscritos por los señores

(folios 6-8, 46-49, y 82-85) en fechas 8/06/2013, 06/03/2013 y 26/09/2013, respectivamente, se comprueba la relación contractual de los denunciados con y las fechas de celebración de los contratos.

Asimismo, constan las cartas presentadas por los señores en fecha 18/06/2013, en fecha 08/03/2013, y

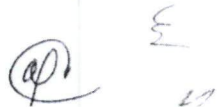
30/09/2013, en las que solicitan a la proveedora dejar sin efecto el contrato, así como que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado, al no haber hecho uso de los servicios y en las mismas consta la firma y sello de recibido por parte de la proveedora (folios 9, 53 y 90). Mediante dichas cartas se demuestra que los consumidores, efectivamente, manifestaron su voluntad de dejar sin efecto el contrato a la proveedora denunciada, en ejercicio de su derecho de retracto dentro de los ocho días hábiles siguientes a la celebración del contrato, de conformidad al artículo 13-A.

Constan, además, la publicidad entregada a los consumidores respecto de las tarifas preferenciales y descuentos con los comercios afiliados (folios 11-19 y 86-88).

Se agregaron los recibos de pago emitidos por la proveedora denunciada, por las cantidades de \$ y \$ —folios 52 y 89—, con los que se acredita las cantidades pagadas por los señores, respectivamente, a cuenta de los referidos servicios.

En el caso de la señora, de las cartas de folios 9 y 10, se establece que la consumidora solicitó a la proveedora la terminación del contrato de fecha 8/06/2013 y la devolución de \$ que le habían cargado a su tarjeta de crédito con el, y la respuesta de la proveedora que no procedía el “desistimiento unilateral” para solicitar la devolución de la membresía, no obstante, le ofrecían \$ en servicios vacacionales.

En ese sentido, de la prueba relacionada se tiene por comprobado que la señora solicitó la devolución del dinero pagado por la membresía contratada con la proveedora, y que ésta en la respuesta a la petición del retracto de la consumidora acepta que recibió el precio de membresía, que conforme se relaciona en el contrato (folio 6 y 7) es de \$, la cual adquirió en fecha 8/06/2013, cantidad que fue cobrada en esa misma fecha a la tarjeta de crédito del de la consumidora (folios 20), lo cual la proveedora se negó a devolver a la consumidora, ofreciéndole solamente \$ que podía hacer efectivo en servicios vacacionales.



En cuanto al señor _____, su denuncia fue remitida a este Tribunal conforme al artículo 112 de la LPC; es decir, que se reputa cierto que la proveedora se negó a devolverle lo pagado, cuando el consumidor ejerció el derecho de retracto, pues la proveedora no ha presentado prueba alguna que desvirtúe tal presunción.

Con respecto a la señora _____, la proveedora denunciada no presentó prueba de haber dado respuesta efectiva a la petición de la consumidora.

En conclusión, los tres denunciados han acreditado que solicitaron la devolución del dinero pagado respecto de servicios contratados con la proveedora de los cuales ejercieron el derecho de retracto; y sobre la base del artículo 112 de la LPC —respecto de la denuncia del señor _____

— se tiene por establecido que los servicios fueron ofrecidos por la proveedora fuera del establecimiento comercial en reunión convocada con dicho objetivo y en el que el consumidor expresó su aceptación, actuación de la proveedora que coincide con los hechos denunciados por las señoras _____ y _____; es decir, todos los servicios contratados en las presentes denuncias fueron fuera del establecimiento comercial de la proveedora. Además, los tres consumidores han cumplido las reglas para el ejercicio del derecho de retracto del contrato, y la proveedora no les ha reintegrado lo pagado por los consumidores por servicios que no han utilizado; consecuentemente, se ha comprobado que _____ incurrió en la conducta detallada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se de los hechos probados se determina que ésta actuó con negligencia grave, al no devolver las cantidades pagadas por los consumidores ante las solicitudes del ejercicio del derecho de retracto materializado por los consumidores, conforme a lo estipulado en el artículo 13-A de la LPC, ocasionándoles un menoscabo económico.

IV. Parámetros para la determinación de la multa y reposición de la situación alterada en el caso concreto:

A. Como de expuso en los acápite precedentes, se estableció la existencia de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra k) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 LPC).

Al respecto, la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 49 contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Como hecho determinante en este caso, ha de tomarse en cuenta que
, es una sociedad cuyo giro es la venta de paquetes turísticos; además, que cobró un determinado precio por los servicios ofrecidos a los consumidores y que, no obstante éstos ejercieron el derecho de retracto del contrato en los términos detallados en la LPC, la proveedora denunciada no les reintegró el dinero pagado por dichos servicios que no prestó, hechos que por sí mismos denotan un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores.

Además, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que la proveedora actuó con negligencia grave al no devolver las cantidades pagadas por los consumidores en los términos contemplados en la LPC.

B. En virtud de que se ha determinado que la sociedad proveedora se negó a hacerles la devolución a los consumidores del dinero pagado, no obstante que ejercieron su derecho de retracto; y que la pretensión de los consumidores detalladas en sus respectivas denuncias es la devolución de montos pagados: (i) a la señora _____, (ii) al señor _____

y (iii) a la señora _____

de conformidad con el artículo 83 letra c) de la LPC, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, ordenando la devolución del dinero entregado en concepto de la contratación de servicios.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 13-A, 44 letra k), 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Sancionar a* _____, con la cantidad de **CUATRO MIL TRECIENTOS OCHENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,386.00) equivalentes a veinte salarios mínimos mensuales urbanos en la industria** —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha—, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13-A, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución de dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de retracto.

Dicha multa deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de ésta 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.

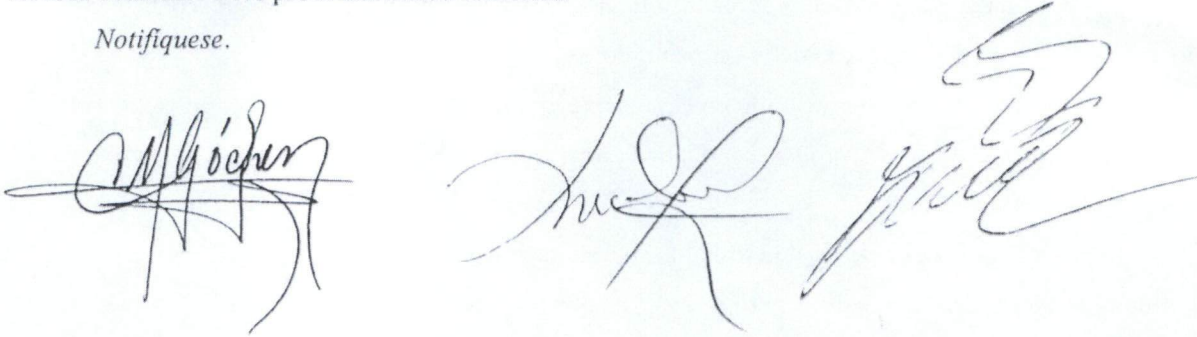
b) *Ordenar a* _____ **devolver:** (i) a la señora _____

la cantidad de mil seiscientos dólares de los Estados Unidos de América (USD _____)

), (ii) al señor _____, cien dólares de los Estados Unidos de
y (iii) a la señora _____ el monto de mil ochenta
dólares de los Estados Unidos de América (_____), en concepto de reintegro de lo pagado
por los servicios no prestados.

c) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la
notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo
indicado, de lo contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución
forzosa conforme a los procedimientos comunes.

Notifíquese.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN. B/I

