



**TRIBUNAL
SANCIONADOR**

Fecha: 12/02/2019
Hora: 08:00
Lugar: San Salvador, San Salvador

Referencia: 72-13.

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden:

Por recibidos los siguientes escritos y documentación adjunta:

PERSONA QUE INTERPONE ESCRITO/NOMBRE DE SOCIEDAD	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO	DOCUMENTOS ANEXOS A FOLIOS
Licenciado)	22/04/2013	32-33	34-47
Licenciada a	1) 24/04/2013	1) 48-53	1) 54-62
	2) 05/09/2013	2) 63-66	-----
S.A. de C.V.			
Licenciado f	3)16/11/2018	3) 67-72	3) 73-75
T. S.A. de C.V.			

En vista que se ha acreditado la calidad con que actúan los solicitantes y que está legitimada su intervención en este procedimiento, es procedente:

- a) Tener por parte . S.A. de C.V., a través de su apoderado general administrativo y judicial, licenciado y por agregada la documentación que anexa a su escrito de folios 34-47.
- b) Tener por parte a , S.A. de C.V., a través de su apoderada especial, licenciada ; y apoderado judicial con cláusula especial, licenciado y por agregada la documentación que anexan a sus escritos de folios 54-62 y 73-75.

I. ASPECTOS DE PRONUNCIAMIENTO PREVIO

I. 1. El licenciado en su calidad de apoderado de

S.A. de C.V., manifestó que en el presente proceso existe un irrespeto e inobservancias al debido proceso, dado que la Defensoría del Consumidor no ha seguido el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, pese a que la denunciante solicitó por escrito que se aplicaran los medios alternos de solución de conflictos, lo cual no se verificó.

De igual forma, detalla que se ha irrespetado el procedimiento previsto en el Capítulo V, artículos 24 y 25 de la Ley de Regulación Sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante LRSIHCP—, ya que al haber remitido la información solicitada por la Gerencia de Atención Descentralizada no se obstaculizó las funciones de vigilancia e inspección de la Defensoría, cumpliendo con ello lo establecido

(Handwritten signatures and initials)

en el artículo 24 inciso segundo de la LRSIHCP, siendo innecesario por tanto, el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Sumado a lo anterior, expone que este Tribunal, en aplicación al artículo 25 de la citada ley y siguiendo el debido proceso, debió dictar una resolución dentro de los cinco días hábiles siguientes, después de recibido el caso, lo que no realizó, sino que, dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio, omitiendo también pronunciarse acerca de si procedía o no la rectificación o cancelación de datos, así como, las sanciones que correspondían de conformidad con la LRSIHCP.

2. Por su parte, los apoderados de S.A. de C.V., además de pronunciarse sobre aspectos de fondo relativos a las infracciones que se le atribuyen, alegan que no comparten la interpretación que hace el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, respecto de obviar la aplicación de los medios alternos como formas de resolver un conflicto, sustituidos por el inicio de un procedimiento sancionador, sin tomar en cuenta los elementos de interpretación, y, especialmente, el espíritu de la ley, citando jurisprudencia emitida la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, en la que sostuvo, que existe equivocación en la interpretación de una norma, cuando se desatiende el tenor literal de la ley cuando su sentido es claro, sea porque el juzgador haya ido más allá de la intención de la ley, o porque la haya restringido a pretexto de consultar su espíritu.

En ese sentido, expresa que la interpretación debe entenderse respecto a los efectos del avenimiento, por haberse sometido las partes a los medios de solución de controversias, lo que constituye la intención o espíritu del legislador, pues eso es lo que se estableció al crear dicho mecanismo en la LPC, de conformidad con el artículo 19 del Código Civil —en adelante CC—, y no que el Tribunal abriera un procedimiento sancionatorio de forma potestativa, que dejara sin efecto la voluntad de las partes de querer resolver sus asuntos a través de tales medios, lo que considera una violación al principio constitucional de legalidad.

Respecto del procedimiento seguido por el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— manifiesta que se ha inaplicado lo dispuesto en el artículo 25 de la LRSIHCP, ya que, no obstante el agente económico remitió la documentación solicitada, tomando como base la disposición en comento, el CSC con toda la información recabada en el procedimiento debió dictar una resolución motivada en la que se indicara si procedía o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondían, lo que, señala además, tendría que ser decidido por el Tribunal Sancionador. En ese sentido, expone que el CSC únicamente se limitó a remitir el expediente administrativo al Tribunal Sancionador para que se iniciara el procedimiento en contra de su representada, sin haberse identificado tanto la infracción incurrida por la conducta del agente económico, como los resultados de la investigación realizada, situación que considera una violación a los derechos del debido proceso y defensa, generando un grave vicio de nulidad del procedimiento administrativo.

En cuanto al procedimiento seguido por este Tribunal, manifiesta que en el auto mediante el cual se tuvo por recibido el expediente remitido por el CSC y se dio inicio al presente procedimiento, se aseveró que de la denuncia y la documentación se colegía que con la conducta del agente económico se habría inobservado lo dispuesto en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP, concediendo un plazo de tres días para todas las partes intervinientes, lo cual, expone constituye los vicios de nulidad siguientes: El primero, estriba en que el Tribunal Sancionador se *"auto-atribuye funciones o potestades de las que legalmente carece"*, pues considera que a éste no le compete imputar, a partir de la referida denuncia, conductas ilícitas contra su poderdante, pues ello supone la inobservancia de los principios de imparcialidad, ya que no existe separación entre el ente instructor y decisor; y, el segundo, se debe a que este Tribunal ha incumplido lo dispuesto en el inciso tercero de artículo 30 de la LRSIHCP, el cual establece que el *"procedimiento para*

la aplicación de las sanciones será de conformidad a lo establecido en la Ley de la respectiva entidad supervisora”.

En ese sentido, señala, que el procedimiento administrativo sancionatorio que debe observarse en el presente caso, es el que se encuentra contemplado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, por lo que resulta, a su criterio, que el Tribunal al crear un procedimiento distinto basado en el artículo 25 de la LRSIHCP, reduce sustancialmente las oportunidades de defensa y alegación, afectando negativamente los derechos de audiencia y defensa, además de colocar en una situación de indefensión procedimental a su representada, ya que los tiempos procesales a los que tendría derecho son de cinco días hábiles para manifestar por escrito su defensa, así como ocho días hábiles para presentar y/o solicitar las pruebas pertinentes, contando en definitiva con trece días hábiles para ejercer plenamente el derecho en mención, y no tres días como sucede.

En vista de lo anterior, considera que los procedimientos aplicados tanto por el CSC como por este Tribunal, colocan al agente económico en una posición de indefensión, violentándose los derechos constitucionales antes dichos.

Finalmente, alegaron, con base en la causales previstas en el artículo 7 de las Disposiciones Transitorias del Procedimiento Administrativo y del Régimen de la Administración Pública —en adelante DTPA—, la caducidad del procedimiento administrativo sancionatorio por haber transcurrido el plazo legal máximo que el Tribunal posee para emitir la respectiva resolución definitiva, acotando que la pendencia indefinida de un procedimiento administrativo, sobre todo de naturaleza sancionatoria, coloca al administrado en una grave situación de incertidumbre fáctica y jurídica, lo que constituye una violación al principio y derecho de seguridad jurídica.

II. Determinados los argumentos expresados por los apoderados de la agencia de información y del agente económico, se hacen las siguientes consideraciones:

1. En virtud del principio de legalidad, reconocido en el inciso final del artículo 86 de la Constitución “*los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*”. En ese sentido, la Administración pública únicamente puede actuar sobre la base de una norma previa que la habilite; es decir, que por esa sujeción a la ley, la actuación de la Administración pública se encuentra definida y delimitada por el ordenamiento jurídico.

2. Como manifestación de la capacidad del Estado de ejercer un control social coercitivo ante actuaciones ilícitas de cualquier persona —denominado *ius puniendi* del Estado—, el artículo 14 de la Constitución reconoce la potestad de la Administración pública para imponer sanciones a las conductas calificadas como infracciones por el ordenamiento. Esa potestad administrativa sancionadora está sujeta inicialmente al cumplimiento del debido proceso, cuando la referida disposición en su parte pertinente establece que “(...) la autoridad administrativa podrá sancionar, mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso, las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas (...)”.

El debido proceso es un principio, según el cual toda persona tiene derecho a ciertas garantías mínimas, tendientes a asegurar un resultado justo y equitativo dentro del proceso, y a permitirle tener oportunidad de ser oído y hacer valer sus pretensiones frente al juez.

De acuerdo a lo sostenido en la sentencia del 29 de marzo de 2001, pronunciada por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en el amparo con referencia 580-98, la aplicación del debido proceso se traduce en la obligación de tramitar un procedimiento configurado con estricto apego y respeto a los postulados, principios y garantías de carácter procesal que se derivan de la Constitución, con el objeto

de garantizar que la actividad punitiva de la administración esté orientada en función de la justicia y la seguridad jurídica.

La Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA— de la Corte Suprema de Justicia, en su Sentencia definitiva del 08/07/2011 dictada en el proceso referencia 89-2006, sostuvo que este principio implica *un proceso en el que se respeten a las partes todos los derechos de naturaleza procesal constitucional que le asisten*, entre los que destacan: el derecho de audiencia, igualdad procesal y presunción de inocencia.

Así, dicha Sala reiteró que en sede administrativa, el debido proceso *encuentra su concreción cuando los administrados plantean sus alegatos y tienen una real oportunidad de probarlos y, consecuentemente, son tomados en cuenta por la Administración Pública al momento de resolver*. Agrega que también implica que las pruebas sean valoradas, aceptadas o rechazadas en función de razones y argumentos que, convezan o no, permitan conocer el sentido de la voluntad administrativa y el juicio lógico que fundamenta el mismo, dentro del acto administrativo.

3. En la resolución que se cita —proceso referencia 89-2006—, dicha Sala afirmó que —tal como lo ha manifestado en reiteradas ocasiones— el Derecho no ha de pugnar por la protección de las formas en tanto meras formas, sino atender a la finalidad que las sustenta. El principio de instrumentalidad de las formas enuncia que las formas no constituyen un fin en sí mismas «sino que trascienden la pura forma y tienen por télesis última garantizar la defensa en el juicio. No hay nulidad de forma, si la desviación no tiene trascendencia sobre las garantías esenciales de defensa en juicio». En tal sentido, advierte que *los defectos de forma o procedimentales no condicionan indefectiblemente la ilegalidad del acto final*. Así, literalmente señala que *un vicio de forma acarrea nulidad del acto cuando por dicho vicio éste carece de los requisitos indispensables para alcanzar su fin, o cuando da lugar a la indefensión de los interesados en el procedimiento*. Agrega que *el procedimiento administrativo no es una mera exigencia formalista para la configuración del acto, sino que desempeña una función de garantía, en tanto le proporciona al administrado la oportunidad de intervenir en la emisión del acto que puede afectarle*.

En otros términos, la Sala en mención señala que los vicios de forma o procedimentales sólo producen ilegalidad del acto, cuando éste se haya dictado colocando al administrado en una situación de indefensión, es decir, con una disminución efectiva, real y trascendente de sus derechos.

En virtud de lo anterior, la SCA afirma de forma enfática que *no existe ilegalidad por la mera omisión de formas, cuando el administrado ha tenido participación en el procedimiento administrativo, con oportunidades sucesivas y reales de defensa, y ha expuesto razones de descargo ante la Administración*.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la SCA por medio de sentencia definitiva pronunciada el 20/06/2011, en el proceso referencia 183-2005, antes de determinar la procedencia o no de la irregularidad procesal planteada por el demandante —atribuida a la Administración pública— aclaró que las ilegalidades de índole procesal al igual que las nulidades de este tipo se inspiran en el principio de relevancia o trascendencia de la misma, y en su oportuno planteamiento en la vía procesal. Destacando que el proceso al igual que el procedimiento administrativo, es una herramienta que tiende a la protección de derechos y satisfacción de pretensiones, procurando mantener su existencia hasta lograr su finalidad.

En la misma sentencia se advierte que *las nulidades procesales aseguran al administrado una posibilidad de defensa ante los vicios que se puedan manifestar a lo largo del procedimiento administrativo, claro, aún estos vicios deben ser analizados detenidamente bajo el principio de relevancia o trascendencia de las nulidades*.

La SCA afirma que las ilegalidades de índole procesal al igual que las nulidades de este tipo, deben de alguna manera provocar un efecto tal que genere una *desprotección ostensible en la esfera jurídica del administrado desprotección entendida como una indefensión indiscutible que cause un daño irreparable al desarrollo de todo el procedimiento y genere una conculcación clara de los principios constitucionales que lo inspiran.*

En definitiva, dicha Sala concluye categóricamente que las ilegalidades de carácter procedimental *deben fundarse en un perjuicio concreto en la esfera jurídica de la demandante y no simplemente en la defensa de la legalidad.*

4. Finalmente, es importante mencionar que según lo dispuesto en el artículo 62 de la LPC, la Defensoría del Consumidor está compuesta por los siguientes órganos de dirección: la Presidencia, el Consejo Consultivo, el Tribunal Sancionador, las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno.

Tales órganos están dotados de una serie de facultades claramente delimitadas e identificadas por la misma normativa. Así, entre las atribuciones del Presidente de dicha institución, se destacan: ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría, la representación judicial y extrajudicial de la misma, requerir —en el caso de las letras b) y d) del artículo 143 LPC— el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en dicha normativa, entre otras (artículo 69 LPC).

Por su parte, con base en el artículo 79 de la LPC, a este Tribunal Sancionador se le atribuye específicamente la potestad sancionadora, en ejercicio de la cual se instruyen los procedimientos administrativos sancionadores de su competencia en materia de consumo, y, luego de respetar cada una de las etapas del mismo, se tiene la facultad de imponer sanciones o resolver lo que corresponda (Art. 83 de la LPC).

Finalmente, según lo estipulado en los artículos 108 y 109 de la normativa en comento, la Defensoría cuenta con un CSC, cuya finalidad es tratar de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de los medios alternos de solución de controversias y, recibir las denuncias de los consumidores que se consideren afectados en sus derechos o intereses legítimos, por actuaciones de proveedores de bienes o servicios que contravengan la ley.

III. I. En virtud de los argumentos expuestos, respecto de los vicios de procedimientos alegados por la agencia de información y el agente económico denunciados, de acuerdo a lo establecido en el inciso final del artículo 24 de la LRSIHCP, *“la Defensoría del Consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador, cuando el agente económico o la agencia de información de datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma (...)”*, estableciendo en el artículo 25 de dicha normativa, que una vez iniciado el procedimiento, presentadas las pruebas y respuestas emitidas por el agente económico y/o agencia de información de datos, la Defensoría del Consumidor deberá dictar una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes, la cual deberá ejecutarse en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma.

Al respecto, es necesario acotar, que este Tribunal, mediante una interpretación sistemática de la ley, realizó una adecuación del procedimiento regulado en los artículos 24 y 25 de la LRSIHCP a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, y de conformidad a las potestades dadas en la LPC a los intervinientes en el presente procedimiento, advirtió que, el CSC siempre será el encargado de la recepción de las denuncias que presente el consumidor; asimismo, recopilará la información que considere pertinente, de la cual dispondrá este Tribunal para iniciar el procedimiento sancionatorio en contra del agente económico denunciado (artículo 6 inciso segundo de la LRSIHCP), para que, respecto a las garantías

correspondientes, *se le confiriera audiencia a las partes intervinientes* —de conformidad a lo consignado en los artículos antes relacionados—, y se dicte la resolución que corresponda.

Con lo anterior se evidencia que la facultad para dictar una resolución sobre las controversias sometidas al conocimiento de la Defensoría del Consumidor, en aplicación de la LRSIHCP corresponden ser emitidas al Tribunal Sancionador, y no al CSC; *ello de conformidad a las potestades otorgadas por el legislador a cada órgano*. Y es que, al iniciar un proceso administrativo, la potestad sancionadora administrativa se traduce en la obligación de tramitar un procedimiento configurado con estricto apego y respeto a los postulados, principios y garantías de carácter procesal que se derivan de la Constitución, con el objeto de garantizar que la actividad punitiva de la administración esté orientada en función de la justicia y la seguridad jurídica.

En ese sentido, por medio de las resoluciones de admisión de las denuncias interpuestas, este Tribunal realiza una calificación de las *posibles infracciones a la LRSIHCP que se le atribuyen*, en virtud del principio de tipificación de la infracción, sin concluir que efectivamente la agencia de información o el agente económico hayan cometido dichas infracciones, situación que se determinará definitivamente en la fase resolutoria de los procedimientos a través del análisis de la prueba que los entes denunciados presenten al proceso; y, de igual manera queda clara *la independencia con la que este Tribunal adopta sus decisiones, luego de seguir el debido procedimiento mediante el cual se respeten las garantías de las partes*.

2. Ahora bien, en relación a los plazos procesales aplicados por el Tribunal durante la tramitación del presente procedimiento, es importante resaltar lo consignado en el artículo 37 de la LRSIHCP, el cual dispone "*La presente ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contrarie*"; es decir, no establece una remisión expresa a la aplicación supletoria de la legislación común.

La única remisión expresa que se hace a la Ley de Protección al Consumidor en el art. 30 inciso tercero de la LRSIHCP es en cuanto al procedimiento para la *aplicación* de las sanciones; sin embargo, establece que ello será *sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 24 y 25 de esa ley*.

Y es que, en atención al carácter especial de la LRSIHCP no es posible aplicar de manera íntegra las disposiciones de la LPC, sino solamente en aquellos puntos que no estén regulados por la primera, por ejemplo lo relacionado al procedimiento para la aplicación de la sanción antes referido; no obstante lo anterior este Tribunal, a efecto de garantizar los derechos fundamentales de audiencia y defensa de las partes, confirió una *audiencia común* con la finalidad que éstas presentaran las pruebas que estimaran pertinentes, de conformidad al art. 11 de la Constitución de la República y art. 8 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos. *Pacto de San José*.

3. Ahora bien, la agencia de información alega que el Tribunal omitió dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 143 y siguientes de la LPC, y lo dispuesto en el artículo 36 de la LRSIHCP, porque considera que el procedimiento debido, previo al procedimiento administrativo sancionador, era la solución de la controversia por medios alternos en el Centro de Solución de Controversias, violentando así el principio de legalidad de los actos de la Administración pública.

En relación a ese punto, este Tribunal considera necesario aclarar que *las partes tienen a su disposición el derecho a utilizar los medios alternos de solución de conflictos contenidos en la normativa de consumo* —Capítulo II del Título IV—, *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*, según lo dispuesto en el artículo 36 de la LRSIHCP.

Además, el artículo 37 de la LRSIHCP, dispone "*La presente ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contrarie*"; es decir, no establece una remisión expresa

a la aplicación supletoria de la legislación común; en consecuencia, de conformidad a lo expuesto con anterioridad, en los casos tramitados por la LRSIHCP, puede aplicarse de forma supletoria la LPC, pero siempre respetando la teleología de cada una de ellas, más aún, cuando la LRSIHCP establece una regulación expresa respecto de la manera en que se inicia y resuelve el procedimiento sancionatorio.

Por consiguiente, si bien las partes tienen derecho de acceder a los medios alternos de solución de conflictos, tal como consta en el presente procedimiento a través del *acta de avenimiento de fecha 19/12/2012 —folio 25—* la LRSIHCP no dispone como presupuesto procesal el agotamiento de los medios alternos de solución de conflictos, en cuanto a la facultad administrativa sancionadora conferida a la Defensoría del Consumidor, a diferencia de lo que ocurre en el artículo 143 letras a) y c) de la LPC. En ese sentido, no es posible vía interpretación —como pretende el apoderado de la agencia de información— establecer requisitos o presupuestos procesales, para el ejercicio o impulso de la acción administrativa sancionadora, no previstos en la LRSIHCP y tampoco justificados en la aplicación directa de la Constitución.

4. Así, atendiendo a los principios que inspiran la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, y, a la jurisprudencia emanada de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, se considera que este Tribunal no ha transgredido de forma real y efectiva las garantías y derechos de la agencia de información y del agente económico denunciados, porque como se señaló anteriormente, las resoluciones de inicio emitidas por este Tribunal en cumplimiento del procedimiento establecido en la LRSIHCP no generan *un perjuicio concreto en su esfera jurídica*, o una indefensión indiscutible que cause un daño irreparable al desarrollo de todo el procedimiento debido a que las sociedades denunciadas, al ser debidamente notificadas de las referidas resoluciones, han tenido la facultad de intervenir activamente en el procedimiento, teniendo la posibilidad real y efectiva de ejercer —formal y materialmente— su derecho de defensa.

En consecuencia, este Tribunal concluye que los vicios alegados por las sociedades denunciadas, según los parámetros desarrollados en la presente resolución, son *intrascendentes* respecto del caso que nos ocupa, razón por la cual, los argumentos vertidos a través de sus apoderados, resultan insostenibles bajo la vertiente legal, doctrinaria y jurisprudencial aquí expuesta, debiendo declarar *sin lugar* la nulidad alegada en el presente procedimiento.

IV. Finalmente, respecto de la petición de los apoderados de S.A. de C.V.,
de ordenar la caducidad del presente procedimiento en aplicación de las DTPA por haber transcurrido el plazo legalmente establecido para emitir y notificar una resolución expresa, es decir, requiere la aplicación de la citada normativa a aquellos casos que fueron iniciados cuando dicha regulación no había entrado en vigencia, este Tribunal considera oportuno señalar siguiente.

En el Decreto Legislativo N° 760, la Asamblea Legislativa promulgó el día 28/08/2017, la nueva Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa —LJCA—, la que entró en vigencia a partir del 31/01/2018, asimismo se promulgó el Decreto Legislativo 762, en fecha 28/08/2017, que entró en vigencia también el día 31/01/2018, cuerpo legal, de carácter transitorio, que contiene disposiciones administrativas encaminadas a facilitar la aplicación de la LJCA y a complementar garantías de protección jurisdiccional contenidas en la misma.

Por lo anterior, resulta pertinente analizar si es posible aplicar las DTPA a los procedimientos que fueron iniciados antes de su entrada en vigencia de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la referida normativa, es decir, a todos aquellos que fueron promovidos antes del 31/01/2018.

Para tal fin es necesario tomar en consideración las disposiciones constitucionales y legales relativas a la vigencia de la ley, así como hacer alusión a ciertos fundamentos jurisprudenciales emitidos por la Sala de lo Constitucional en relación con la vigencia de las normas y con el derecho a la protección no jurisdiccional y, finalmente, relacionar otros casos en los que se ha establecido que los procedimientos deben continuar tramitándose conforme la normativa procesal con la que iniciaron.

1. De manera inicial, debe acotarse que cuando una nueva ley entra en vigencia se deben observar los principios básicos establecidos que rigen en cuanto a sus efectos en el tiempo. Así, la Constitución de la República —en adelante Cn— dispone en el art. 21 que: “Las leyes no pueden tener efecto retroactivo, salvo en materias de orden público, y en materia penal cuando la nueva ley sea favorable al delincuente. La Corte Suprema de Justicia tendrá siempre la facultad para determinar, dentro de su competencia, si una ley es o no de orden público”.

Del mismo modo, resulta pertinente señalar, por una parte, lo previsto en el art. 6 del CC en el que claramente se establece lo siguiente: “La ley obliga en el territorio de la República en virtud de su solemne promulgación y después de transcurrido el tiempo necesario para que se tenga noticia de ella”; y, por otra parte, lo dispuesto en el art. 9 inc. 1º del citado cuerpo legal, el cual estipula: “La ley no puede disponer sino para lo futuro y no tendrá jamás efecto retroactivo”.

2. A. La jurisprudencia de la Sala de Constitucional en la *Inconstitucionalidad 43-2013 de fecha 22/08/2014*, afirmó que la vigencia presupone la validez e implica que las normas jurídicas son potencialmente aptas para regular las situaciones subsumibles en su supuesto de hecho. Pero este efecto solo se produce si la norma ha sido publicada y el período de su vacancia ha concluido. Por esta razón es que el ámbito temporal de las normas es el intervalo de tiempo durante el cual una norma jurídica pertenece al ordenamiento jurídico y es susceptible de ser aplicada. La vigencia de una norma jurídica inicia desde el momento de su publicación o difusión oficial del cuerpo normativo que la contiene y finaliza cuando es derogada. En consecuencia, la fecha de publicación (más el lapso de *vacatio legis*) determina el inicio del “ámbito temporal de validez”. A partir de ese momento es que los preceptos normativos se vuelven jurídicamente aplicables, esto es, de obligatoria observancia.

B. Por otra parte, la referida Sala en la *Inconstitucionalidad 71-2010 de fecha 07/02/2014*, afirmó que ante la emisión de un nuevo régimen procesal —jurisdiccional o administrativo—, debe tenerse en cuenta que, dada la naturaleza de las normas mencionadas, se consagra un principio general del derecho procesal: la aplicación inmediata de las leyes de este contenido.

En tal sentido, el procedimiento, al ser una progresión de actos decisorios concatenados, no se instituye en sí mismo como una situación inalterable sino como una secuencia jurídica que admite la aplicación de las nuevas disposiciones instrumentales cuando éstas entran en vigencia; claro está, teniendo en cuenta que aquellas actuaciones que ya se han cumplido bajo el régimen procesal anterior, sean respetadas y adquieran firmeza (con la finalidad de otorgar seguridad a los administrados, por la necesidad de generar estabilidad jurídica y de tornar intangibles los derechos adquiridos).

Sostiene en la referida resolución, que la controversia se genera a partir de aquellas actuaciones que no se han agotado al momento de entrar en vigencia una regulación del proceso o procedimiento de que se trate; y, por supuesto, la multiplicidad de fases por cumplir —pruebas, comunicaciones procesales, incidentes, entre otros— podrían resultar afectadas, por lo que es necesario adoptar criterios para superar tales incidencias.

Manifiesta la citada Sala que, ante la modificación del régimen procesal para regular procesos jurisdiccionales o administrativos, es necesario asentar pautas de cómo generar el tránsito de legislación, lo que idealmente debe ser consignado en la nueva ley.

En todo caso, la línea doctrinaria y jurisprudencial que define una tendencia generalmente aceptada y con muy pocas variaciones alrededor del punto, esto es, *la ley nueva relativa al trámite de los procesos o procedimientos gobierna todo litigio presente o futuro y desde el mismo momento de su vigencia* —en términos generales—; exceptuando aquellos iniciados bajo el imperio de la ley anterior y algunas precisas actividades procesales o trámites que la propia disposición excluye o somete a un tratamiento específico.

Asimismo, razona la Sala que la vigencia de la ley procesal en el tiempo para las normas concernientes a la sustanciación y a la formalidad del trámite, **con respecto a los términos que hubieren empezado a correr, y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, se rigen —de acuerdo con la línea apuntada— por la ley vigente al tiempo de su iniciación.**

C. También, el referido Tribunal afirmó en la sentencia de Habeas Corpus 152-2009, de fecha 07/05/2010 que, si bien la regla general es la aplicación inmediata de las normas, y sus efectos serán desplegados hacia futuro; en algunos casos, surgen circunstancias que, en aras de garantizar de manera óptima los derechos fundamentales de los justiciables, precisan efectuar un análisis particular en cuanto a la norma que ha de aplicarse para resolver la cuestión, pues en algunos supuestos la aplicación de una nueva norma puede reñir con otros intereses constitucionales, cuya preservación requiere de una ponderación específica, a efecto de escoger la norma que resguarde de mejor manera todos los intereses constitucionales concernidos.

De lo anterior se colige que, si bien el legislador posee plena facultad de configuración normativa, y por tal razón, cada supuesto de hecho a resolver por las autoridades, ha de dirimirse conforme a la normativa vigente al momento de su ocurrencia; los dictados legislativos no pueden afectar situaciones de hecho consumadas con anterioridad a la modificación de la norma; e incluso tampoco pueden extenderse a aquellas situaciones jurídicas no consolidadas pero que objetivamente estén prontas o inmediatas a consumarse; pues la seguridad jurídica se ve afectada cuando la nueva ley incide en la adquisición de un derecho cuya situación jurídica presentaba un razonable nivel de proximidad o inminencia.

Así, en la referida resolución la Sala consideró que, en caso de suscitarse un conflicto de leyes en el tiempo debido a la derogatoria o modificación de una o varias normas, las autoridades correspondientes deberán de aplicar la norma vigente al momento de resolver el asunto concreto, siempre que, ello no afecte la seguridad jurídica de los involucrados. A ese respecto, insistió en que la afectación derivada de la derogatoria de una norma podría colisionar con la seguridad jurídica, únicamente en caso de haberse consumado materialmente el supuesto contemplado por la norma que pierde vigencia, o bien, cuando se esté muy próximo a su acaecimiento; pues en materia de protección constitucional, se salvaguardan aquellas situaciones jurídicas definidas y no aquellas que tan solo configuran meras expectativas.

D. Del mismo modo, la jurisprudencia constitucional ha sostenido — verbigracia en la sentencia de Inconstitucionalidad 40-2009, de fecha 12/11/2010— que el derecho a la protección jurisdiccional fue instaurado con la finalidad de asegurar la eficacia de los derechos fundamentales, al permitirle a su titular reclamar válidamente ante los entes jurisdiccionales, frente a actos de particulares o estatales que atenten contra tales derechos. Asimismo, se sostuvo que la protección jurisdiccional se manifiesta mediante cuatro grandes rubros: i) el acceso a la jurisdicción; ii) el proceso constitucionalmente configurado o debido proceso; iii) el derecho a una resolución de fondo, justificada y congruente; y iv) el derecho a la ejecución de las resoluciones. A su vez, con el concepto de debido proceso o proceso constitucionalmente configurado se quiere hacer alusión a un proceso equitativo, respetuoso a

los derechos fundamentales de los sujetos partícipes, que se agrupa y se desdobra en un haz de garantías que cobran vigencia en todos los órdenes jurisdiccionales y en las diferentes etapas de un proceso, estos son: los derechos de audiencia, defensa, a recurrir y la presunción de inocencia.

Todas esas manifestaciones de la protección jurisdiccional, tal como se sostuvo en la sentencia de Amparo 1052-2008, de fecha 16/03/2011, también son predicables –con todas sus implicaciones– al derecho a la protección no jurisdiccional –protección en la defensa por entes no jurisdiccionales–.

3. Por otra parte, resulta pertinente reseñar lo ocurrido a los procesos en trámite conforme el derogado Código de Procedimientos Civiles, en la fecha que entró en vigencia el Código Procesal Civil y Mercantil –CPCM–. Y es que, la nueva normativa contenía una disposición que definía qué se haría con los procesos, procedimientos y diligencias que estuvieren en trámite al momento de entrar en vigencia la nueva ley (art. 706 CPCM). En otros términos, en tales casos la nueva normativa resolvía los posibles conflictos que pudieran surgir.

Así, a partir de dicha disposición, se podía concluir que aquellos procesos contenciosos, procedimientos varios y diligencias judiciales no contenciosas se les continuaría aplicando la ley procesal derogada con la cual comenzaron a tramitarse hasta su conclusión.

4. A partir de las disposiciones normativas y las consideraciones jurisprudenciales antes citadas, este Tribunal estima que, frente a la entrada en vigencia de la DTPA pueden adoptarse distintas posiciones respecto a su aplicación. Así, podría optarse por la aplicación inmediata de la nueva norma procesal a todos los procesos iniciados con posterioridad a la entrada en vigencia de la misma, es decir, hacer una aplicación hacia el futuro, o aplicar la nueva ley a todos los casos que se encuentran actualmente en trámite, con independencia de la fecha de su inicio, que es –básicamente– la postura adoptada y propuesta por los apoderados de [redacted], S.A. de C.V. Y es que, los referidos profesionales solicitan la aplicación del artículo 7 de las DTPA al proceso iniciado en contra de su representada por la señora

En ese orden de ideas, este Tribunal estima que el criterio que debe aplicarse frente a la entrada en vigencia de las DTPA es que estas gobiernan o deben aplicarse a todo litigio presente o futuro y desde el mismo momento de su vigencia –en términos generales–; exceptuando aquellos procedimientos iniciados bajo el imperio de la ley anterior.

Ello, en virtud de que dichas disposiciones transitorias no establecieron de qué manera serían aplicadas una vez entraran en vigencia, es decir, el referido decreto omite regular expresamente si será aplicable a los procesos iniciados antes de su entrada en vigencia o si estos deberán concluir conforme a la normativa procesal con la que fueron iniciados. En otros términos, el citado decreto no determina si las DTPA serán o no aplicables a los procesos ya iniciados a la fecha en que entró en vigencia dicha normativa (31/01/2018).

Por otra parte, debe acotarse que la LPC, si bien dispone la obligación de resolver sobre los procedimientos sometidos a conocimiento de este Tribunal, no establece un plazo máximo de tramitación, ni incorpora disposición alguna relativa a la figura de la caducidad como modo de extinción del proceso que tiene lugar cuando en él no se cumple acto de impulso alguno durante los plazos establecidos por la ley.

Aunado a lo antes acotado, debe tomarse en cuenta que en el procedimiento administrativo sancionador cuya tramitación está conferida a este Tribunal concurren dos intereses en juego: el del denunciado o presunto infractor y el de los consumidores, en cuya protección ejerce el Estado su poder de *imperium*.

Teniendo en cuenta lo establecido en las citadas disposiciones transitorias y ponderando los intereses en juego, este Tribunal estima que no procede la aplicación de los plazos establecidos en las DTPA y la consecuencia jurídica prevista ante su incumplimiento —caducidad— a casos iniciados antes de la vigencia de las mismas. En consecuencia, los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentran en trámite, es decir, aquellos ya iniciados al momento de la entrada en vigencia de aquellas, deberán seguir tramitándose hasta su terminación, de conformidad a lo establecido en la LPC.

Y es que, la aplicación inmediata de las citadas disposiciones implicaría la terminación masiva de expedientes que, en muchos casos, están en fase de resolución final lo que, en definitiva, afectaría el derecho del administrado a obtener una resolución motivada y congruente —como manifestación del derecho fundamental a la protección no jurisdiccional—, pues la solicitud del abogado de la proveedora busca que tales disposiciones se apliquen de manera automática, sin considerar que con dicha interpretación podrían afectarse los intereses de los consumidores.

Además, este Tribunal está obligado a respetar los derechos fundamentales e intereses legítimos de la persona, de manera que estos no resulten lesionados por actuaciones arbitrarias de la Administración. Por ello, se debe velar porque todo procedimiento administrativo que pueda finalizar con la imposición de algún tipo de sanción, se lleve a cabo de forma objetiva, teniendo como finalidad la solución más justa y acorde a la verdad de los hechos investigados, objetivo que puede alcanzarse sustanciando hasta su completa terminación los procesos que ya se encuentran en trámite.

Asimismo, no existe duda respecto a la aplicación de las DTPA a los procesos que se hayan iniciado una vez estas entraron en vigencia, es decir, a aquellos que fueron promovidos con posterioridad al 31/01/2018, sin embargo, se reitera, que este Tribunal estima que no está habilitado para aplicar las mismas a los procesos iniciados previo a su entrada en vigencia, puesto que el decreto en referencia no determinó que sus efectos se retrotraerían a los procesos en trámite, es decir, no incorporó una habilitación expresa para incidir en los mismos y, además, porque tal interpretación afectaría el cúmulo de procesos ya iniciados y que se encuentran pendientes de emitir una resolución definitiva, dejando en posición de desventaja al consumidor.

Desde esa perspectiva y sobre la base de lo expuesto en párrafos anteriores, no es posible la aplicación de las DTPA en el caso que nos ocupa, pues el mismo fue iniciado por este Tribunal en fecha 30/01/2013 en contra de la sociedades S.A. de C.V. y S.A. de C.V., a quienes se les atribuyen las conductas que encajan presuntamente en las infracciones previstas en los artículos 28 letras a), c) e i) de la LRSIHCP.

En tal sentido, el presente caso debe continuar tramitándose conforme a la normativa procesal de acuerdo a la cual fue iniciado, y este Tribunal debe declarar *sin lugar* la solicitud efectuada por los apoderados de S.A. de C.V.

Decidido lo anterior, y en vista que ha concluido el trámite del procedimiento, sin que se encuentren pruebas pendientes de practicar, es procedente continuar con el análisis de fondo.

II. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Agente económico y

1)

S.A. de C.V.

Agencia de información

2)

, S.A. de C.V.

denunciados:

III. HECHOS DENUNCIADOS

La denunciante manifestó que a principios de noviembre 2012 le denegaron su solicitud de crédito por encontrarse siendo reportada en la base de datos de la agencia de información por una mora

<p>proveniente de tres supuestas líneas de teléfono celular que adquirió en marzo de 2011 con el agente económico _____ en virtud de ello, presentó su reclamo en fecha 28/11/2012, haciendo entrega el agente económico el día 15/10/2012 del finiquito en el que se hace constar que efectivamente no tiene ninguna cuenta pendiente con ellos.</p>
<p>IV. PRETENSIÓN PARTICULAR</p>
<p>La denunciante solicitó, en el CSC, que borren su historial crediticio de morosa de la base de datos de la agencia de información y que no tiene ninguna cuenta pendiente con _____ ya que nunca contrató las 3 líneas de teléfono celular cuya titularidad le atribuyen.</p>
<p>V. INFRACCIONES ATRIBUIDAS</p>
<p>1) A _____, S.A. de C.V., las infracciones consignadas en el artículo 28 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas —en adelante LRSIHCP—, letras:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales; i) por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces; y, <p>2) A _____, S.A. de C.V. _____ las infracciones establecidas en el artículo 28 de la LRSIHCP, letras:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) por mantener información del historial crediticio desactualizada; e, i) por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.
<p>VI. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS</p>
<p>Durante el plazo de audiencia otorgado, el apoderado de _____ S.A. de C.V. contestó en sentido negativo la audiencia conferida —folios 32-33—, manifestando que los reportes únicamente reflejan la información que le es suministrada por los agentes económicos, y que, en consecuencia, no es responsable de la falta de actualización de la información o de si la misma es exacta o veraz; además, alegó el irrespeto e inobservancia al debido proceso, argumentos resueltos en la parte inicial de la presente resolución.</p> <p>Por su parte, la apoderada de _____ S.A. de C.V. —escritos 48-53 y 63-66— señaló que no es cierto que su mandante haya cometido las infracciones reguladas en la LRSIHCP, agregando que solicitó a la agencia de información la rectificación del historial crediticio de la denunciante, actuando de forma diligente y conforme a derecho, por lo que no incurrió en incumplimiento alguno. Además, indicó que su mandante fue sorprendida en su buena fe, ya que, la señora _____ afirmó no haber adquirido los servicios que sirvieron de base para los reportes objeto de reclamo, a pesar que la documentación contractual que se encuentra en sus archivos, en apariencia fue suscrita en debida forma, razón por la cual, procedió a interponer una denuncia sobre averiguar por estafa ante la Fiscalía General de la República, con el objetivo que sea dicha institución la que investigue y determine si existe delito que perseguir y se deduzcan responsabilidades; en virtud de ello, solicitó la absolución definitiva de su mandante.</p> <p>Finalmente, a través de los referidos escritos, alegaron la nulidad del procedimiento y posteriormente la caducidad del mismo, alegatos que han sido resueltos en la parte inicial de la presente resolución.</p>
<p>VII. SOBRESEIMIENTO</p>

A. En primer lugar, debe aclararse que la LRSIHCP 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 segundo 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.

Sin embargo, tal como lo ha sostenido este Tribunal Sancionador en anteriores resoluciones —verbigracia en la resolución de Sobreseimiento 1232-13 de fecha 29/06/2018—, en el procedimiento administrativo sancionador no existe legitimación pasiva cuando la persona a quien se le imputa el hecho denunciado no es la responsable de su comisión; es decir, cuando los hechos que se reputan antijurídicos no pueden atribuirse al sujeto denunciado.

B. En ese contexto, este Tribunal considera oportuno analizar detalladamente lo ocurrido en el caso concreto:

a) El día 28/09/2012, el departamento de aclaraciones del agente económico [redacted], S.A. de C.V. emitió carta de respuesta al reclamo presentado por la denunciante en la que le informan que luego de analizar su caso y de realizar las respectivas investigaciones, han determinado que el servicio no le fue entregado, por lo cual procederían con la depuración del saldo de \$188.85 dentro de los siguientes 15 días hábiles, indicándole que posterior a ese plazo podría pasar a retirar el respectivo finiquito, disculpándose por los inconvenientes ocasionados (folio 7).

b) El día 15/10/2012, [redacted] S.A. de C.V. a través de su jefe de departamento de créditos, emitió el respectivo documento de cancelación en el que se hace constar que la denunciante se encontraba solvente de los servicios contratados con dicha empresa, registrado al número con terminación en [redacted] consignando en la parte final una nota en la que literalmente establecían: *retiro de buró 3 días hábiles de mora actual y deuda comercial a partir de la fecha de solicitud* (folio 6).

c) Asimismo, el día 15/10/2012 [redacted] S.A. de C.V. envió un correo electrónico desde la cuenta [redacted]@claro.com.sv al contacto de la agencia de información denunciada, a través del cual solicitó la actualización de los datos de los clientes ahí consignados en los rubros de deuda actual e histórica por estar solventes con la empresa, entre los cuales se encontraba el nombre de la denunciante (folio 14).

d) El 14/11/2012, la señora [redacted] presentó denuncia en la oficina Plan de La Laguna de la Defensoría del Consumidor, en contra de las sociedades [redacted] S.A., y [redacted] S.A. de C.V. por posibles infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), solicitando la aplicación de los medios alternos de solución de controversias conforme a lo establecido en el artículo 36 de la LRSIHCP (folio 5).

e) El 04/12/2012, la agencia de información emite respuesta al requerimiento de información realizado por el CSC —mediante nota de folio 9— en el que señaló que la señora [redacted] no posee saldo por mora actual o histórica por parte del agente económico denunciado, adjuntando el respectivo informe de fecha 05/12/2012, en el que se consignó que en el rubro de *Resumen de cuentas/Obligaciones del sector servicios* poseía un total de 2 obligaciones de tipo Cartera telefonía con un estado de *Cancelado*, información que es congruente con la detallada en los rubros de *histórico de obligaciones cerradas directas y saldos y cupos obligaciones cerradas directas* (folios 10-14).

d) Posteriormente, el día 19/12/2012, se celebró audiencia en la que los proveedores dieron por resuelto el caso en los siguientes términos: la agencia de información manifestó que la señora [redacted] no presenta reporte alguno por parte de [redacted] S.A. de C.V., por su parte, el agente

económico denunciado presentó escrito en el que informó sobre la petición de rectificación de datos que realizó a la agencia de información, además, instó a la denunciante a que se presentara ante las autoridades competentes a presentar su respectiva denuncia por el uso fraudulento de sus documentos y posible falsificación de firma, mostrando la denunciante su conformidad con la respuesta brindada por ambos proveedores, dando así solución satisfactoria a la controversia.

e) Finalmente, el día 21/01/2013, el CSC remite a este Tribunal el expediente con toda la información recabada, para que se dé inicio al procedimiento correspondiente.

C. En ese contexto, en el caso en análisis, la pretensión de la denunciante expresada en el CSC es que las proveedoras procedan a eliminar los datos negativos de su historial de crédito proveniente de 3 líneas telefónicas cuya titularidad no reconoce. En tal sentido, se agregó al procedimiento seguido en el CSC, el documento de cancelación de fecha 15/10/2012, el respectivo informe de fecha 05/12/2012, el cual no posee reporte negativo por parte del agente económico denunciado S.A. de C.V., y la resolución satisfactoria a la controversia de la denunciante en acta de avenimiento de fecha 19/12/2012 (folios 6, 12-13 y 25).

En ese sentido, de la documentación incorporada al procedimiento seguido en el CSC, se comprueba que a la fecha de presentación de su denuncia, no existían los datos negativos objeto de reclamo, pues ya habían sido rectificadas por parte del agente económico denunciado en la base de datos de la agencia de información; por consiguiente, no se le puede atribuir a esa fecha a S.A. de C.V. una responsabilidad por desatender las solicitudes del consumidor o cliente de rectificación, modificación o cancelación de datos personales y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces, ni a S.A. de C.V. una responsabilidad por mantener la información del historial crediticio con información desactualizada y por proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores que no sean exactos o veraces.

En razón de lo anterior, este Tribunal se encuentra imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo sobre la controversia planteada, debido a que la administración pública debe someterse al principio de legalidad; por consiguiente, procede concluir el procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo. Por tanto, se debe sobreseer a I, S.A. de C.V., por las posibles infracciones establecidas en el artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP y a S.A. de C.V., por las posibles infracciones establecidas en el artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP atribuidas por el denunciante.

VII. DECISIÓN

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; artículo 6 inciso segundo, 20 inciso segundo, 23, 24, 25, 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) *Sobreseer a* S.A. de C.V. por las infracciones al artículo 28 letras a) e i) de la LRSIHCP.

b) *Sobreseer a* S.A. de C.V. por las infracciones al artículo 28 letras c) e i) de la LRSIHCP.

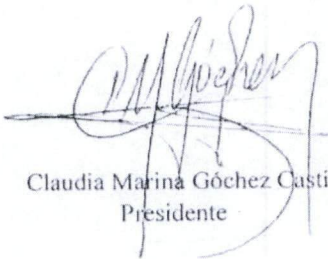
c) Tomar nota del lugar señalado por los licenciados para efectos de recibir actos de comunicación, así como, de las personas que los licenciados comisionan para el mismo fin.

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

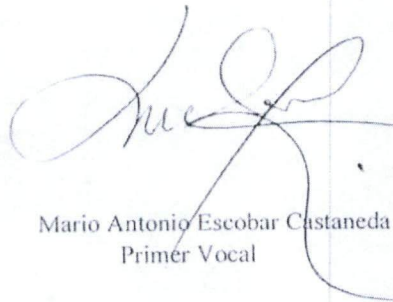
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Se hace del conocimiento de los intervinientes, que esta resolución *no admite ningún recurso* de conformidad a la Ley Reguladora de los Servicios de Información del Historial de Crédito de las Personas.

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



Claudia Marina Góchez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

G