


*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6, letras "a", "b" y "c" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/01/21 Hora: 13:08 Lugar: San Salvador	Referencia: 1030-18 (1-0100-02-18-421)
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. En fecha 23/02/2018 el consumidor, interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, en síntesis manifestó "...que posee un servicio de agua potable a nombre de <i>_____</i> con número de cuenta <i>_____</i>, en el cual el proveedor le está realizando cobros indebidos en la factura con fecha de vencimiento 19/12/2017 por la cantidad de \$980.43, agrega que el inmueble se encuentra deshabitado desde el año 2015, por lo que considera que el proveedor está realizando cobros indebidos y no le está tomando lectura a su medidor. Además, argumenta, que no posee fugas de ninguna clase".</p>			
<p>B. En virtud que en acta de fs. 123 -de fecha 24/11/2020-, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución que antecede (fs. 89), por no haberse encontrado a persona que pudiese recibir la notificación a nombre del señor <i>_____</i> y habiendo transcurrido el plazo legal para que el referido señor acudiera a este Tribunal a darse por notificado de la misma, se tiene por efectuada la notificación respectiva, a partir del día 30/11/2020, de conformidad a los arts. 98 número 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA) y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM).</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó -en esencia- que se realice una inspección con constatación de hechos para que determinen la causa del alto cobro, prueba del medidor para que verifiquen que el inmueble se encuentra deshabitado y se ajuste a sus facturas (...).</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, que estipula: "Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)" en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, que establece: "Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor; En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor". En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.</p>			

7
 P

En principio, es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generen.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA—, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *"En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con maldad por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos marca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cue en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas, o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo".*

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor en la prestación del servicio de agua potable y que esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 10/08/2018, se recibió escrito (fs.80 al.81), firmado por la licenciada

en calidad de apoderado general judicial y administrativo de

por medio del cual contestó

en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 76 al 78, expresando que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probar que el cobro realizado es legal.

El día 09/11/2020, se recibió escrito (fs. 91 al 93) firmado por el licenciado [redacted], con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, quien en sustitución de la licenciada [redacted], ratifica la actuación por dicha profesional; en virtud de haber acreditado su personería; se da intervención al licenciado [redacted] en la calidad en que comparece. Además, mediante el referido escrito, alegó la inexistencia de una relación contractual, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada, señaló medio técnico para recibir notificaciones e incorporó prueba documental de fs. 94 al 122.

1. Respecto del alegato de inexistencia de una relación contractual entre la denunciada y el señor [redacted], en vista que el último no tiene la titularidad de la cuenta N° [redacted], este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

a. El artículo 3 de la LPC, señala que se entiende por consumidor o usuario "toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan".

Concepto que se ha visto respaldado por los criterios jurisprudenciales emitidos por la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, quien ha señalado que "Si bien es cierto, en principio se consideró indispensable proteger al consumidor en sentido estricto, es decir, únicamente al adquirente de bienes de consumo, es claro que la expresión "protección al consumidor" -finalidad tutiva del Estado- se ha ampliado a otros supuestos en que dicha protección es igual de necesaria, tal es el caso de los usuarios de los servicios, ya sea que estos sean prestados directamente por la Administración Pública o mediante particulares a través de la figura de la concesión". (Sentencia de la SC de las once horas con dos minutos del día 10/04/2013, Inconstitucionalidad referencia 9-2010).

En consonancia con lo anterior, la SC también ha destacado que: "La condición de "consumidor" o "usuario" se adquiere en virtud de la relación que se entabla con un agente proveedor (público o privado) en calidad de adquirente, beneficiario o destinatario de algún producto o servicio. En consecuencia, para tener la condición de "consumidor" o "usuario" es necesario estar vinculado con un proveedor en el contexto de las relaciones de mercado. Y sobre estas ejerce su actuación el Estado, en su papel de garante de los derechos de los consumidores". (Sentencia de la SC de las diez horas con cuarenta y un minutos del día 05/06/2015, Amparo referencia 230-2013).

A partir de lo anterior, se puede concluir que consumidor es el destinatario final de los bienes y servicios adquiridos dentro del mercado.

b. Que en los casos relacionados al suministro de agua potable, para comprobar la relación de consumo entre un usuario y la proveedora del servicio, no se han determinado requisitos necesarios para poder

establecer que una persona es destinatario final del servicio, ya que "las contrataciones para suministro de agua no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales. Sin embargo, el hecho de que no exista un documento escrito que contenga las cláusulas contractuales, no incide sobre la existencia de la relación contractual como tal y de sus consecuentes obligaciones..." (Sentencia de la SCA, de las catorce horas con cuarenta y ocho minutos del 21/06/2017, referencia 313-2014).

Esto a su vez está íntimamente vinculado al principio de informalidad del procedimiento administrativo sancionador, artículo 98 de la LPC; el cual, literalmente prescribe que: "En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados".

Conforme a lo anterior, se ha establecido que la prueba de la relación de consumo en los casos relacionados al servicio de agua potable, carece de formalidades rígidas para que el usuario final del servicio pueda comprobar dicha calidad únicamente siendo el titular de la cuenta.

En ese sentido, es preciso destacar que mediante fotocopia de: (i) testimonio de escritura pública de compraventa (fs. 14 al 15); y, (ii) razón y constancia de inscripción de compraventa (fs. 16), se determinó que el señor _____ es dueño del inmueble en el que se encuentra instalado el servicio identificado con número de cuenta 1981495; por lo que es posible concluir que el denunciante efectivamente es usuario del servicio de agua potable brindado por la proveedora denunciada y, por tanto, consumidor:

Por consiguiente, este Tribunal desestima el alegato expuesto por el licenciado _____

2. Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la proveedora expresó -en esencia- que los mismos han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos.

Concluyó señalando -en síntesis- que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral (fs. 98), detalle inspecciones (fs. 99 al 104), consulta de histórico de consumos (fs. 105), _____ (fs. 106 al 121) y estado de cuenta (fs. 122); fueron la base de la facturación del periodo reclamado, afirmando que el consumo es real y el cobro correcto.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____ respecto a que los cobros denunciados han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

21. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana

eficacia; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencias 23-2003/41-2003/50-2003/17-2003/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cumulo la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, la que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...). el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-, es decir que, en este caso, comparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resultados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resultados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: "Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

Así las cosas, 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 consignada en el artículo 44 letra c) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

R. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- 1) Fotocopias de estado de cuenta (fs. 7) de la cuenta número [redacted] timonio de escritura pública de compraventa (fs. 14 al 15); y, razón y constancia de inscripción de compraventa (fs. 16), mediante los cuales se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como el cobro realizado por el servicio de agua potable y otros durante el mes de diciembre de 2017.

- 2) Formularios para la constatación de suministro de agua potable, diligencias realizadas los días 22/03/2018 (fs. 30 y 31) y 09/05/2018 (fs. 67 al 69), en las que, entre otros aspectos, se determinó que: 1) en la cuenta número 1981495 se encuentra instalado el medidor N° 102, está ubicado fuera del inmueble; 2) el medidor al momento de la constatación reflejaba una lectura de 1146m³; 3) no se realizó prueba de medidor. Inmueble deshabitado; 4) No se comprobó posibles fugas por servicio suspendido; y; 5) No se realizó prueba al medidor por encontrarse servicio suspendido, no se observan remodelaciones recientes en el inmueble, inmueble deshabitado, medidor se encuentra semi enterrado bajo ripio y tierra..
- 3) Certificación de ficha catastral (fs. 98), en la cual se consigna que en fecha 29/09/1999 se realizó la instalación del servicio, que en fecha 13/04/2012 se realizó la instalación del medidor número 102 marca IBERCONTA y que el estado del medidor es "Funcionando". Además, que los últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron los días 17/04/2018 y 13/06/2017, respectivamente.
- 4) Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 1981495 (fs. 99 al 104). Según dicha documentación se realizaron inspecciones los días 01/04/2016, 15/11/2017, 09/02/2018, 23/03/2018, 09/05/2018 y 05/09/2018, mediante las que se estableció que: (i) medidor instalado número 102, caja de medidor llena de basura, medidor visible, el inmueble está deshabitado, lectura 1037m³; (ii) medidor instalado número 102, el inmueble está en remodelación, por el momento el inmueble está deshabitado pero está diseñado para negocio, medidor sobre acera, lectura 1321m³; (iii) inmueble deshabitado desde hace 2 años, caja de medidor visible sobre acera, lectura real 1445m³, se verificó y no existen fugas dentro del inmueble, se le realizó prueba al medidor iniciando con 823lt, finalizando con 924lt, dando como resultado 100lt, medidor bajo norma; (iv) medidor instalado número 102, por el momento el local está deshabitado, pero está ubicado en zona comercial, no se realizó prueba de medidor por estar deshabitado, lectura 1446m³; (v) medidor instalado número 102, servicio suspendido, taponeado, medidor visible, lectura 1448m³, se observa que encima de medidor hay bastante ripio y tierra, lo que dificulta desinstalar medidor, medidor retirado para análisis; (vi) medidor instalado número 102, no se encontró responsable, servicio suspendido, lectura real 1448m³, inmueble funciona local comercial, lectura y numero de medidor rectificado.
- 5) Certificación de histórico de consumo (fs. 105) y ANDALLECT (fs. 114), en los que se advirtió que hay registro de lectura de medidor para el mes de diciembre de 2017.

VII: ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar -en el caso en particular- que, en la prestación del servicio de agua potable, los cobros denunciados no se encuentran justificados contractual o legalmente.

A. Es importante reiterar que las contrataciones para el suministro de agua potable —como servicio público— no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales.

No obstante lo anterior, la jurisprudencia de la SCA señala que *“...siempre que sus estipulaciones contractuales no contengan una disposición alferente, su acatamiento debe ajustarse a las normativas públicas aplicables a la materia que, en El Salvador, son las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, respecto a los servicios que presta la...”* (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

B. Que en ese contexto, para garantizar la correcta facturación del servicio de agua potable, la proveedora denunciada deberá de cumplir con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha —en adelante Acuerdo Ejecutivo número 1279—, el cual establece que: *Toda conexión de arceducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio.*

C. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante el mes denunciado;
2. Que el cobro por consumo de agua potable del mes de diciembre de 2017, fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

Es importante resaltar que previo al mes denunciado la proveedora denunciada no facturó los consumos conforme a lectura real del medidor, lo que afectó negativamente la percepción del denunciante respecto de su consumo real, debido al evidente incremento en el costo del servicio que sufrió. Es importante mencionar que, este Tribunal advirtió que previo al mes reclamado, la proveedora estimaba los consumos de la cuenta número 1981495 —es decir, no se registraba el consumo real— circunstancia que fue documentada en el histórico de consumo (fs. 105); la variación de consumo fue especialmente sensible para el consumidor desde el mes diciembre de 2017, quien erróneamente consideró que su consumo era aquel que no era registrado por un instrumento de medición.

En síntesis, se evidenció que los cobros realizados por la proveedora durante el mes de diciembre de 2017, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente absolver a la proveedora de la infracción atribuida.

VIII. PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LA MEDIDA CAUTELAR

Por medio de la resolución de las trece horas con cuarenta y ocho minutos del día 23/07/2018 (fs. 76 al 78), este Tribunal resolvió: c) *Suspender provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable del mes de diciembre de 2017, así como la mora y cualquier otro cargo generado, a causa de dicho mes, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número [] nombre de la señora [] mientras se tramite el presente procedimiento (...)*.

Al respecto, es necesario señalar que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 78 inciso tercero de la LPA: *"Las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto o modificarse durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente"*, por lo que, es procedente dejar sin efecto la medida cautelar decretada en los términos supra relacionados, en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada.

IX. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra e), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor **RESUELVE:**

- a) *Téngase por efectuada la notificación de la resolución de fs. 89 al denunciante, señ. []*
- b) *Téngase por agregado el escrito presentado por el [] en calidad de apoderado general judicial de [] a quien se tuvo por parte en el presente procedimiento; y la documentación que consta agregada de fs. 94 al 122. Además, tome nota la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalado por el referido apoderado para recibir actos de comunicación.*
- c) *Desestimase la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)" en relación al artículo 18 letra e) de la misma ley, que establece: "Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)"*
- d) *Absuélvase a [] de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por el señor [] por las razones establecidas en los romanos VI y VII de esta resolución.*
- e) *Revóquese la medida cautelar decretada mediante resolución de las trece horas con cuarenta y ocho minutos del día 23/07/2018 (fs. 76 al 78), mediante la cual se ordenó a la proveedora suspender provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable del mes de diciembre de 2017, así como la mora y cualquier otro cargo generado, a causa de dicho mes, hasta el día de la notificación de*

<i>la presente resolución, a la cuenta número</i> <i>a nombre de la señora.</i> en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada. <i>f) Notifíquese.</i>	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Ponente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

001.03.01 *11* *11* *11*

José Leopoldo Castro
Presidenté

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

RC/m

[Handwritten signature]
Secretario del Tribunal Sancionador

