


"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", "f" y, 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/04/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 663-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	OMNISPORT, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>En fecha 10/09/2019, la consumidora interpuso su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expuso que: <i>“el 22/12/2018, realizó una compra al contado de una consola PS4 por \$449.00, con garantía de 12 meses; es el caso que el 31 de agosto de 2019 a las 11:00 horas estando en uso el aparato electrónico se apagó , pero antes de apagarse se calentó y posterior a ello se apagó, al encenderlo nuevamente el equipo ya no proyectó la imagen en el televisor, y al probarlo en otro televisor el problema persiste por las razones antes expuestas, dado que es un producto con garantía se acercó a la tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana el día domingo uno de septiembre de 2019, donde le dijeron que debía aceptar una reparación del producto electrónico, con lo cual no está de acuerdo y en base al artículo 4 literal i) de la Ley de Protección al Consumidor exige el derecho de la reversión de pago porque no es posible que algo reparado le vuelva a funcionar bien”.</i></p> <p>En fecha 10/09/2019, la consumidora desistió del avenimiento, por lo cual, ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencia conciliatoria (fs. 11).</p> <p>El 30/09/2019, se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 02/10/2019 —fs. 16—, en la cual, conforme al acta de resultado de conciliación, se hace constar la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta a fs. 25, remitiendo el CSC el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 15/10/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>La consumidora solicitó <i>“que el proveedor le devuelva lo pagado por la cantidad de \$449.00, base legal artículos 4 literal i), 13-D literal c), 44 literal k) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 130 a 132—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por <i>el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.</i></p>			

En términos generales y como marco doctrinal, debe entenderse que la garantía es un contrato por medio del cual se busca asegurar el cumplimiento de una obligación. De acuerdo con el artículo 33 de la LPC, la garantía que se ofrece respecto a los bienes concreta el compromiso que asume el proveedor de responder por la calidad, duración y funcionamiento de los mismos por un tiempo determinado, compromiso que puede establecerse en el cuerpo del contrato o en anexo, como cuando se detalla al reverso de la factura que se entrega al consumidor.

Expresamente, el artículo 33 inciso 1° de la LPC dispone que: *Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deberán expresarse claramente en el documento contractual o en documento anexo, que contendrá: las condiciones, formas y plazos de la garantía de uso o funcionamiento con que se adquiere el bien, las responsabilidades del consumidor, la forma en que puede hacerse efectiva y la individualización de las personas naturales o jurídicas que la extienden y que las cumplirán* (el resaltado es nuestro). *Solo en tal caso podrá utilizarse la leyenda «garantizado», en las diferentes formas de presentación del bien o servicio.* Además, establece en su inciso 2° —vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados— que: *Las garantías extendidas y aceptadas de conformidad con el inciso anterior serán obligatorias para proveedores y consumidores, y no podrán implicar un límite o renuncia a las garantías otorgadas en la Ley o reglamentos técnicos respectivos.*

Respecto a la ejecución de las garantías, el artículo 33-A de la referida ley, consigna que: (...) *el consumidor deberá comunicar el defecto de funcionamiento o la deficiencia del servicio, por cualquier medio que garantice la constancia de su recepción, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de haberlo descubierto.* (...), el resaltado es nuestro.

En cuanto a los alcances de la garantía, el artículo 34 en su inciso 1° de la LPC señala que ésta comprenderá *las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado.*

De las disposiciones citadas se destaca que, con la venta de un producto garantizado, el proveedor asume responsabilidad por el buen funcionamiento del bien en lo relativo a todas las condiciones y características del mismo correspondientes a los términos contratados, se obliga a repararlo o realizar las acciones que sean necesarias, de forma gratuita, durante el tiempo que dure la garantía.

Al respecto, se ha sostenido en reiterada jurisprudencia que un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto en el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e

inmediatamente en aplicación de la garantía existente; cambie el producto o le devuelva el dinero pagado.

A dicho criterio se añade que la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no solo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado proceda inmediatamente a su reparación, cambio, reducción del precio o reintegro de lo pagado, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado. En cambio, el proveedor actuaría contrario a lo ofrecido cuando al presentarse un desperfecto en el bien, *incluido en los alcances de la garantía y dentro del plazo de la misma*, ilegítimamente se niegue a hacerla efectiva.

Precisamente, el artículo 43 letra c) de la LPC tipifica como infracción grave el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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:

(i) En fechas 17/08/2022 y 17/11/2022 —fs. 136 y 198— se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., mediante los cuales evacúa la audiencia conferida en resolución de inicio, contesta la apertura a prueba y ejerce su derecho de defensa, manifestando que *no son ciertos los argumentos expresados en la denuncia presentada por la señora*

Por otra parte, señala que *en efecto la señora _____ compró una consola de juegos modelo PS417SHI94 con doce meses de garantía, el día 12/12/2018, y según lo que dice en la denuncia se le arruinó el día 31/08/2019, o sea ocho meses después de haberla comprado y de que se le haya entregado, señala la consumidora que se le arruinó y que hizo ese comentario en la sucursal de Metrocentro Santa Ana, lo cual si hubiese sucedido así, lo más probable es que el personal que la atendió le dijo que lo llevara a la sucursal del centro de Santa Ana, que es donde está ubicado el taller, para que se lo revisaran, pero han buscado en las bases de datos para ver si en efecto entró el aparato de la señora _____ a alguno de los talleres de todo el país, informándole que no encontraron ninguna información, lo cual cuadra con lo que la consumidora dice en su demanda “donde le dijeron que debía aceptar la revisión y reparación del artículo, con lo cual ella no estaba de acuerdo”, pudiéndose entender que se retiró de la tienda, por lo que en vista que ya se verificó si el artículo entró y no lo encontraron, pueden asumir que no lo llevó, por lo tanto no se puede saber si está arruinado o no, por lo que no pueden hacer nada con relación a la garantía si los clientes no llevan los artículos a que se revisen en los talleres de la empresa.*

Finalmente, agrega que *se ha cumplido con lo establecido en los artículos 43 letra c) y 33 de la LPC, ya que la señora contaba con copia de la factura de compra, ya que se le da a todos los clientes y en el reverso está todo lo relacionado a la garantía del producto, y las direcciones y teléfonos para contactar los talleres; además, en el reverso de la factura, encerrado en un cuadro está lo siguiente "Los servicios de garantía serán efectivos únicamente en los centros de servicios o talleres al presentar esta factura con el sello del almacén (...)"*.

(ii) En ese orden, mediante el escrito de fs. 198 y 199, la denunciada ofreció la prueba documental que se encuentra anexada al expediente la cual consiste en:

a) Informe Técnico de fecha 16/11/2022 (fs. 200), suscrito por el señor

Jefe Técnico del Centro de Servicio Sony. Por medio de dicha prueba, se acredita que se hizo contar que el reclamo expuesto por la cliente fue realizado en la tienda donde hizo la compra del artículo, siendo que en dicha sucursal se le explicó el proceso de servicio de su garantía, para lo cual debía dejar el artículo en la tienda o en taller para ser diagnosticado y validada su garantía por Centro de Servicio Autorizado, con lo que la cliente comentó y reconfirmó no estar de acuerdo.

b) Correo electrónico dirigido a la licenciada Técnico Conciliador de la Defensoría del Consumidor (fs. 201), de fecha 19/09/2019, en el cual se le manifiesta que el artículo no cuenta con ningún ingreso a taller, por lo que no es posible brindar alguna alternativa de solución, pues es necesario que el consumidor siga el proceso normal de garantía e ingrese el artículo a taller.

c) Fotocopia del reverso de una factura (fs. 202), en donde se establece que "Los servicios de garantía serán efectivos únicamente en los centros de servicios o talleres al presentar esta factura con el sello del almacén (...)"

2. Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; 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 referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "*Cuando 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, lo*

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, amparado 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 resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 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 Código Procesal Civil y Mercantil 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 resaltados 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.

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia confrontada de factura número 086601, de fecha 22/12/2018, emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. a favor de la consumidora _____ por un monto total de \$449.00 en concepto de pago por la compra de: una consola PS4; con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora (fs. 5 y 24).

b) Fotocopia del reverso de una factura (fs. 36 y 202), en donde se establece que "Los servicios de garantía serán efectivos únicamente en los centros de servicios o talleres al presentar esta factura con el sello del almacén (...)".

c) Correo electrónico dirigido a la licenciada _____, Técnico Conciliador de la Defensoría del Consumidor (fs. 37 y 201), de fecha 19/09/2019, en el cual se le manifiesta que el artículo no cuenta con ningún ingreso a taller, por lo que no es posible brindar alguna alternativa de solución, pues es necesario que el consumidor siga el proceso normal de garantía e ingrese el artículo a taller.

d) Consulta a Sistema Sony sobre desperfecto de equipo, e impresión de términos y condiciones de la garantía Sony para productos de consumo (fs. 117 a 121).

e) Informe Técnico de fecha 16/11/2022 (fs. 200), suscrito por el señor

Jefe Técnico del Centro de Servicio Sony. Por medio de dicha prueba, se acredita que se hizo constar que el reclamo expuesto por la cliente fue realizado en la tienda donde hizo la compra del artículo, siendo que en dicha sucursal se le explicó el proceso de servicio de su garantía, para lo cual debía dejar el artículo en la tienda o en taller para ser diagnosticado y validada su garantía por Centro de Servicio Autorizado, con lo que la cliente comentó y reconfirmó no estar de acuerdo.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

I. A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., por medio de la fotocopia de factura número 086601, de fecha 22/12/2018, emitida por la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. a favor de la consumidora por un monto total de \$449.00 en concepto de pago por la compra de: una consola PS4; con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora (fs. 5 y 24), documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano II del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma.

ii) La *existencia de una garantía* ofrecida por la proveedora a la consumidora, sobre el bien objeto de reclamo, cuya duración era de 12 meses (según lo que consta en la factura de compra número 086601) -fs. 5 y 24-.

iii) La *presentación de un reclamo* por parte de la consumidora por desperfectos en la consola Play Station 4 adquirida. Cabe mencionar que no se ha comprobado que el producto haya sido ingresado para su reparación, ya que el proveedor alega que el reclamo expuesto por la cliente fue realizado en la tienda donde hizo la compra del artículo, siendo que en dicha sucursal se le explicó el proceso de servicio de su garantía, para lo cual debía dejar el artículo en la tienda o en taller para ser diagnosticado y validada su garantía por Centro de Servicio Autorizado, con lo que la cliente comentó y reconfirmó no estar de acuerdo.

B. De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por la consumidora en su denuncia y de la documentación agregada al expediente, se tienen como hechos comprobados que la consumidora compró una consola Play Station 4, por la cantidad de \$449.00, la cual señala la consumidora que a los ocho meses de haberla adquirido se apagó un día que estaba en uso, pero antes de apagarse se calentó y posterior a ello se apagó, al

encenderlo nuevamente el equipo ya no proyectó la imagen en el televisor. Que reportó dicha situación en la tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana, donde le dijeron que debía aceptar una reparación del producto electrónico, con lo cual no está de acuerdo porque no es posible que algo reparado le vuelva a funcionar bien.

Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son la factura de compra, el Informe Técnico de fecha 16/11/2022 suscrito por el señor [redacted], Jefe Técnico del Centro de Servicio Sony, la Consulta a Sistema Sony sobre desperfecto de equipo, e impresión de términos y condiciones de la garantía Sony para productos de consumo, y el correo electrónico dirigido a la licenciada [redacted] Técnico Conciliador de la Defensoría del Consumidor, mediante los cuales únicamente se comprueba la compra realizada por la señora [redacted] a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V., de una consola Play Station 4, el otorgamiento de una garantía sobre la consola Play Station 4 objeto de reclamo, y el reclamo presentado por la consumidora en la Tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio los desperfectos en la consola Play Station 4 alegados por la consumidora. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne a los desperfectos de la consola Play Station 4 alegados por la consumidora; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora; y, que si bien se han presentado fotocopias de la factura de compra, el Informe Técnico de fecha 16/11/2022 suscrito por el señor [redacted] Jefe Técnico del Centro de Servicio Sony, la Consulta a Sistema Sony sobre desperfecto de equipo, e impresión de términos y condiciones de la garantía Sony para productos de consumo, y el correo electrónico dirigido a la licenciada [redacted] Técnico Conciliador de la Defensoría del Consumidor, éstos documentos solo permiten comprobar la relación contractual, el otorgamiento de una garantía sobre la consola Play Station 4 objeto de reclamo, y el reclamo presentado por la consumidora en la Tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana.

Lo anterior significa que han quedado establecidos únicamente dos supuestos para la configuración de la infracción, es decir, la existencia de la relación contractual, y el otorgamiento de una garantía sobre la consola Play Station 4 objeto de reclamo, con lo cual no se configuraría la conducta infractora, ya que es preciso además acreditar fundamentalmente, la existencia del desperfecto o falla en el bien o servicio que encaje en los alcances de la garantía, así como la conducta –dolosa o culposa– del proveedor, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

De conformidad al marco jurídico expuesto se aprecia que, en el presente caso, si bien se ha relacionado la existencia de fotocopias de la factura de compra, el Informe Técnico de fecha 16/11/2022 suscrito por el señor Jefe Técnico del Centro de Servicio Sony, la Consulta a Sistema Sony sobre desperfecto de equipo, e impresión de términos y condiciones de la garantía Sony para productos de consumo, y el correo electrónico dirigido a la licenciada

Técnico Conciliador de la Defensoría del Consumidor, ello no prueba más que la relación contractual entre proveedora y consumidora, el otorgamiento de una garantía sobre la consola Play Station 4 objeto de reclamo, y el reclamo presentado por la consumidora en la Tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana. Sin embargo, no se acreditó la existencia de las fallas en el bien objeto de reclamo que encajen en los alcances de la garantía, así como tampoco la conducta dolosa o culposa de la proveedora, al negarse a efectuar la reparación o acciones a que estaba obligado.

Aunado a lo anterior, ha quedado comprobado dentro del procedimiento mediante la documentación que consta agregada al mismo, y mediante la misma denuncia presentada por la consumidora, que ésta reportó los desperfectos de la consola Play Station 4 en la tienda Omnisport Metrocentro Santa Ana, donde le dijeron que debía aceptar una reparación del producto electrónico, con lo cual manifestó no estar de acuerdo porque no es posible que algo reparado le vuelva a funcionar bien. En ese sentido, es necesario aclarar que fue la consumidora quien no permitió la revisión y reparación de la consola Play Station 4 objeto de reclamo, aun cuando en dicha sucursal se le explicó el proceso de servicio de su garantía, para lo cual debía dejar el artículo en la tienda o en taller para ser diagnosticado y validada su garantía por Centro de Servicio Autorizado, situación con la cual no estuvo de acuerdo.

Por lo tanto, no puede establecerse que la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. haya incurrido en la infracción prevista en el artículo 43 letra c) de la LPC, ya que no se han configurado todos los elementos que permitan encajar la conducta de la proveedora denunciada en dicha infracción.

De modo que, este Tribunal no cuenta con los elementos de prueba que permitan imputar a la proveedora denunciada el incumplimiento en cuestión. En ese orden de ideas, al no existir prueba de cargo suficiente que permita establecer la conducta atribuida, es procedente absolver a la presunta infractora.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC, por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, estima procedente *absolver* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

IX. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 33, 34, 43 letra c), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por el licenciado asi como
la documentación que consta agregada de fs. 200 a 202. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio electrónico señalados por el apoderado de la proveedora para recibir actos de comunicación

b) *Absuélvase* a la proveedora OMNISPORT, S.A. DE C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra c) de la LPC por *el incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en la forma y plazo convenidos y en los establecidos legalmente*, en relación a la denuncia presentada por la señora

c) *Notifíquese.*


INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

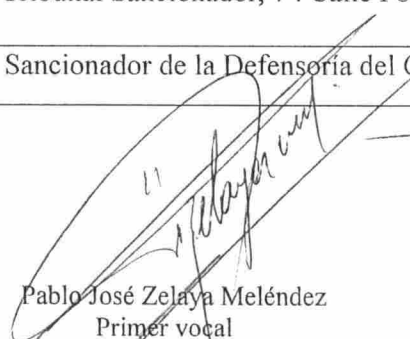
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos:
Reconsideración

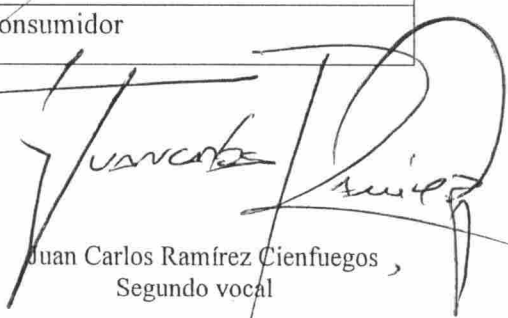
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos,
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador