


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, según lo establecido en el Art. 4 letras "f" y "g" de la Ley para la Protección de Datos Personales; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Arts. 6 letra "f" y 24 de la LAIP.

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/11/2024 Hora: 12:08 p. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 1305-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA– (NIT:)		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 28/04/2021 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, expresó que <i>"no está de acuerdo con lo facturado en el suministro de agua potable, en el mes de marzo del 2021 por \$ 29.60, abril del 2021 por \$ 12.90, solamente habitan una persona, y la factura no presentan lecturas por lo que solicita a la DC le investigue el caso"</i> (sic).</p> <p>Posteriormente se agregó al reclamo las facturas por el servicio de agua potable correspondientes a los meses desde mayo hasta agosto de 2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El denunciante, solicitó <i>"(...) que ANDA le realice inspección para verificar el estado del medidor y su lectura para efectos del ajuste de los meses en cuestión"</i> (sic).</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: <i>"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"</i> en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: <i>"Queda prohibido a todo proveedor: c) 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 (...)"</i>. 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> <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.</p>			

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 generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante 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 malicia 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 enmarca 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 cae 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:

El día 24/07/2024 se recibió en esta sede, escrito firmado por la licenciada

interviniendo en calidad de Apoderada General Judicial de la proveedora Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA- (fs. 47); mediante el cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de inicio (fs. 40-42). Así mismo en fecha 19/08/2024 se recibió escrito (f. 53), por medio del cual dicha profesional, informa a este Tribunal el cumplimiento de la medida cautelar dictada por medio de resolución del día 20/06/2024.

En fecha 09/09/2024, se recibió escrito presentado la referida Apoderada General Judicial de la proveedora (fs. 60-61), en el plazo conferido mediante resolución de apertura a pruebas (f. 52). En dicho

escrito, reitera los argumentos expuestos en la primera intervención e incorpora prueba con la cual pretende sustentar los extremos alegados.

"Es el caso Honorable Tribunal que el señor denuncia a mi Representada por supuestos cobros excesivos realizados en los meses de marzo y abril de dos mil veintiuno, manifestando que no está de acuerdo con los cobros realizados en los meses antes relacionados porque solo habita una persona; Por lo que se iniciaron las investigaciones pertinentes con el fin de darle una propuesta de ajuste al usuario, enviándose varias inspecciones al inmueble donde se encuentra instalada la cuenta N° en las cuales se determinó, específicamente en la realizada en conjunto con delegado de la Defensoría del Consumidor, el día veintidós de julio de dos mil veintiuno, que usuario tenía fuga interna ya que se apagaron todos los accesorios y el medidor seguía registrando, al cerrar la válvula de control dejaba de girar, es debido a eso que el metraje facturado había aumentado en su momento, se hizo del conocimiento del usuario y se le sugirió el cambio de tuberías, de igual forma se le explicó que no le podíamos brindar ninguna propuesta de ajuste.- Revisando documentos de la cuenta N° se puede observar en la certificación de histórico de consumos y ANDALECT agregados al presente escrito, que son correctos los cobros del servicio de acueducto en el inmueble del consumidor, ya que existen lecturas correlativas las cuales son reales; se debe resaltar también que en el mes de marzo de dos mil veintiuno se le hizo una rebaja considerable al usuario, ya que lo leído en su medidor fueron 72 metros y se le facturaron nada mas 35 metros cúbicos, es decir menos de la mitad de lo que realmente consumió por lo que se desvirtúa lo alegado por el señor sobre cobros excesivos comprobándose así que el consumo es conforme a gasto, por lo que no se le puede ofrecer ninguna propuesta de ajuste al señor antes mencionado

(...) En conclusión, podemos afirmar que son correctos los cobros del servicio de acueducto en el inmueble del consumidor y por todo lo evidenciado queda claro que mi representada NO ha incurrido en prácticas abusivas previstas por el Art. 44 letra e) en relación al Art.18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, que se refiere a cobros indebidos, pues tal como consta en la documentación que anexo al presente escrito de aportación de pruebas, los cobros realizados son con base a las lecturas tomadas periódicamente en el medidor y registradas en los ANDALECT (no se cuenta con, lectura en los meses de mayo a agosto de 2020, debido a la pandemia de covid-19, los cuales fueron promediados) y el histórico de consumo, ratificándose dichas lecturas con las inspecciones realizadas en el inmueble del usuario; por lo consiguiente, al no haber realizado ningún cobro indebido solicito se absuelva de la infracción que se le imputa a mi representada, establecida en el artículo 44 literal "e", en relación con el artículo 18, letra c), ambos de la Ley de Protección al Consumidor, tomando en cuenta que lo facturado durante los meses reclamados por el usuario es un consumo y gasto y por lo tanto el cobro es correcto y no indebido" (sic).

Respecto de la justificación de los cobros, la apoderada de ANDA expresó –en esencia– que los mismos han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, y adjuntó documentación que ofrece como prueba. No obstante, resulta preciso señalar que lo argumentado por la referida profesional, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual sus alegatos serán desarrollados ampliamente en los siguientes apartados de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, 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 una 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 propios).

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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 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*

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 e) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

- Copia de facturas de cuenta N° [redacted] emitidas por la proveedora ANDA de los meses de marzo y abril 2021 (fs. 3-4).
- Certificación de ficha catastral de cuenta N° [redacted] en la cual se consigna: que se realizó la instalación del servicio en fecha 08/02/2001; que el día 17/08/2021 se instaló el medidor número [redacted] marca AHS; y que el estado del medidor es “funcionando”. Además, que los últimos movimientos fueron el día 21/10/2011, respectivamente (fs. 67).
- Certificación de histórico de consumo de cuenta N° [redacted] (fs. 62-63), y Certificación de formularios para la lectura de medidores -ANDAELECT- (68-86), en el que se señaló que; i) existe registro de lectura real para los meses de marzo, abril y mayo del año 2021; ii) que para los meses de junio, julio y agosto del año 2021 no existe registro de lectura real.
- Certificación de consulta de inspecciones y Certificación de detalle de inspección practicada en cuenta N° [redacted]. Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones en fechas 07/04/2021 y 22/07/2021, mediante las cuales se estableció: (i) lectura 02433; medidor número [redacted] *“solo se tomaron datos del medidor, no había nadie en el inmueble (...) el agua en la zona cae las 24 horas según vecinos, caja accesible. Nota: se pudo observar que el medidor tiene una leve maniobra la cual no pude ubicar, posible fuga en inodoro, No tiene válvula desairadora”*; (ii) lectura 02563; *“Caja accesible para leer, agua cae las 24 horas, no hay fugas en accesorios, tiene fuga interna medidor registra se cierra válvula y para, medidor se recomienda cambiarlo, porque esta sucio y dificulta su toma de lectura. No tiene válvula desairedora”* (fs. 64-66).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

2

A. Es importante resaltar 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 contemplen una disposición diferente, su accionar 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 ANDA.*” (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: (i) inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha; el cual establece que: *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio* –en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279–; y, (ii) del artículo 6.1.2. del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura “(...) *Cuando existe lectura real en uno de los meses, se ajustará el consumo; el cual resulta de la resta de la lectura actual real menos la última lectura anterior real, la diferencia se divide entre el número de meses existentes entre las lecturas reales y el resultado es el consumo promedio a facturar. Deberá colocar el código de clase de consumo 5*” (iii) el artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011; el cual establece, para la correcta facturación, caso de imposibilitarse la toma de lectura “(...) *se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura*”.

Asimismo, en aquellos casos no previstos en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía, para la subsanación de errores en la facturación del servicio de agua potable, se deberá de atender a lo dispuesto en el número 2 del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010, en el que se regula, entre otras cosas, la forma de proceder en los casos de consumos acumulados e instalación de nuevo medidor.

Además, para la correcta facturación, el medidor instalado en el inmueble para el control del consumo deberá presentar una tolerancia en el volumen real descargado entre $\pm 5\%$, rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 “Medición de Flujo de Agua en Conductos Cerrados Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3. Equipos y Métodos de Ensayo (8.2.4.4)” –en adelante NSO 23.46.03:09–.

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.
2. Durante el mes de marzo del año 2021 la facturación fue realizada conforme al consumo acumulado, acorde a lo establecido en el número 1) del artículo 6.1.2. del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación, del 29/04/2019, Código: IN34-2-19-01; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura "(...) Cuando existe lectura real en uno de los meses, se ajustará el consumo; el cual resulta de la resta de la lectura actual real menos la última lectura anterior real, la diferencia se divide entre el número de meses existentes entre las lecturas reales y el resultado es el consumo promedio a facturar. Deberá colocar el código de clase de consumo 5", en el caso en concreto por no poder obtener una lectura, porque el medidor se encontraba empañado, identificado con el código 108 del Instructivo Para Análisis de Consumo Previo a la Emisión de Facturación.
3. Que el cobro por consumo de agua potable para los meses de abril y mayo del año 2021, fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor, según 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, del 10/09/2015; el cual establece que *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio.*
4. Respecto del cobro por consumo de agua potable de los meses de junio, julio y agosto del año 2021, la facturación fue realizada conforme al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, conforme a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura "(...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura", por inexistencia de lectura real.
5. Que según inspecciones realizadas en fechas 07/04/2021 y 22/07/2021, mediante las cuales se estableció: (i) *"se pudo observar que el medidor tiene una leve maniobra la cual no pude ubicar, posible fuga en inodoro, No tiene válvula desairadora"; (ii) "tiene fuga interna medidor registra se cierra válvula y para, medidor se recomienda cambiarlo, porque esta sucio y dificulta su toma de lectura"*, por lo tanto, resulta una fuga de importantes dimensiones para el consumo total, y para los efectos de la facturación del servicio de agua potable en mención. Siendo dicho desperfecto imputable al consumidor según lo dispuesto en el número 4 letra A del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010 que establece: *"Causas para*

denegar un reclamo: A. cuando el exceso se deba a fugas visibles o no visibles pero detectables en las instalaciones hidráulicas del cliente”.

D. En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante los meses desde marzo hasta agosto de 2021, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, aplicando para los meses en cuestión la facturación con base en consumos reales, acumulados y promedios, comprobándose así el dicho de la denunciada, respecto de los montos cobrados en esos meses.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y relacionada únicamente a los consumos de los referidos meses.

VIII. PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LA MEDIDA CAUTELAR

Por medio de la resolución de las diez horas con cuarenta y un minutos del día 20/06/2024 (fs. 40 al 42), este Tribunal resolvió: *Suspéndase provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los meses desde marzo hasta agosto del año 2021, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número*

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, en este estado del procedimiento es pertinente *dejar sin efecto* la medida cautelar decretada en los términos supra relacionados.

IX. DECISIÓN

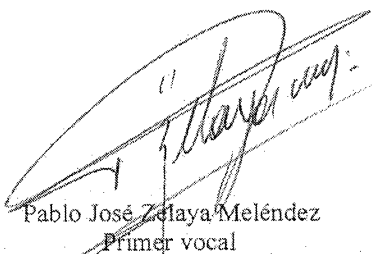
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

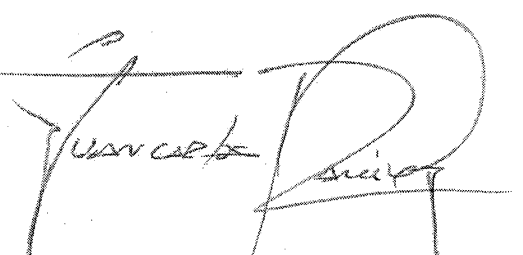
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la apoderada general judicial de ANDA y la documentación que consta agregada con el mismo (fs. 60 al 86).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, relacionada al cobro por el servicio de agua potable en los meses comprendidos desde marzo hasta agosto de 2021, según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a ANDA de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor

por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución, respecto del cobro facturado por el servicio de agua potable en los meses desde marzo hasta agosto de 2021.

- d) *Déjese sin efecto* la medida cautelar decretada mediante resolución de las diez horas con cuarenta y un minutos del día 20/06/2024 (fs. 40 al 42), por medio de la cual este Tribunal resolvió: *Suspéndase provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los meses desde marzo hasta agosto del año 2021, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número* en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes que*, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*

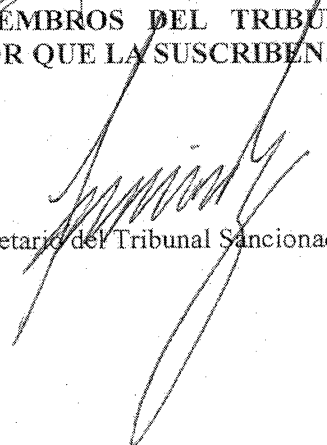

José Leoisick Castro
Presidente


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.

LM/MP


Secretario del Tribunal Sancionador