

"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: 09/07/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador.	Referencia: 2257-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante			
Proveedora denunciada	Lonas Decorativas, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>La denunciante manifestó que, "contactó vía telefónica al proveedor solicitando una cotización por servicio de elaboración e instalación de un cambio de lona para sombra existente, que incluía una lona coveren de veintidós onzas, importada e impermeable. La consumidora entregó el 6 de mayo de 2019 un anticipo del 60% del precio total del \$187.80 y la instalación se realizó el 23 de mayo en su lugar de residencia, ese día la consumidora no estuvo presente debido a que se encontraba en su trabajo, pero su madre recibió a los instaladores y les pagó el 40% pendiente. El día de la instalación la madre de la consumidora le hizo saber al encargado de instalación que la lona presentaba un desgarré y los bordes que unen los cortes de las piezas estaban despegados y una vez instalada el saque frontal quedó fruncido y mal pegado a la pared y el tejado quedó sucio con sikaflex. El encargado de instalación tomó fotografías de cómo quedó la lona y le dijo a la madre de la consumidora que se las mostraría a gerencia dado que él no está facultado para tomar decisiones al respecto. El 24 de mayo la consumidora llamó vía telefónica y envió por WhatsApp fotografías de la instalación a la señora _____ quien le respondió que lo trasladaría al departamento de producción y logística. Luego la consumidora solicitó el cambio de la lona y le informaron vía WhatsApp que llegarían el 3 de junio a las 3:30 p.m., sin embargo, no lo hicieron ese día sino hasta el 6 del mismo mes el señor _____ llegó a casa de la consumidora a realizar la inspección, quien le dijo que se comunicarían con ella para darle una respuesta a su solicitud de cambio por avería. La consumidora tomó una fotografía del estado de la lona el 12 de junio dado que para entonces la avería se había alargado y según lo comenta está a punto de romperse, y se la envió vía WhatsApp a la señora _____ a su vez le preguntó cuándo le cambiarían el producto, pero esta no le dio una fecha y le dijo que sus mensajes y fotografías las remitiría al departamento de producción. Desde entonces la consumidora ha llamado para preguntar sobre el cambio y le dijeron que su solicitud había sido reportada al fabricante en el exterior y que le darían una respuesta. Luego el 26 de junio llamó al proveedor</p>			

7



para preguntar sobre su solicitud, devolviéndole la llamada el señor gerente general de dicha empresa, para notificarle que el fabricante había autorizado solo un 20% de descuento del precio, solución con la cual la consumidora no está de acuerdo”.

Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sin que la consumidora y la denunciada pudieran llegar a ningún acuerdo por incomparecencia reiterada de parte de la sociedad denunciada a las audiencias de conciliación (fs. 31), razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las ocho horas con diez minutos del día 12/08/2020 (fs. 34- 36).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

La consumidora solicitó “que de conformidad a los artículos 4 literales I) y J) y 13-D de la Ley de Protección al Consumidor solicita la devolución de lo pagado en concepto de adelanto y complemento, sumando en total \$187.80”.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; en relación al artículo 34 de la LPC: “La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, u 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 (...)”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el servicio en los términos contratados por la consumidora; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

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; recibíéndose el día 16/10/2020 escrito firmado por el licenciado _____, quien actúa en calidad de Administrador Único Propietario de la sociedad denunciada –fs. 40 – manifestando que ofrecen cambiar la parte dañada de la lona, para lo cual la consumidora _____, tendrá que llevar la lona dañada a las instalaciones de la proveedora para poder proceder a la reparación, notificándole posteriormente a la misma a que pase a recoger su lona.

Posteriormente, en resolución de diez horas con veintitrés minutos del día 02/05/2021 -fs. 42- se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), asimismo se le corrió traslado a la señora _____ para que se pronunciara sobre lo expuesto por el representante de la denunciada; sin embargo no hubo pronunciamiento de parte de la consumidora.

El día 21/05/2021 se recibió escrito firmado y presentado por el señor _____ – fs. 48 - donde expone que ha anexado documentación como la escritura de constitución de Lonas Decorativas, S.A. de C.V., credencial de representante legal, DUI y NIT, registro y NIT de la empresa, de fs. 49 a 77.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones

7
R

A

expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por el consumidor consistente en:

- a) Fotocopia simple de propuesta de negocio a nombre de la señora _____ de fecha 26/02/2019, en la que se describen aspectos como: las dimensiones de la lona, con un precio total de \$187.80, especificaciones generales de los productos de la proveedora denunciada, forma de pago y aspectos de la garantía. (fs. 5).
- b) Impresión de fotografías de la lona, de diferentes ángulos con marcas como líneas y despegada de un borde de unas tejas. (fs. 7 a 10).
- c) Reclamo interpuesto por la consumidora _____ vía *WhatsApp* con una de las empleadas de sociedad denunciada, de fechas 27/05/2019, 28/05/2019 y 04/06/2019. (fs. 11 a 14).
- d) Fotocopia simple de factura #0944 a nombre de _____, de fecha 06/05/2019, cancelando el 60% de anticipo de la lona, por un monto de \$149.97. (fs. 15).
- e) Fotocopia simple de factura #0950 a nombre de _____, cancelando el pago final e instalación de un cambio de la lona, por un monto de \$37.83. (fs. 16).

Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por la consumidora en su denuncia (fs. 1), se determina efectivamente que la denunciante contrató con la proveedora en fecha 06/05/2019, la compra e instalación de una lona *coverende*, en que la denunciada se obligó a entregarle e instalarle dicha lona, tal y como se expresa en fotocopias de factura con la descripción de la compra y el servicio de instalación.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Previo a emitir la decisión final correspondiente, resulta necesario que en atención a lo anterior y al tenor de lo dispuesto en los artículos 112 de la LPC y 414 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM–, se concluye que la presunción legal prevalece, teniendo por cierto lo expuesto por la denunciante en cuanto al incumplimiento de cambio de la lona solicitada por la consumidora desde el momento de su instalación, asimismo, se puede extraer lo siguiente:

Que el servicio contratado por la consumidora consistía en la elaboración e instalación de un cambio de lona para sombra existente, el cual incluía solo la lona *coveren* de 22 onz. importada,

100% impermeable, en color de lona verde oscuro, con medidas de 3.15 mts de largo por 1.50 mts de saliente por 0.15 cms de alto, con cenefa de 0.20cms, según consta en la propuesta de negocio agregada a folios 5.

Además, este ente colegiado ha podido acreditar que la consumidora cumplió con la obligación de pagar en su totalidad el servicio solicitado, según consta en las facturas agregadas de folios 15 al 16 por un total de \$187.80 dólares.

Ahora bien, la consumidora además agregó impresiones de fotografías en las que indiciariamente prueba el estado en el que se encontraba la lona después de su instalación. Mediante dichas impresiones, es posible inferir que del 24 de mayo al 12 de junio la lona instalada presentaba un desgaste, que además la instalación no fue en la forma esperada, puesto que según indica la denunciante y pretende probar mediante fotografía de folios 9, la lona se encontraba pegada a las tejas y en esta se puede observar que el mismo se encontraba con restos de pegamento al cual ella denomina "sikaflex".

Asimismo, mediante impresiones de captura de pantalla de conversación vía la red social *wattsapp*, se puede acreditar que la denunciante interpuso su reclamo ante la proveedora denunciada, sin que obtuviera respuesta favorable a su petición.

Podemos afirmar entonces que la proveedora no atendió el reclamo interpuesto por la denunciante, manifestándole ésta por medio de fotografías, la calidad y estado de la lona después de haberla instalado; surgiendo desperfectos y rompimientos en la misma, algo contrario a lo esperado por la consumidora: siendo que, de acuerdo a la propuesta de negocio y especificaciones de la lona, la señora _____ esperaba un producto de buena calidad, al igual que una correcta instalación de la lona.

Es decir que, en este caso, se ha podido acreditar que la lona no era de la calidad esperada por la consumidora y que la instalación que se realizó no se hizo llenando las expectativas de la denunciante. En este punto debemos mencionar, que, por ser un producto de un material resistente, utilizado para intemperies, la expectativa de cualquier consumidor se basa en la durabilidad que le daría el mismo.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, se advierte de los hechos probados, que ésta actuó con negligencia grave, debido a que tuvo conocimiento de los desperfectos de la lona y su instalación, ofreciendo una propuesta de solución donde el fabricante de la lona solo había autorizado un 20% de descuento del precio pagado,

7
-
/

resultando la solución desproporcionadamente a la cantidad del monto pagado por dicho producto y servicio.

Con lo anterior, este Tribunal concluye que la proveedora no entregó los bienes y no prestó los servicios en los términos contratados por la consumidora, incumpliendo con dicha conducta lo regulado en el artículo 24 de la LPC y constituyendo la infracción atribuida de acuerdo a lo establecido en el artículo 43 letra e) de la misma normativa.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Habiéndose comprobado fehacientemente que la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, es procedente la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió la infractora, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable:

Tamaño de la empresa.

En el presente procedimiento, no fue posible determinar el tamaño de la empresa, pues no se cuenta con la documentación que permita acreditar dicha circunstancia, a pesar de haberse solicitado a la proveedora que proporcionara: copia de las declaraciones de IVA del período comprendido entre el mes de abril de 2019 al mes de junio de 2020, de la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2019, así como estado financiero auditado del año 2019.

Ahora bien, este Tribunal ha tenido acceso a la información pública denominada “**Base de datos de los grandes y medios contribuyentes**” del Ministerio de Hacienda, creada en el mes de noviembre de 2020 y en la cual consta que la proveedora se encuentra clasificada como *mediana contribuyente*, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como tal, es decir como una *mediana empresa*.

a. Impacto en el derecho del consumidor.

En el presente caso, con la infracción grave derivada de la omisión de la proveedora, al no entregar ni prestar los servicios en los términos contratados, se establece que esto le ocasionó un menoscabo económico directo a la consumidora, ya que pagó una cantidad de dinero a cambio de

un bien y una prestación de servicios para la instalación de la lona comprada a la proveedora, resultando desde el momento de su instalación defectuosa, no cumpliendo la proveedora con su obligación de entregar los servicios en la calidad esperada por la consumidora.

La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

El cometimiento de la infracción de la proveedora, ocasionó un perjuicio de naturaleza patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$187.80 dólares de los Estados Unidos de América que pagó en concepto del bien y servicio en referencia.

b. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente, es decir, que la trasgresión a la norma haya sido o se deba a la imprudencia o negligencia del sujeto. Por ello, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, tal como se dijo anteriormente, la proveedora actuó con negligencia grave, ya que se comprobó que incumplió al no prestar ni entregar la lona y la instalación de la misma en los términos contratados, o pudiendo resolver el reclamo presentado por la denunciante, en su defecto, haber realizado la devolución del dinero.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII.B de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al incumplir con la entrega y prestación del servicio de instalación de la lona, pues la misma no fue correctamente instalada y el bien resultó con desperfectos.

De acuerdo al artículo 46 de la LPC, las infracciones calificadas como graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida (\$187.80), con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la

7
/ 8

proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud del impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la misma (\$187.80) y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, así como por haberse constatado una conducta procesal que denota la falta de colaboración de la infractora con la administración, este Tribunal impone a **Lonas Decorativas, S.A. de C.V.** por el cometimiento de la infracción estipulada en el art. 43 letra e) de la LPC, *por no entregar los servicios en los términos contratados*, en relación con el artículo 24 de la misma ley, una multa de seis salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia la *devolución del dinero pagado a la proveedora*, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del

diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por el servicio no prestado.*

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora **Lonas Decorativas, S.A. de C.V.** la devolución de lo pagado por la consumidora* , en concepto compra de lona y servicio de instalación de la misma, por no haber entregado el bien ni prestado el servicio de instalación en los términos contratados - \$187.80-.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil y 17 número 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese a **Lonas Decorativas, S.A. de C.V.** con la cantidad de **MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)** equivalentes a seis salarios mínimos mensuales en el sector comercio y servicios (según Decreto Ejecutivo N° 6 del 21/12/2017, D.O. No.240, Tomo 417 del 22/12/2017), por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora*

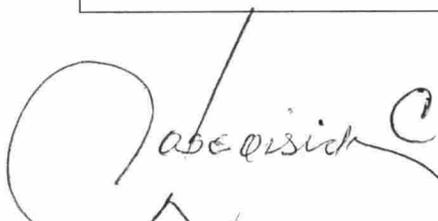
- b) *Ordénese* a la proveedora **Lonas Decorativas, S.A. de C.V.**, la devolución de **CIENTO OCHENTA Y SIETE DOLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA** a la consumidora
- c) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la fiscalía general de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal, extienda certificación de la presente resolución a la señora _____ para los efectos legales correspondientes.
- Notifíquese.*

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

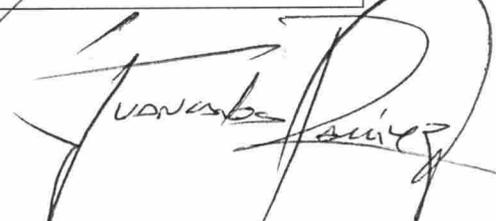
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

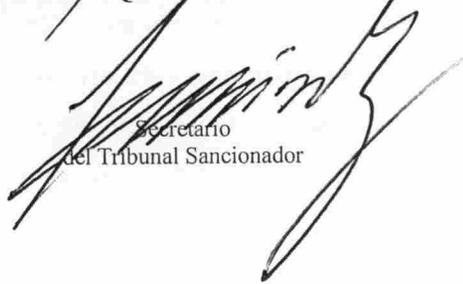

 José Leoisick Castro
 Presidente


 Pablo José Zelaya Meléndez
 Primer vocal


 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
 Segundo vocal suplente

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

Ah/MIP


 Secretario
 del Tribunal Sancionador