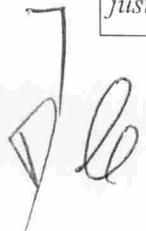


"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/08/2021 Hora: 13:03 Lugar: San Salvador	Referencia: 1537-19 acum
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidores Denunciantes:			
Proveedoras denunciadas:	Bahía los Sueños, S.A. de C.V. My Dream, S.A. de C.V.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>La denunciante (fs. 1) en la cual expuso indicó que, <i>"reclama el derecho de retracto que le concede la Ley de Protección al Consumidor considerando el cumplimiento de los presupuestos prescritos en el art. 13-A al ser contactada telefónicamente con el objetivo de invitarle a una reunión en el que se rifaría un viaje a Cancún, situación que motivó presentarse al hotel Sheraton Presidente pero al llegar al lugar, se les pidió el código de seguridad de su tarjeta de crédito y la de su acompañante pues con esos números se haría la rifa ofrecida lo cual no ocurrió según fue ofertada. Es el caso que se le solicitó sus tarjetas de crédito como requisito para la rifa aclarando que no se les aplicaría ningún cargo pero minutos después la persona que le atendió regresó con un contrato y luego de ofrecerle muchos "beneficios" optó por firmar el contrato del cual TRES DIAS hábiles después de la firma, se presentó a las oficinas del proveedor a solicitar formalmente el RETRACTO del contrato celebrado y en consecuencia la DEVOLUCIÓN DE DINERO."</i></p> <p>Asimismo, el denunciante manifestó que, <i>"el proveedor no acepta que le haga efectivo su derecho de retracto del contrato 01261, con código de registro 1018. El consumidor presenta carta con la solicitud del retracto, la cual se recibió en las oficinas del proveedor con fecha 14-05-2019 y pasados los 15 días que la ley otorga al proveedor para devolver las sumas abonadas por el consumidor, el proveedor no le dio ninguna respuesta"</i>.</p> <p>Según lo manifestado por los consumidores, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor que prescribe: <i>"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos"</i>; en relación con los artículos 4 literales c), i) y 13-A Literal a) romano I, II) III) Y IV) de la misma normativa que prescribe: <i>"El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no</i></p>			



haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar (...)”.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias -en adelante CSC-, realizó el procedimiento conciliatorio y conforme a los artículos 112 y 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, remitió los expedientes por incomparencias reiteradas de la proveedora denunciada y por falta de acuerdo entre las partes intervinientes, recibiendo ambos expedientes en este Tribunal en fechas 24/09/2019 y 20/02/2020.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Los consumidores solicitaron que se les realice la devolución de lo pagado por dichos contratos haciendo valer el derecho de retracto, de conformidad a lo establecido en los artículos 4 literales c), i), art. 13-A literal a) romanos I), II), III) Y IV) y 44 literal k) de la Ley de Protección al Consumidor.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

A. Infracción atribuida.

Según se consignó en el auto de inicio (folio 118-122), a las proveedoras denunciadas se les imputó la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: *“Negarse a realizar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) retracto (...)”*, el cual está definido en el artículo 13-A de la misma ley, que dispone: *“El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar”*.

El mismo artículo establece en la letra a), las reglas en que se puede ejecutar el derecho en estudio, considerando los siguientes casos: *(i)* compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta ***fuera del establecimiento mercantil***, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; *(ii)* ***contratos a distancia***; es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario; y, *(iii)* ***cuando así se reconozca en la oferta***, promoción, publicidad o en el propio contrato, de acuerdo a lo consignado en el artículo 13-A letra a) de la LPC.

Adicionalmente podrá ejercerse cuando la contratación no se haya perfeccionado, por no haber transcurrido ocho días, o porque el bien no se haya entregado o el servicio no se haya empezado a prestar; debe comunicarse por escrito al proveedor y debe constar de forma fehaciente la fecha de tal

comunicación. Finalmente, una vez se haya ejercido el derecho de retracto de conformidad a los parámetros señalados, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto.

Al respecto, este Tribunal, ya se ha pronunciado en resolución de inicio con referencia 802-19 estableciendo que *“para que existan indicios sobre la configuración de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC (...), la consumidora debe acreditar que solicitó la reversión de pago al proveedor, para que, transcurridos 15 días después de haberlo solicitado, sin que el proveedor haya hecho la reversión correspondiente, se pueda entender que éste se negó a hacer la devolución respectiva, como resultado de una manifestación expresa en tal sentido o por haber omitido realizar la devolución en el plazo establecido(...)”*.

En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la LPC, que dispone una multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. Antecedentes normativos.

En nuestro ordenamiento jurídico, tenemos antecedentes de dicho derecho en materia civil. El artículo 1606 del Código Civil —C.C.—, se consigna la posibilidad de que los contratantes estipulen que la venta de algunas cosas no se estime perfecta hasta el otorgamiento de escritura pública o privada, en el que podrá cualquiera de las partes retractarse mientras no se otorgue la escritura o no haya principiado la entrega de la cosa vendida. En el mismo Código, el artículo 1607 estipula que *“Si se vende con arras, esto es, dando una cosa en prenda de la celebración del contrato, se entiende que cada uno de los contratantes podrá retractarse; el que ha dado las arras, perdiéndolas; y el que las ha recibido, restituyéndolas dobladas”*.

El artículo 1608 del mismo cuerpo normativo señala que si los contratantes *“no hubieren fijado plazo dentro del cual puedan retractarse, perdiendo las arras, no habrá lugar a la retractación después de los dos meses subsiguientes a la convención”*.

Otro ejemplo también lo encontramos en el artículo 1884 del mismo Código, en el contrato de mandato, cuando se establece que éste se *“reputa perfecto por la aceptación del mandatario (...) Aceptado el mandato, podrá el mandatario retractarse, mientras el mandante se halle todavía en aptitud de ejecutar el negocio por sí mismo, o de cometerlo a diversa persona”*. Finalmente, podemos citar el caso de “la fianza”, cuando el artículo 2090 C.C. señala que *“Puede afianzarse no sólo una obligación pura y simple, sino condicional y a plazo. Podrá también afianzarse una obligación futura; y en este caso podrá el fiador retractarse mientras la obligación principal no exista (...)”*.

C. Breve referencia a la celebración del contrato fuera del establecimiento. Las denominadas ventas “agresivas”: a domicilio, por correspondencia, entre otros.

Al respecto, Lorenzetti, R.L. en su obra "*Consumidores*", sostiene que las modalidades de venta actuales, basadas en el denominado "marketing directo", tratan de llegar al consumidor de manera agresiva, penetrando en su domicilio, en su lugar de trabajo, en su correspondencia, seduciéndolo con sorteos. La legislación tiende a proteger al consumidor evitando que éste obre apresuradamente y bajo presión, receptando técnicas elaboradas en el Derecho Comparado, en especial el Derecho francés, las que consisten en poner el consentimiento en "cámara lenta".

La venta domiciliaria es aquella en la que la propuesta de venta de una cosa es efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria, o en su lugar de trabajo.

Se relaciona en la referida obra, las ventas realizadas mediante la convocatoria para otros fines, en las que el consumidor es invitado porque ganó un premio a un sitio donde se le va a entregar el mismo, o es invitado "especial" a un cóctel. El ambiente de "venta" desaparece y es sustituido por la fiesta, a la que el consumidor concurre porque "ganó" o porque es "especial". De este modo se trabaja sobre sus emociones para que asista y también para que compre: luego del cóctel, de las películas o videos, y de pasar varias horas, se hace la oferta concreta, agresiva, emotiva, generalmente de un sistema de tiempo compartido.

Es muy frecuente en este campo la proliferación de las ofertas denominadas "agresivas", porque tienden a disminuir la capacidad de discernimiento del consumidor. (LORENZETTI, R.L. en su obra "*Consumidores*", primera edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 2003, Pág. 207).

D. Elementos de la infracción en el Derecho Comparado.

También el derecho en estudio es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día 07/02/1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que "*El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (...)*".

Asimismo, en México se encuentra regulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 56 que prescribe: "*El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado*".

Además, en Brasil, en la Ley N°8.078, que dispone sobre la protección del consumidor y dicta otras providencias, el artículo 49 establece: *“El consumidor puede desistir del contrato en un plazo de siete días contados a partir de su firma o del momento en que recibió el producto o servicio, siempre que la contratación de suministro de productos y servicios haya ocurrido fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio”*.

Continúa la referida normativa en su párrafo único: *“Si el consumidor ejercita su derecho de arrepentimiento previsto en este artículo, los valores eventualmente pagados bajo cualquier título, durante el plazo de reflexión, serán devueltos inmediatamente, actualizados monetariamente”*.

En términos jurídicos, se trata de un derecho preferente que puede ejercerse dentro de un plazo determinado. Se considera que dicho plazo es un tiempo de reflexión o período de enfriamiento en las ventas o contrataciones que se dan en un contexto especial, así por ejemplo, se habla de las ventas a domicilio, fuera del establecimiento, a distancia, por catálogo, en las llamadas “tele ventas”, y en general donde el bien no es apreciado físicamente por el adquirente.

Finalmente, y de forma general, según el diccionario de la lengua española, retracto proviene del latín *retractus*, y se refiere al derecho que compete a ciertas personas para quedarse, por el tanto de su precio, con la cosa vendida a otro.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras, pues en resolución de folios 118 al 122 se les concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentaran por escrito sus argumentos de defensa y presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual fue notificada a las mismas en fecha 08/12/2020 y 09/12/2020 (folio 131-133); sin embargo, no hubo pronunciamiento de las proveedoras.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en el párrafo anterior, en resolución de fs. 136 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). Resolución que fue notificada a las proveedoras, en fechas 17/08/2021 y 18/08/2021.

El día 30/08/2021 se recibió escrito firmado por el licenciado _____ quien manifiesta actuar en calidad de apoderado general judicial y especial de la sociedad Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., calidad que demuestra por medio de la fotocopia certificada de testimonio de escritura pública de poder general judicial y especial y en el referido escrito en síntesis manifiesta que debido a que la sociedad a la que representa eligió nuevos administradores, han verificado el expediente de la

consumidora

y conforme al derecho de retracto ejercido por la

misma, consideran pertinente acceder a lo solicitado, en cuanto a la devolución de la cantidad cancelada por la membresía.

Asimismo, indica que han tratado de contactarse con la señora en reiteradas ocasiones, pero no ha sido posible, esto con el objeto de realizarle la devolución de la cantidad de \$1,000.00 dólares.

Respecto a la sociedad My Dream, S.A. de C.V., esta no intervino en las audiencias concedidas para ejercer defensa o pronunciarse respecto a la imputación realizada.

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 comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

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 este- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas en los procedimientos ante este Tribunal 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. En el mismo sentido regula la prueba, el artículo 106 incisos 1º y 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento según lo dispuesto en los artículos 167 de la LPC y 106 inciso 1º de la LPA, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que debe haber sido obtenida de forma lícita, 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 expediente, se incorporó prueba documental por parte de los consumidores siendo la siguiente:

- i. Copia simple de contrato de suscripción de membresía local, a nombre de _____ emitido por Bahía del Sol, de fecha 18/05/2019. (fs. 3 y 4).
- ii. Copia simple nota dirigida a la proveedora denunciada, donde la consumidor _____, manifiesta ejercer su derecho de retracto, solicitando la devolución de lo pagado (\$8,050.00) de fecha 23 de mayo del año dos mil diecinueve. (fs. 5).

- iii. Copia simple de comprobante de ingreso de caja #10715, emitida por My Dream, S.A. de C.V., de fecha 18/05/2019, en concepto de pago de programa vacacional, gastos, por la cantidad de \$8,050.00 (fs. 14).
- iv. Copia simple de comprobante de ingreso de caja #10761, emitida por My Dream, S.A. de C.V., de fecha 07/05/2019, en concepto de pago de programa vacacional, gastos de contrato, por la cantidad de \$1,550.00 (fs. 69).
- v. Copia simple de Boucher, por la cantidad de \$100.00. (fs. 70).
- vi. Copia simple de nota dirigida al Hotel Bahía del Sol, en el cual el consumidor
manifiesta ejercer su derecho de retracto, y solicita la devolución del monto cancelado, de fecha 14/05/2019. (fs. 71 a 73).
- vii. Copia simple de contrato de suscripción de membresía local, a nombre de _____
_____, emitido por Bahía del Sol, de fecha 07/05/2019. (fs. 74).

VII. ANALISIS Y ELEMENTOS DE LA INFRACCION ATRIBUIDA

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar -en el caso en particular-, que: (i) la contratación de los servicios se realizó *fuera del establecimiento mercantil*; mediante la modalidad a distancia; (ii) el derecho fue ejercido dentro de los *ocho días* hábiles siguientes a la celebración del contrato; (iii) *existió una comunicación por escrito* al proveedor y *consta de forma fehaciente la fecha de tal comunicación*; (iv) transcurrido el plazo de *quince días* desde la comunicación del retracto, la negativa de la proveedora -de forma expresa o tacita- a entregar a los consumidores la cantidad de dinero correspondiente.

A. En base a los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre los consumidores y las proveedoras denunciadas: así como la fecha de celebración de los contratos (18/05/2019 y 07/05/2019).

2. Con los comprobantes de ingreso a caja emitidos por la proveedora My Dream, S.A. de C.V. se acredita las cantidades pagadas por los consumidores a las proveedoras, así como las fechas en que fueron realizados los mismos.

3. El efectivo ejercicio del derecho de retracto, por medio de escritos dirigidos a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. (fs. 5 y 71).

B. Conforme a los hechos probado, resulta necesario para este Tribunal, establecer en primer lugar si el servicio ya había sido prestado o no, para posteriormente determinar si los consumidores tenían derecho a retractarse de los contratos.

1. En primer lugar, respecto al contrato suscrito entre la proveedora denunciada y la consumidora _____, hace referencia a que los servicios serán prestados por Hotel

Bahía del Sol, y en la cláusula I) OBJETO DEL CONTRATO letra B) se establece: “*La Membresía adquirida le da el derecho al contratante a 60 pasadías T.I. + plan 0 noche Ilim para ser utilizadas en 10 años de servicios turísticos hoteleros (...)*” (el resaltado es propio). Asimismo, se reitera en dicho documento que se trata precisamente de la prestación de servicios hoteleros, descuentos en comida, eventos y estadías que serán aplicables únicamente en las instalaciones del referido hotel.

De lo anterior, se extrae que el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligaba a prestar los referidos servicios hoteleros exclusivamente en Hotel Bahía del Sol y la consumidora esperaba hacer uso de las instalaciones del hotel y gozar de los beneficios y descuentos por los cuales pagó la cantidad de \$8,050.00 dólares. Es decir, que la intención de contratar de la consumidora no estaba basada en la mera tenencia de una credencial extendida por la proveedora, sino en la **efectiva prestación de un servicio** hotelero contratado.

Aunado a lo anterior, para que la consumidora pudiera gozar de los servicios, estaba sujeta a condiciones expuestas en el mismo contrato, como, por ejemplo, que la consumidora como *requisito indispensable*, debía hacer una reserva entre 10 y 90 días anticipadamente dependiendo si se trataba de temporada baja o alta respectivamente –cláusulas O) y P) del contrato–.

Por otra parte, la consumidora manifestó en el escrito presentado ante la proveedora – fs. 5 –, que el pago de dicha membresía consistía en que el monto sería cancelado de una tarjeta de crédito del Banco Agrícola a un plazo sin intereses de 36 meses: sin embargo, uno de los ejecutivos de ventas que le atendió, le manifestó que podía dejar reservado el pago exhibiendo otras tarjetas de crédito y débito de las cuales no se realizarían los cargos: pero al hacer consultas ante las instituciones financieras de las tarjetas exhibidas, le manifestaron que ya se habían realizado los cargos por el monto total de la membresía, lo que le ha generado inconvenientes económicos, y como consecuencia de lo anterior, ejerció su derecho de retracto ante la proveedora, en fecha 23/05/2019, y el día de la contratación fue el 18/05/2019, es decir que ejerció dicho derecho ante la denunciada, **cinco días después de haber suscrito el contrato.**

Este Tribunal concluye entonces, que en el presente caso **los servicios contratados no se habían prestado** al momento que la consumidora comunicó a la proveedora su voluntad a retractarse y la solicitud de la devolución de los \$8,050.00 dólares que fueron debitados de sus tarjetas de crédito – según expuso en el escrito con el que acompañó su denuncia fs. 11–.

2. En cuanto al consumidor ----- y el contrato suscrito con la proveedora denunciada, se identifica en la cláusula I) OBJETO DEL CONTRATO letra B) se establece: “*La Membresía adquirida le da el derecho al contratante a 13 pasadías T.I. + plan 0 noche Ilim para ser utilizadas en 2 años de servicios turísticos hoteleros (...)*” (el resaltado es propio). Así también, se vislumbra que dicho contrato se trata de la prestación de servicios hoteleros, descuentos en comida,

eventos y estadias que serán aplicables únicamente en las instalaciones del referido hotel; extrayéndose de lo anterior que el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligaba a prestar los referidos servicios hoteleros exclusivamente en Hotel Bahía del Sol y el consumidor esperaba hacer uso de las instalaciones del hotel y gozar de los beneficios y descuentos por los cuales pagó la cantidad de \$1,550.00 dólares que también fueron debitados de su tarjeta de crédito.

Dentro de mismo documento, también establece la manera realizar las reservaciones, que según las cláusulas O) y P) del contrato, el consumidor debe hacer reservación entre 10 y 90 días anticipadamente dependiendo si se trataba de temporada baja o alta.

Que, según lo manifestado por dicho consumidor, se presentó a una “charla para entrega de premios” en el Hotel Sheraton Presidente, lo cual no fue así, sino que fue una venta de membresía para los servicios turísticos hoteleros que ofrece la denunciada, entregando su tarjeta de crédito para verificar su récord crediticio, momentos más tarde, regresan con boucher por el monto de \$1,550.00, firmando una hoja en blanco, que al instante de devolverle dicha tarjeta, la hoja en blanco había sido llenada por el personal de la proveedora, entregándole en compensación por los daños de haber realizado el recargo de manera no ética, certificados de regalo, los cuales tiene cargos para poder utilizarlos; por lo anterior, solicitó la devolución de lo cancelado el día 14/05/2019, suscribiendo el contrato el día 07/05/2019, es decir que ejerció su derecho de retracto ante la proveedora **8 días después de haberlo suscrito.**

3. En concordancia con lo anterior, se puede acreditar que las contrataciones se realizaron fuera del establecimiento de la proveedora, pues ambos declaran haber asistido a una cena al Hotel Sheraton en fechas 07/05/2019 y 18/05/2019, asimismo, se ha determinado que la prestación de los servicios contratados por los consumidores, no se había hecho efectiva al momento en que los mismos comunicaron su deseo de retractarse a la proveedora, se concluye que **sí nos enfrentamos a hechos que encajan dentro de lo regulado por el artículo 13-A inciso primero de la LPC** que dispone: *“El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar”*(el resaltado es propio); y a los señores _____ y _____ sí les asistía su derecho a retractarse de la contratación, situación que fue manifestada por escrito a la proveedora en fechas 23/05/2019 y 14/05/2019, según consta en cartas con sello de recibido agregadas a fs. 5 y 71 a 73, respectivamente.

C. Al establecerse que los consumidores estaban facultados por ley para ejercer su derecho de retracto, la proveedora sí estaba en la obligación de devolver a los mismos la cantidad de dinero que fue debitada de sus tarjetas de crédito. No obstante, en el presente expediente la proveedora no acreditó con

prueba alguna, que hizo la efectiva devolución del dinero a los consumidores cuando manifestaron su derecho de retracto, por el contrario, tácitamente se entiende que la denunciada se negó a aceptar el retracto comunicado por ellos, al no brindar ninguna respuesta a su petición.

Además, en el caso del consumidor _____, el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC¹, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones iuris tantum, son aquellas en razón de las cuales la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probado los hechos en que se base.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

En consecuencia, con el análisis expuesto y la documentación incorporada al presente expediente, ha quedado evidenciado que por parte de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., se configura la comisión de la infracción regulada como *muy grave* en el artículo 44 letra k) de la LPC, específicamente por: *“Negarse a realizar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) retracto (...)”*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

¹ **Incomparecencia a la audiencia.** Art. 112. De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda.

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Cn, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del diecisiete de diciembre de mil novecientos noventa y dos).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del veintinueve de abril de dos mil trece).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del veinticuatro de octubre de dos mil diecinueve.

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, actuó con *negligencia grave*, debido a que consta en el expediente que tuvo conocimiento del deseo de los consumidores de ejercer su derecho de retracto, mediante notas a ella presentadas (fs. 5, 71 a 73); y a pesar de ello, no realizó acciones que garantizaran la devolución efectiva de dinero pagado por los consumidores, en transgresión a las disposiciones de la LPC ya citadas, y además ocasionándole así un menoscabo económico al denunciante.

E. Por otra parte, respecto a la proveedora My Dream, S.A. de C.V., este Tribunal advierte que la misma no se encuentra relacionada con los contratos firmados por los consumidores, sino que solamente se tiene por acreditado que extendió recibos de ingreso a caja a nombre de los denunciantes por las cantidades de \$8,050.00 y \$1,550.00.

En consecuencia, es procedente absolver a la proveedora My Dream, S.A. de C.V., por la comisión de la conducta descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, en relación con lo dispuesto en el artículo 13-A de la misma normativa, por no ser legítimo contradictor en el presente procedimiento.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por parte de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 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: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado 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 el infractor, 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 al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona*

*natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a las proveedoras denunciadas en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado dicha información con anterioridad en resolución de inicio a fs. 118 a 122. Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador las proveedoras infractoras han mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de sus deberes a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como una mediana empresa, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Impacto en los derechos del consumidor.

En el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa por parte de la proveedora denunciada consistente en negarse a aceptar el retracto por parte de los denunciantes y consecuentemente no hacer la devolución del dinero —artículo 44 letra k) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos de los consumidores, que no pudieron ejercer su derecho de retracto conforme a lo establecido en el artículo 13-A inciso primero, letra a) romano I, letra b) romanos II y IV, de la LPC, disposición que era aplicable para los hechos analizados en la resolución de mérito, según se estableció en el apartado VI.D.2 de la presente.

c. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de la consumidora.

La conducta infractora de las proveedoras, ocasionó un perjuicio económico a los consumidores, en razón de que erogaron el precio total de los contratos por las cantidades de \$8,050.00 y \$1,550.00 dólares en un solo pago. Lo anterior supuso, además, no sólo la disminución en el patrimonio de los

mismos que pudieron utilizar para otros propósitos, sino también perdieron la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, las infractoras al obtener el pago total de los contratos, acrecentaron su patrimonio y adquirieron las ventajas del dinero pagado en concepto del precio de los contratos, en perjuicio de los consumidores pues el servicio no fue prestado, debido a que se retractaron de la contratación.

d. Grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedieron las infractoras.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se ha establecido a través de sus resoluciones conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC instaura la obligación de las proveedoras de efectuar la devolución del dinero, cuando los consumidores hayan ejercido su derecho de retracto, tanto el artículo 13-A en su letra b) romano IV “Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver la sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto (...)”; no obstante, como ya se ha mencionado, las proveedoras no atendieron dicho mandamiento legal, o esgrimieron alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que las referidas sociedades son responsables de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., actuó con *negligencia grave*, pues teniendo conocimiento de que los consumidores intentaron hacer ejercer su derecho de retracto por medio de escritos, no atendieron a los mismos, ni efectuaron la devolución del dinero.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VI.E de esta resolución, la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando los consumidores intentaron ejercer el derecho de retracto; y de acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 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 las infractoras ocasionaron a los consumidores por las conductas cometidas (\$8,050.00 y \$1,550.00 dólares), 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 las proveedoras por una suma menor de la cantidad a la que asciende los presuntos daños ocasionados a los consumidores.

Ahora bien, una vez establecido el monto mínimo base, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador las proveedoras infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de los consumidores, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$8,050.00 y \$1,550.00 dólares), el grado de intencionalidad y la actuación con la que procedieron las infractoras, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota una no colaboración de las infractoras dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.** por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por *“Negarse a realizar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) retracto (...)”*, en relación con el artículo 13-A inciso primero, letra a) romano I, letra b) romanos II y IV de la misma ley, una multa de ochenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$24,333.60)** en concepto de multa.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron en su denuncia la cancelación del contrato suscrito y 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 19/05/2008, 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, 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 p) de la LPC la titularidad del derecho a desistir o retractarse de un contrato en los términos de la misma ley, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en: *la devolución de lo pagado por los montos de \$8,050.00 y \$1,550.00 dólares de los Estados Unidos de América*.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por los consumidores*
por un total de \$8050.00 dólares y al señor
, por un total de \$1,550.00 dólares en concepto de los servicios hoteleros de los cuales los mismos intentaron ejercer su derecho de retracto de las respectivas contrataciones.

XI. 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; 13-A, 44 letra k), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes

de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal

RESUELVE:

- a) *Sanciónese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOCE MIL CIENTO SESENTA Y SES DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,166.80)**, equivalentes a cuarenta salarios mínimos mensuales en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado por la consumidora cuando ejerció su derecho de retracto conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) *Sanciónese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOCE MIL CIENTO SESENTA Y SES DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$12,166.80)**, equivalentes a cuarenta salarios mínimos mensuales en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado por el consumidor cuando ejerció su derecho de retracto conforme al análisis expuesto en el romano VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **devolver** a la señora la cantidad de **OCHO MIL CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$8,050.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por los servicios no prestados.
- d) *Ordénese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **devolver** al señor la cantidad de **MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,550.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por los servicios no prestados.
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal extender certificación de la presente resolución a los consumidores y para los efectos legales correspondientes.
- f) 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 ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

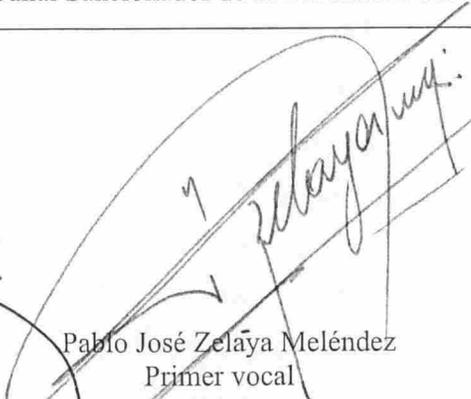
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



José Leoisick Castro
Presidente



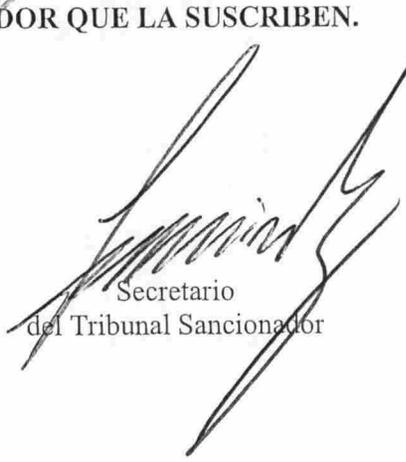
Pablo José Zeláya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Al/MIP



Secretario
del Tribunal Sancionador