

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 10/02/2023 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 85-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso en su denuncia que: <i>"tiene una cuenta con el proveedor donde depositaba para ahorrar y tener disponibilidad en caso de necesidad. Señala que tiene otras cuentas con el proveedor y en una de ellas tiene una tarjeta de débito. En una ocasión, hace algún tiempo, visitó el banco en la misma agencia donde hizo el reclamo y solicitó a la persona que le atendió que le enlazara la cuenta de donde le sustrajeron el dinero a la tarjeta de débito de la otra cuenta, con la intención de tener disponibilidad del dinero más fácilmente. En esa ocasión, esa persona le ofreció el servicio de la banca electrónica, el consumidor le dijo que no estaba interesado y siguió pasando el tiempo. Manifiesta que aproximadamente seis meses después recibió una llamada del proveedor consultándole si le iba a dar uso al servicio de banca electrónica, respondiendo que no le daría uso, y que él nunca autorizó la creación, pidiendo revisión de esa comunicación. Acota que a mediados de diciembre de 2019, intentó hacer uso del dinero guardado, siendo informado que ya no tenía dinero en la cuenta pues en fecha 12/12/2019 le sustrajeron indebidamente vía electrónica la cantidad de \$3,000.00, promoviendo el proveedor la gestión número [redacted] la cual a la fecha no tiene respuesta".</i></p> <p>En ese sentido, el CSC conforme al artículo 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por no lograr solucionar el conflicto en dicha instancia, por incomparecencia reiterada de la proveedora a la audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 05/02/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"que se revise el video de su visita donde nunca autorizó ese servicio, igualmente que se oiga el audio donde reiteró que nunca autorizó el servicio y que no lo utilizaría, y que se le devuelva a la cuenta de inmediato el dinero sustraído indebidamente. Artículos 44 literal e) y 18 literal c), artículo 19 literales e) y g), 42 literal g), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos".</i></p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 42 LETRA G) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 19 LETRA G) DE LA MISMA LEY.			

Tal como consta en resolución de inicio —folios 38 a 40—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 42 letra g) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: g) No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece*”; relacionada con el Art. 19 letra g) de la misma el cual establece: “*Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece*”.

Este Tribunal, mediante resolución definitiva de las nueve horas con cuarenta y cinco minutos del día tres de febrero de dos mil doce, en el procedimiento referencia 1535-09, entre otras, señaló que el derecho a la información se configura como un derecho esencial de los consumidores, cuyo cumplimiento les asegura la obtención de datos y características reales al momento de adquirir un bien o contratar un servicio, que les permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión.

En consecuencia, es preciso que tanto los proveedores como los consumidores conozcan las características esenciales de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, lo que permitirá que éste funcione adecuadamente.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 45 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 50 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

Asimismo, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: “(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: “Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”.*

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido,

y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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.*

Por ello, 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 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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:

I. En fechas 12/05/2022 y 31/10/2022 —folios 43 y 86—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, manifestando que contesta la pretensión del consumidor negando los hechos que el mismo expresa, pues el banco ha actuado conforme a la ley, el contrato suscrito y el aviso recibido. Asimismo, solicita que se declare caducado el procedimiento por haber transcurrido más de nueve meses desde la fecha de la denuncia y de la última resolución de la Defensoría del Consumidor.

Señala que el señor _____ suscribió un contrato de cuenta de ahorros el cual se rige por las normas establecidas en el mismo y además por las normas legales. Que el mismo señor _____

valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el 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).

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 han configurado las infracciones consignadas en los artículos 42 letra g) y 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia confrontada de libreta de ahorros (fs. 3).
2. Fotocopia confrontada de estado de cuenta de la cuenta de ahorros, de fecha 20/12/2019, a nombre del señor _____ (fs. 4).
3. Fotocopia de carta de respuesta a reclamo, de fecha 18/01/2019 (fs. 21 y 22).
4. Fotocopia de check list para revisión de expedientes (fs. 89).
5. Fotocopia de contrato de cuenta de ahorro y sus anexos, suscrito por el señor _____ (fs. 90 a 99).
6. Certificación de estado de cuenta corriente número _____ a nombre del señor _____ de fecha 20/02/2019 al 31/12/2019 (fs. 100 a 102).
7. Fotocopia de cheque de gerencia serie _____ número _____ de fecha 29/10/2022, pagadero a la orden del señor _____ por la cantidad de \$3,000.00 (fs. 103).

R78

8. Fotocopia de carta de fecha 29/10/2022, suscrita por _____, Jefe de Protección al Consumidor de BAC Credomatic, mediante la cual se le informa al señor _____ que en la Agencia Central se encuentra disponible el cheque de caja por la cantidad de \$3,000.00, en concepto de devolución por transferencia del día 12/12/2019 (fs. 104).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 42 LETRA G) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 19 LETRA G) DE LA MISMA LEY.

En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que tiene una cuenta con el proveedor donde depositaba para ahorrar y tener disponibilidad en caso de necesidad. Señala que tiene otras cuentas con el proveedor y en una de ellas tiene una tarjeta de débito. En una ocasión, hace algún tiempo, visitó el banco en la misma agencia donde hizo el reclamo y solicitó a la persona que le atendió que le enlazara la cuenta de donde le sustrajeron el dinero a la tarjeta de débito de la otra cuenta, con la intención de tener disponibilidad del dinero más fácilmente. En esa ocasión, esa persona le ofreció el servicio de la banca electrónica, el consumidor le dijo que no estaba interesado y siguió pasando el tiempo. Manifiesta que aproximadamente seis meses después recibió una llamada del proveedor consultándole si le iba a dar uso al servicio de banca electrónica, respondiendo que no le daría uso, y que él nunca autorizó la creación, pidiendo revisión de esa comunicación. Acota que, a mediados de diciembre de 2019, intentó hacer uso del dinero guardado, siendo informado que ya no tenía dinero en la cuenta pues en fecha 12/12/2019 le sustrajeron indebidamente vía electrónica la cantidad de \$3,000.00, promoviendo el proveedor la gestión número _____ de la cual a la fecha no tiene respuesta.

Al respecto, este Tribunal advierte que no se ha comprobado un incumplimiento por parte de la proveedora a su obligación de proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre los productos o servicios ofrecidos, ya que del texto del contrato de cuenta de ahorro se colige que es responsabilidad de quien usa la cuenta de ahorro, los controles de su PIN y la obligación de informar al Banco el extravío del mismo, situaciones que se encuentran desarrolladas en las cláusulas DÉCIMA Y DÉCIMO PRIMERA del contrato expresado; asimismo, en la cláusula CUARTA de dicho contrato se establece que el cliente asume en forma expresa e irrevocable toda responsabilidad por el uso por parte del usuario maestro y los otros usuarios de dichas claves de acceso y/o tarjetas inteligentes.

En ese sentido, es necesario aclarar que el señor _____ efectivamente suscribió el contrato de cuenta de ahorro, con el correspondiente servicio de apertura de cuenta internet y uso de la sucursal electrónica regional del BAC/CREDOMATIC NETWORK, por lo que sí se encontraba habilitada la banca electrónica para su cuenta de ahorros, habiéndosele asignado usuario de banca electrónica, con el cual tenía que crear su propia contraseña, siendo que el banco le entregó la

tarjeta del código BAC que contiene las claves aleatorias que le permiten al banco confirmar las operaciones propuestas en sistemas electrónicos y que sólo el señor debería tener.

En conclusión, cabe aclarar que con la documentación presentada por la proveedora, se comprueban las transacciones realizadas por el consumidor en su cuenta de ahorros, mediante retiros o depósitos en forma directa o mediante su banca electrónica, reflejándose en el estado de cuenta que dichas transacciones se realizaron conforme la voluntad del titular de la cuenta o por instrucciones de él, ya que se hicieron transferencias mediante banca electrónica a nivel nacional, habiéndose investigado y realizado análisis del caso por parte del banco, concluyendo que el banco no recibió ninguna instrucción sobre la suspensión o no pago de las transacciones, por lo que el sistema procesó la operación solicitada; asimismo, que en las operaciones ha existido intervención de usuario y contraseña, por lo que se han cumplido todos los procedimientos y políticas establecidos para la salvaguarda de los depósitos del cliente.

Por tanto, puede concluirse que, en el presente caso, no existe un incumplimiento a la obligación de información de las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento, que de conformidad a los registros de la proveedora, el cliente solicitó los servicios electrónicos en la Agencia Zona Rosa, en fecha 16/08/2018, recibiendo clave Pin Bancamatic y servicio código BAC APP; consecuentemente, resulta procedente absolver a BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A. del supuesto tipificado en el artículo 42 letra g) de la LPC, referido a no proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores; razón por la cual, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

En relación a la infracción por la realización de cobros indebidos, el consumidor informa que tiene una cuenta con el proveedor donde depositaba para ahorrar y tener disponibilidad en caso de necesidad. Señala que tiene otras cuentas con el proveedor y en una de ellas tiene una tarjeta de débito. En una ocasión, hace algún tiempo, visitó el banco en la misma agencia donde hizo el reclamo y solicitó a la persona que le atendió que le enlazara la cuenta de donde le sustrajeron el dinero a la tarjeta de débito de la otra cuenta, con la intención de tener disponibilidad del dinero más fácilmente. En esa ocasión, esa persona le ofreció el servicio de la banca electrónica, el consumidor le dijo que no estaba interesado y siguió pasando el tiempo. Manifiesta que aproximadamente seis meses después recibió una llamada del proveedor consultándole si le iba a dar uso al servicio de banca electrónica, respondiendo que no le daría uso, y que él nunca autorizó la creación, pidiendo revisión de esa comunicación. Acota que, a mediados

de diciembre de 2019, intentó hacer uso del dinero guardado, siendo informado que ya no tenía dinero en la cuenta pues en fecha 12/12/2019 le sustrajeron indebidamente vía electrónica la cantidad de \$3,000.00, promoviendo el proveedor la gestión número _____ de la cual a la fecha no tiene respuesta.

Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor _____ as la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que el señor _____ suscribió contrato de cuenta de ahorros con el Banco, luego solicitó y se le aprobó el uso de banca electrónica, se le entregó su código BAC de seguridad para sus transacciones y nunca reportó ninguna irregularidad en su uso.

Por otra parte, cabe señalar que del texto del contrato de cuenta de ahorro se colige que es responsabilidad de quien usa la cuenta de ahorro, los controles de su PIN y la obligación de informar al Banco el extravío del mismo, situaciones que se encuentran desarrolladas en las cláusulas DÉCIMA Y DÉCIMO PRIMERA del contrato expresado; asimismo, en la cláusula CUARTA de dicho contrato se establece que el cliente asume en forma expresa e irrevocable toda responsabilidad por el uso por parte del usuario maestro y los otros usuarios de dichas claves de acceso y/o tarjetas inteligentes.

En el presente caso, cabe señalar que de la documentación agregada al expediente no se advierten irregularidades en los cargos realizados por la proveedora, en la cuenta de ahorros del consumidor, ya que dichas transacciones se realizaron conforme la voluntad del titular de la cuenta o por instrucciones de él, ya que se hicieron transferencias mediante banca electrónica a nivel nacional, habiéndose investigado y realizado análisis del caso por parte del banco, concluyendo que el banco no recibió ninguna instrucción sobre la suspensión o no pago de las transacciones, por lo que el sistema procesó la operación solicitada.

Por tanto, ha quedado demostrado mediante la documentación agregada al expediente sancionatorio, que el cargo por la cantidad de \$3,000.00 realizado por la proveedora denunciada en la cuenta de ahorro del consumidor no es indebido, en virtud de lo anteriormente relacionado.

Aunado a lo anterior, este Tribunal advierte que la proveedora denunciada señaló que aun cuando el responsable de las transacciones en banca electrónica es el titular de la cuenta mediante el correcto uso del código BAC, el banco ha accedido a reintegrar al señor _____ el monto de la transacción que él argumentó que no fue efectuada por su persona, situación que comprueba mediante el cheque de gerencia serie _____ número _____ de fecha 29/10/2022, pagadero a la orden del señor _____, por la cantidad de \$3,000.00, y la carta de fecha 29/10/2022, suscrita por _____

Jefe de Protección al Consumidor de BAC Credomatic, mediante la cual se le informa al señor [redacted], que en la Agencia Central se encuentra disponible el cheque de caja por la cantidad de \$3,000.00, en concepto de devolución por transferencia del día 12/12/2019; en consecuencia, es procedente absolver a la proveedora denunciada en relación a dicha infracción.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*Queda prohibido a todo proveedor: Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)*”; por ello, se estima procedente **absolver** a BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. del referido ilícito jurídico; **razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.**

VIII. 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; 18 letra c), 19 letra g), 42 letra g), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

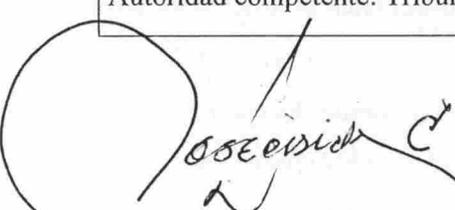
- a) *Absuélvase a la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. de la infracción prevista en el artículo 42 letra g) en relación al artículo 19 letra g), ambos de la LPC por “No proporcionar en castellano, de forma clara, completa, veraz y oportuna, toda la información sobre las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, las garantías con las cuales se amparan las obligaciones y la documentación exigida por la ley, reglamentos y normas técnicas aplicables al tipo de bien o servicio, o las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el bien o servicio que se le ofrece”, con base a lo establecido en el literal A. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.*
- b) *Absuélvase a la proveedora BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por “Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”, con base a lo establecido en el literal B. del romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.*
- c) *Notifíquese.*

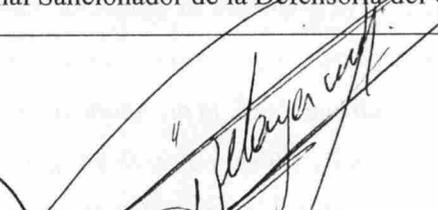
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

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

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

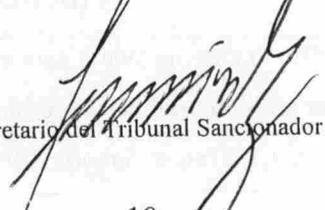

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador