

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

 <p><b>Defensoría del Consumidor</b></p>	<p><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p><b>Fecha: 10/11/2023 Hora: 13:12 p. m. Lugar: San Salvador</b></p>	<p><b>Referencia: 95-2021</b></p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Banco Cuscatlán de El Salvador, S.A., <i>antes Scotiabank de El Salvador, S.A.</i>		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>La consumidora en su denuncia textualmente manifestó que: <i>“adquirió un crédito con el Banco, en los cuales se les aplicaría descuento de planilla, es el caso que terminó de cancelar el crédito según las 84 cuotas, el 31 de agosto del 2020, por lo que llamaron al Banco para informarle que tiene un saldo pendiente, por los cambios de la tasa de interés que realizaron, del cual no le notificaron. El 01 de septiembre del 2020 en sucursal Centro de Santa Ana, le brindan la alternativa de refinanciar el saldo de crédito o cancelar completamente el saldo pendiente. De los cambios de tasa de interés no fue notificada ya que los pagos los realizaban en descuento de planilla de su trabajo, además no tiene la capacidad económica de poder realizar dicho pago. Solicita que se le investigue el caso” (sic).</i></p> <p>En fecha 07/10/2020, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia. Posteriormente, en fecha 05/11/2020 —fs. 41—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, cuyo resultado, consistente en la falta de acuerdo entre las partes, se hizo constar en el acta de fs. 52.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria, recibándose en este Tribunal en fecha 08/02/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>La consumidora solicitó que: <i>“se le anule el saldo de \$714.32, que refleja el estado de cuenta, ya que no fue notificada del cambio de interés (sic.)”</i></p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en resolución de fecha 15/08/2023 (fs. 55 y 56), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: d) Cobrar intereses (...) en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)”</i> en relación a la obligación especial que posee la proveedora denunciada, establecida en el artículo 19 letra a) de la misma ley —bajo el</p>			

acápite general, *“Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros”*, disposición que prescribe literalmente: *“Los proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: a) Cobrar sólo los intereses, (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley”*; y en el caso particular, respecto a lo reglamentado en el artículo 20 de las Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros (NPB4-46), en el cual se regulan lo concerniente a los “Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable”, especialmente en los artículos 4º y 5º: *“(…) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos. En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”*.

En concordancia con lo anterior, el cobro de comisiones o recargos incumpliendo la citada disposición, conlleva a la comisión de la infracción administrativa contenida en el artículo 44 letra d) de la LPC; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 47 del referido cuerpo normativo, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

En ese sentido, los proveedores de servicios financieros, bursátiles o de crédito, en general están obligados a cobrar solo los intereses, comisiones y recargos que hubieran sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidas en el contrato, *y conforme a la ley*, así como calcular el interés para todas las operaciones activas y pasivas, sobre la base del año calendario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 letra a) de la LPC.

#### 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:

1. En fecha 01/09/2023 —fs. 59 al 62— se recibió escrito firmado por el licenciado [REDACTED] y anexos (fs. 63 al 69) en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora Banco Cuscatlán, de El Salvador S.A., mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 55 y 56), realizando su contestación en sentido negativo, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley, conforme al contrato suscrito y el aviso realizado. Además, alega la caducidad del presente procedimiento, argumento que fue evacuado en resolución de fecha 28/09/2023, mediante la cual se ordenó la apertura a pruebas, la cual fue notificada a la denunciada en fecha 09/10/2023.

También, en fecha 19/10/2023 se recibió escrito y documentación anexa presentado por el licenciado [REDACTED], mediante el cual señala los medios de prueba a ser valorados en este procedimiento sancionador, respecto a la infracción atribuida a su mandante. Como primer aspecto, hace referencia a la *carta de aprobación de crédito* en la cual se estableció que el crédito en referencia tendría una tasa de interés del

12.25% anual sobre saldo, ajustable y pagadero mensualmente, revisable a opción del banco, asimismo en el numeral 6 del apartado “condiciones especiales” de dicho documento se estableció lo siguiente:

*“el deudor acepta que las nuevas variaciones de la tasa de interés, comisiones y recargos, serán hechas de conocimiento del público a través de las publicaciones realizadas por el Banco en dos periódicos de mayor circulación nacional, y en caso de incremento de la tasa de interés, esta será comunicada por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado”.*

En virtud de lo anterior, señala que el carácter variable de la tasa de interés también se estipuló en el documento denominado *pagaré sin protesto* suscrito entre la señora \_\_\_\_\_ en fecha 24/07/2013. Consecuentemente, queda demostrado que la denunciante tenía conocimiento de la facultad con la que cuenta el Banco para revisar y, eventualmente, ajustar la tasa de interés. Ahora bien, sobre la notificación de la tasa de interés, aduce que se han incorporado los elementos probatorios que acreditan que ésta sí se efectuó con los términos requeridos, pues constan las cartas de comunicación del aumento de la tasa de interés de los meses de marzo 2015, noviembre de 2016 y abril del 2018 y sus respectivos comprobantes de notificación; en las referidas cartas que fueron debidamente notificadas, se hizo del conocimiento de la consumidora los incrementos de la tasa de interés que tendría el crédito No \_\_\_\_\_, y se expusieron las alternativas de pago que tendría a partir de dichos incrementos, a saber: i) con el fin de no alterar su presupuesto, el monto de la cuota mensual del crédito no sería modificado, no obstante, la no modificación de la cuota generaría una porción de capital que sería acumulado al vencimiento del plazo del crédito (monto controvertido en este procedimiento); y ii) en caso de no desear que se genere la porción de capital al vencimiento del plazo, podría modificarse la cuota mensual de acuerdo con las nuevas condiciones y al plazo originalmente estipulado.

Señala que, en el presente caso, la consumidora no solicitó una modificación en su cuota mensual, por ello se le generó la porción de capital al vencimiento del plazo con el cual manifiesta no estar de acuerdo, sin embargo, en lo atinente a la imputación, enfatiza que su representada cumplió con su obligación legal y contractual de notificar por escrito con al menos quince días de anticipación las variaciones antes señaladas.

Respecto a lo planteado, con la finalidad de no tornar repetitiva la presente resolución, este Tribunal analizará los argumentos del apoderado de la denunciada en el romano VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba*

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

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra d) de la LPC.

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

1. Histórico de pagos vinculado al crédito **MULTIBANCO** del préstamo personal a nombre de la señora **ROSALBA LIZAMA ESPINOZA** (fs. 4 al 5).
2. Carta de aprobación de crédito a nombre de la señora **SPINILEN** por un monto total de \$8,300.00 dólares de los Estados Unidos, pagaderos en 84 meses, en la cual se detalla que a tasa de interés es el 12.25% anual sobre saldos, ajustables y pagaderos mensualmente, revisable a opción del banco (fs. 6 y 19).
3. Cartas de notificación de variación de interés, dirigidas a la consumidora **STRELA**, de fechas marzo 2015, noviembre 2016 y abril del 2018 (fs. 16, 17, y 20).
4. Comprobantes de notificación de cartas de variación de interés a nombre la consumidora denunciante (fs. 15 y 69).
5. Constancia emitida el 13/10/2023 por el jefe de reclamos del Banco Cuscatlán de El Salvador, mediante el cual se establece que las notificaciones fueron realizadas en la dirección señalada por la consumidora para tal efecto (fs. 75).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso *sub judice*, la señora [redacted] denunció a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. —antes *Scotiabank El Salvador, S.A.*—, por atribuirle la comisión de la infracción descrita en el artículo 44 letra d) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*”, respecto de la obligación especial para la proveedora denunciada, reglamentada en el artículo 19 letra a) de la misma ley —Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros— que consigna: “*(...) Cobrar sólo los intereses (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)*. En ese orden, este Tribunal determinará si en el presente caso, existe concurrencia de los elementos de la antes citada infracción.

En el caso particular, la conducta descrita por la denunciante, en esencia, consiste en la omisión del acto de notificación previo e individualizado del ajuste —incremento— de la tasa de interés de su crédito con referencia [redacted]. Concretamente, indicó que la proveedora incrementó la tasa de interés nominal anual del financiamiento en cuestión, de un 12.25% al 16.00%, y que se percató de ese ajuste, hasta el mes de agosto del año 2020, por medio de una llamada en la que se le notificó que tenía un saldo pendiente, por los cambios de tasa de interés que le realizaron.

Por lo tanto, resulta aplicable al supuesto de hecho la obligación genérica para los proveedores de servicios financieros preceptuada en el artículo 19 letra a) de la LPC: “*Cobrar sólo los intereses (...) que hubiesen sido convenidos con el consumidor, en los términos y formas establecidos en el contrato, y conforme a la ley (...)*”, de modo que la denunciada debe estricta observancia al marco regulatorio aplicable para la aplicación de intereses.

En tal sentido, la norma técnica vigente al momento de los hechos denunciados denominada como **NPB 4-46 - “NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”**, establecía en su artículo 20 inciso 4° que “*(...) Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.*

7 Establecido lo anterior, en procura del ejercicio de adecuación que permitirá determinar la tipicidad de la conducta observada por la proveedora denunciada, se trasladarán los extremos de la normativa *supra* relacionada, a los hechos denunciados; es decir, se corroborará *la existencia de una relación contractual originada en un financiamiento previo*, en el cual se verificó *una modificación de la tasa de interés sin que se haya efectuado el acto de comunicación con las formalidades requeridas*, o sea *de manera directa y por escrito con 15 días de antelación a la vigencia del ajuste.*

En tal sentido, tal como fue señalado en el apartado **VI.** de esta resolución, la relación contractual se acreditó por medio de carta de aprobación de crédito (fs. 6), circunstancia que adicionalmente fue reconocida por ambas partes, de lo cual se extrae el primer elemento de la infracción.

Asimismo, mediante los documentos *supra* mencionados, se estableció que la tasa de interés nominal del financiamiento se pactó en *12.25% anual, ajustable y pagadera mensualmente, revisable a opción del banco, manteniendo un diferencial máximo de hasta 16.13 puntos porcentuales con relación a la tasa de referencia publicada por Banco.* De lo cual se colige que, *Scotiabank El Salvador, S.A., hoy BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., se reservó la facultad de revisar y modificar la tasa de interés pactada, es decir, no se pactó una tasa fija.*

Por otra parte, quedó establecido el ajuste a la tasa de interés del financiamiento, *del 12.25% al 13.75% perfeccionado desde el mes de enero de 30/04/2015, asimismo el ajuste de la tasa del 13.75% al 15.75% la cual fue perfeccionada desde el mes de diciembre de 2016 y del 15.75% al 16% desde el mes de abril del 2018,* esto, mediante las afirmaciones de las partes, y documentalmente, a través de notas informativas e históricos de pagos fs. 4 al 5 como se analizó en el acápite precedente, de lo cual se extrae la concurrencia del segundo elemento de la infracción en análisis.

Resta entonces determinar el cumplimiento de lo reglamentado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46**, en cuanto a la notificación directa y por escrito al cliente, por cualquier medio disponible para la proveedora, con al menos 15 días de antelación previo a su vigencia efectiva.

Resulta pertinente destacar, que tanto la denunciante como la proveedora, centraron sus respectivos argumentos en la concurrencia de este elemento de la infracción. Al respecto, mientras que la sociedad BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. aseguró que realizó la notificación de forma oportuna; la denunciante *Sin Lower, S. de RL de CV* afirmó que la notificación no se realizó conforme a lo estipulado en el artículo 20 inciso 4° de la **NPB 4-46** “(...) *Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.*

Al respecto, esencialmente, la consumidora en su denuncia, señaló que nunca se le hicieron las respectivas notificaciones pues los descuentos se los hacían directamente con cargo en planilla en su centro de trabajo, por lo cual no tubo conocimiento alguno de la variación de tasa de interés.

En tal sentido, este Tribunal analizará la validez del acto de comunicación controvertido, en otras palabras, si la notificación se realizó en la dirección consignada por la consumidora y si la misma fue notificada con antelación a la misma, por lo cual, según documentación agregada al expediente administrativo, se tiene que la dirección consignada por la consumidora es *SANTA ANA*, un lugar de notificación válido para la consumidora; y, además, si el método de entrega de la

misma puede considerarse eficaz y efectivo. Lo anterior, pues, según cartas de notificación los actos de comunicación se realizaron en la relacionada dirección, los cuales cuentan con acuse de recibido, asimismo, no se cuenta con algún cambio de dirección realizado o informado por la consumidora a la proveedora denunciada.

Por otra parte, debe tenerse en consideración la disposición que regula el acto de notificación en análisis, es el artículo 20 inciso 4º de la **NPB 4-46** que prescribe: “(...) *Cualquier incremento respecto de la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos.*”

*En todo caso deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente”.*

Al respecto, los requisitos impuestos por la norma técnica para el acto de comunicación son: que sea escrito, directa, previa a la aplicación del incremento de la tasa de interés y verificable, pues debe quedar documentada la evidencia de su realización.

Sin embargo, la norma posibilita expresamente que el acto de comunicación se efectúe incluso por medios técnicos, siempre que se conste con la evidencia de su realización, y de ello se colige, que la acepción *directa* respecto de la notificación, remite a la individualización de la misma, no así una modalidad de notificación personal como exigencia indispensable.

Corresponde entonces en este apartado extrapolar las consideraciones previas al caso en autos que nos ocupa, con el propósito de establecer la existencia del tercer elemento de la infracción imputada a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. Es decir, sobre la fiel observancia de los requisitos establecidos en la norma técnica vigente al momento de los hechos (artículo 20 inciso 4º de la **NPB 4-46**) por parte de la proveedora.

En tal sentido, está documentado en el expediente que los actos de comunicación se realizaron mediante notas escritas, dejada en la dirección situada en la dirección:

*SANTA ANA*; y aunado a lo anterior, el apoderado general de BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A. así lo reconoció expresamente en escrito recibido en fecha 01/09/2023 y 19/10/2023.

Ahora bien, consta también establecido en el procedimiento que la dirección en la cual se perfeccionaron los actos de comunicación, también se designó en la solicitud de certificado de seguro de deuda colectivo (fs. 7 vuelto).

7 En consecuencia, se acreditó en este procedimiento que las cartas de comunicación del aumento de la tasa de interés nominal anual se entregaron en la dirección registrada como domicilio de la consumidora, en la modalidad de mensajería (fs. 15, 16, 17, 20 y 69), documentos que permiten concluir razonablemente la notificación del ajuste de la tasa de interés de forma escrita y directa. En esa misma línea, se acreditó que los ajustes aplicados en fechas marzo 2015, noviembre 2016 y abril de 2018, se hicieron en cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 20 inciso 4º de la **NPB 4-46**.

En virtud de lo anterior, no habiéndose determinado la configuración de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, este Tribunal concluye que es procedente *absolver* a la proveedora denunciada BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, 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.

#### VII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; artículos 44 letra d), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados por la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., a través de su apoderado, el licenciado [REDACTED], de fechas 01/09/2023 y 19/10/2023.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra d) de la LPC, por: *Cobrar intereses, comisiones o recargos en contravención a las disposiciones de esta ley y demás aplicables al consumo de bienes o prestación de servicios (...)*, en relación a la denuncia presentada por la señora [REDACTED] conforme al análisis desarrollado en el romano VI de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A., de la infracción establecida en el artículo 44 letra d) de la LPC, por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese.*

José Leoisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador