

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/02/2024 Hora: 13:12 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1104-2021
--	---------------------------------	---	------------------------------

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

Proveedora denunciada:

Telemovil El Salvador, S.A de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —CSC—, en fecha 21/07/2021, identificado bajo la referencia 1-0400-01-21-567, constando de 41 folios.

El consumidor reclama en su denuncia que: *"en febrero de 2020 realizó contrato con portabilidad del teléfono [redacted] con la compañía Movistar, pero en eso se vino el evento especial por pandemia covid-19 y no se podía acercar al proveedor a reportar que no estaba recibiendo los servicios sms de ningún número ni compañía, en el mes de octubre del 2020 volvió a reportar el problema a Tigo, debido a que hubo una mala portabilidad numérica al consultar le informaron que movistar es el del problema y que su área de portabilidad se va a comunicar con movistar y le mantendrán al tanto, sin embargo, se llegó noviembre sin obtener respuesta con lo que procedió a solicitar la baja del contrato sin penalidad alguna y quedar con línea prepago por tantos inconvenientes en diversos reclamos sin fruto alguno; pero al solicitar la baja estuvo dos horas en la sucursal para que encontraran la configuración correcta para poder mantener su número; debido a la mala portabilidad desde un inicio. Pero en vista de no tener respuesta se vio en la necesidad de interponer un reclamo en la plataforma CAU de la SIGET con referencia [redacted] pero el resultado del proceso es que se acerque a la agencia de Metrocentro para revisar su dispositivo, argumentando que ese es el problema, pero dicha visita fue en vano puesto que el agente que le atendió lo hizo de mala gana y le informo que si le caían los mensajes de ofertas de navegación o recargas y que ellos como tigo estaban haciendo bien su trabajo y que debía hacer pruebas con otro celular, ya molesti les dijo que la prueba se había realizado en Samsung Galaxy A21S, J3 Y J5 y en Wuawei mate 9 logrando finalmente revisara el dispositivo y logrando la recepción de mensajes de doble factor únicamente para Hugo factor y tigo shop."* (sic).

Según el consumidor, los hechos señalados podrían configurar la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que prescribe: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"*, relacionado al derecho básico de todo consumidor establecido en el artículo 4 letra e) de la LPC, que dispone: *"Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"*.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR.

El consumidor solicitó "(...) que el proveedor resuelva en su plataforma en poder recibir mensajes SMS de doble factor por considerarlo un incumplimiento al contrato. Debido a que en un año en un 80% no ha podido hacer uso de este servicio (...)" (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 42 al 43—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*".

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*No entregar los bienes o **prestar los servicios en los términos contratados***" (resaltado es propio).

La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: "*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. **Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda***" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. 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:

En resolución de (fs. 42 y 43) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo

formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 12/09/2023.

2. En fecha 27/09/2023 se recibió escrito y anexos (fs.46 al 82) firmado por la licenciada

actuando en su calidad de apoderada general judicial de la proveedora denunciada, contestando la denuncia en sentido negativo, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

i) Que previo a conocer los argumentos de hecho y de derecho en los que se fundamenta la presente, es necesario abordar en qué consisten los mensajes de texto que el consumidor manifiesta no haber recibido. El doble factor de autenticación (en inglés Two Factor Authentication o 2FA), también llamado autenticación de dos pasos, es una medida de seguridad que sirve para verificar la identidad de la persona que desea ingresar a una cuenta.

El doble factor de autenticación añade una segunda capa de protección, reforzando el nivel de seguridad de las cuentas de usuario y de los datos personales en diferentes plataformas. En la mayoría de plataformas, se logra utilizando dos métodos distintos para validar la identidad. El primer método generalmente es una contraseña, y el segundo, podría ser un código obtenido a través de un correo electrónico o un mensaje de texto, reconocimiento facial, entre otros. En ese sentido, el funcionamiento típico de estos sistemas es el siguiente:

Primero se accede a un servicio o plataforma en línea y se ingresa la contraseña. Este es el primer factor de autenticación. A continuación, el servicio en línea solicita un segundo factor de autenticación, que puede ser un código de verificación que envía por correo electrónico, una huella dactilar u otro medio que se configure previamente, finalmente se proporciona ese segundo factor de autenticación para verificar la identidad del dueño de la cuenta y completar el inicio de la sesión. Entre los diferentes métodos, se encuentra el código enviado por el servicio de mensajes cortos o servicios de mensajes simples, más conocidos como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), el cual consiste en enviar un código numérico al número de teléfono del usuario cada vez que intenta iniciar sesión. El usuario debe introducir ese código junto con su contraseña para poder acceder a la plataforma deseada.

La autenticación en dos fases mejora la seguridad y la privacidad de las cuentas y los datos personales, reduciendo el riesgo de robo o suplantación de identidad. Al requerir dos factores de autenticación, se dificulta que un atacante pueda acceder a la cuenta de un usuario solo con conocer o robar su contraseña. Además, protegen los datos personales del usuario frente a posibles filtraciones o usos indebidos por parte de terceros.

Por otra parte, señala la apoderada que el doble factor de autenticación permite establecer conexiones entre los usuarios y servicios en línea, al garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los recursos e información que necesitan. Asimismo, ayuda a evitar ciberataques al dificultar que los ciberdelincuentes puedan acceder a sistemas de información con solo conocer o robar la contraseña del usuario, por ejemplo, a través del método de fuerza. Al requerir un segundo factor de autenticación, se reduce la probabilidad de que el atacante pueda obtenerlo o suplantarlos. Además, es posible que se alerte al usuario de

posibles intentos de acceso no autorizado a su cuenta o servicio, por lo cual, el método de doble verificación mediante mensaje de texto genera un problema común, que de acuerdo a los sitios de las diferentes plataformas –entre ellas las que menciona el consumidor– se encuentra relacionado con diferentes factores y no precisamente a la falta del servicio de mensajería, como fue mencionado en la denuncia.

En ese sentido, el consumidor manifestó que no podía recibir SMS de autenticación de doble factor de las siguientes plataformas:

Blizzard: como parte de la asistencia de esta plataforma, se menciona que, si no recibes código de verificación o alerta SMS, se debe: i) activar las notificaciones telefónicas en los ajustes de cuenta; ii) asegurarse de no tener instaladas aplicaciones que puedan bloquear los mensajes de texto o llamadas; iii) comprobar que tengan instaladas las últimas actualizaciones en el teléfono; y iv) para Android, borrar la caché en los ajustes de las aplicaciones.

Google: respecto a esta aplicación, Google ha generado información relativa a “Solucionar problemas habituales con la verificación en dos pasos” en el que, entre otros aspectos, detalla que, si esta plataforma detecta algún cambio en la forma de iniciar sesión, como la ubicación, es posible que no se pueda obtener código de verificación a través de SMS. Si se ha enviado SMS con código de verificación al teléfono, es necesario que el usuario se asegure que el plan de servicios y dispositivos pueda recibir este tipo de mensajes y tener una conexión a internet adecuada cuando se intenta obtener códigos.

Microsoft: en este sitio, se menciona que este es un problema común, que puede estar relacionado con el dispositivo móvil y configuración; señalando que Microsoft en ocasiones limita o bloquea los intentos de autenticación de voz o SMS que realice el mismo usuario, número de teléfono u organización debido a un gran número de intentos fallidos de autenticación de voz o SMS.

En ese sentido, la apoderada señala que el consumidor únicamente presentó imagen de la plataforma Blizzard en la que se observaba que en la parte relativa a seguridad se incorporó el número [REDACTED], en privacidad menciona que “se ha enviado un código de seguridad a tu número móvil” y en conexiones la indicación “introduce el código debajo” y entre otras cosas, en historial de transacciones “enviar o cancelar”, sin embargo, la falta de recepción de un mensaje de texto de doble verificación o factor, puede deberse a diferentes circunstancias y no precisamente a la supuesta falta o supuesta deficiencia del servicio de mensajería por lo que asumir que su representada no ha brindado el servicio estaría sobre la base de una mera suposición, siendo que se desconoce si el denunciante ha realizado las diversas acciones que estas plataformas indican en los casos de falta de recepción, como la configuración de su teléfono. La relacionada idea, se consolida al afirmar que el mismo denunciante habiéndose hecho presente a la agencia y después de revisar la configuración del teléfono, pudo recibir mensajes de doble factor de Hugo Factor y Tigo Shop.

Afirma que en la etapa de avenimiento su representada manifestó que el 08/02/2021, se realizaron pruebas a nivel interno y que tal como se comprobaba en anexo, el denunciante había recibido una serie de mensajes de texto; asimismo, en esa ocasión se anexó el detalle de mensajes de textos recibidos por parte del denunciante

durante el año 2020 y de febrero a julio del 2021, con lo cual aduce que se puede comprobar que el servicio si se estaba brindando, pudiendo concluir que las razones por las que el denunciante no ha recibido los mensajes de doble autenticación o doble factor, pueden estar motivadas por diferentes circunstancias ajenas a los servicios que su representada brinda.

En virtud de lo anterior, el consumidor incorporó captura de pantalla en la que no se logró percibir la hora, fecha u otro aspecto importante; asimismo, no fue posible determinar que, con dicha pantalla, si en el momento el consumidor tenía señal en su teléfono u otro aspecto determinante y necesario para recibir los mensajes de texto que envían estas plataformas o si algún elemento bloqueaba los SMS. Por otra parte al no contar con el tiempo y lugar exacto en el que el consumidor, supuestamente, tuvo problemas para recibir SMS, no fue posible determinar con precisión el motivo del inconveniente, no se sabe si en ese momento contaba con cobertura móvil, tampoco se sabe con certeza si las plataformas de las que intentaba recibir el SMS de doble factor estaban correctamente configuradas o si el servidor en el que se alojan, estaba saturado, así como tampoco se descarta si las configuraciones del aparato o aparatos telefónicos permitían la recepción de estos mensajes.

En ese sentido, manifiesta que las afirmaciones del denunciante relativas a que su representada no le ha brindado el servicio de SMS no fueron comprobadas en el procedimiento y, por el contrario, si se ha demostrado tanto en la etapa del avenimiento y en este procedimiento que si se recibió el servicio de mensajería.

Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por la apoderada de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. 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 art. 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 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 43 letra e) de la LPC, por: “No (...) prestar los servicios en los términos contratados”.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental de las partes intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Copia de escrito de contestación de parte de la proveedora denunciada al consumidor [REDACTED] de fecha 21/12/2020, mediante el cual se da por evacuado el reclamo interpuesto por el consumidor relacionado a la falta del servicio de SMS contratado (fs. 6 vuelto)
- b) Fotocopia de factura de consumidor final, con el número de cliente No. [REDACTED] (fs. 7).
- c) Carta de contestación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, de fecha 28/01/2021, mediante el cual señala tal honorable autoridad que: “al realizar el procedimiento correspondiente se constató que el reclamo fue debidamente atendido por la referida sociedad, según el marco regulatorio aplicable, sin que el señor [REDACTED] estuviera satisfecho con la resolución del reclamo”. (fs. 8 al 10)
- d) Instructivos de las plataformas relacionadas mediante el cual se explica al consumidor los detalles técnicos por los cuales su dispositivo no puede hacer uso del servicio de SMS (fs. 53 al 59).
- e) Detalle de histórico de mensajes de texto del número [REDACTED] durante el periodo de 2020, con la finalidad de demostrar que efectivamente la proveedora denunciada ha brindado el servicio de mensajería de texto al consumidor denunciante (fs. 62 y 64).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que: “en febrero de 2020 realizó contrato con portabilidad del teléfono [REDACTED] con la compañía Movistar, pero en eso se vino el evento especial por

pandemia covid-19 y no se podía acercar al proveedor a reportar que no estaba recibiendo los servicios SMS de ningún número ni compañía, en el mes de octubre del 2020 volvió a reportar el problema a Tigo, debido a que hubo una mala portabilidad numérica al consultar le informaron que movistar es el del problema y que su área de portabilidad se va a comunicar con movistar y le mantendrán al tanto, sin embargo, se llegó noviembre sin obtener respuesta con lo que procedió a solicitar la baja del contrato sin penalidad alguna y quedar con línea prepago por tantos inconvenientes en diversos reclamos sin fruto alguno; pero al solicitar la baja estuvo dos horas en la sucursal para que encontraran la configuración correcta para poder mantener su número; debido a la mala portabilidad desde un inicio. Pero en vista de no tener respuesta se vio en la necesidad de interponer un reclamo en la plataforma CAU de la SIGET con referencia

pero el resultado del proceso es que se acerca a la agencia de Metrocentro para revisar su dispositivo, argumentando que ese es el problema, pero dicha visita fue en vano puesto que el agente que le atendió lo hizo de mala gana y le informo que si le caían los mensajes de ofertas de navegación o recargas y que ellos como Tigo estaban haciendo bien su trabajo y que debía hacer pruebas con otro celular, ya molesta les dijo que la prueba se había realizado en Samsung Galaxy A21S, J3 Y J5 y en Huawei mate 9 logrando finalmente revisara el dispositivo y logrando la recepción de mensajes de doble factor únicamente para Hugo factor y Tigo shop”.

Al respecto, este Tribunal advierte la existencia una relación contractual entre la proveedora denunciada y el consumidor; en la cual el consumidor afirmó que durante la prestación del servicio contratado se presentaron irregularidades en el servicio de mensajería SMS, específicamente al utilizar las aplicaciones denominadas Google, Microsoft y Blizzard (fs. 20); sin embargo, de lo manifestado por la apoderada y de la prueba agregada al presente procedimiento administrativo, se ha logrado comprobar que efectivamente el consumidor recibe mensajes en su dispositivo móvil de distintos emisores, los cuales se encuentran registrados en historial anexo a fs. 62 y 64; asimismo, según instructivos anexados por la apoderada, se logra acreditar que efectivamente las aplicaciones presentan en ocasiones anomalías que no permiten la entrega o el envío de mensajes de texto, lo cual puede ser por configuraciones del aparato receptor o mecanismos de identificación y protección de privacidad de las cuentas asociadas a los referidos números.

En ese sentido, al haberse comprobado que efectivamente el consumidor goza con el referido servicio – SMS– y que la falla presentada no es por mala suministración de servicios de la proveedora denunciada, sino que, por posibles problemas de configuración o mecanismos de seguridad de las cuentas del consumidor denunciante, este Tribunal no cuenta con los elementos necesarios para atribuir la comisión de la conducta denunciada a la proveedora.

Por tanto, en los términos planteados en la denuncia, no fue posible acreditar la existencia del incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 43 letra e) de la LPC por parte de la proveedora denunciada, ya que se comprobó durante la instrucción del procedimiento que la falla atribuida a la proveedora que imposibilita la prestación de servicios de manera eficiente no es ocasionada por la mala o deficiente prestación

del servicio, sino que los problemas de recepción de la mensajería se derivan de una deficiente configuración del aparato móvil o por mecanismos de autenticación y protección de cuentas.

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”.

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 Telemovil El Salvador, S.A de C.V. haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “*No entregar los bienes o presentar los servicios en los términos contratados*”; por ello, se estima procedente *absolverla* 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; 43 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**:

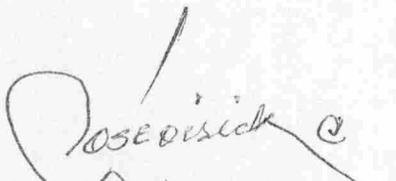
- a) *Ténganse* por recibidos los escritos presentados por la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A DE C.V., a través de su apoderada la licenciada *[Nombre Redactado]*, así como la documentación que con los mismos anexa (folios 46 al 82 y 88 al 103).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No entregar los bienes o presentar los servicios en los términos contratados*”, por las razones expuestas en el romano VII de esta resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A DE C.V., de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, que establece que constituye una infracción grave: “*No entregar*

los bienes o presentar los servicios en los términos contratados”, con base a lo establecido en el romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.

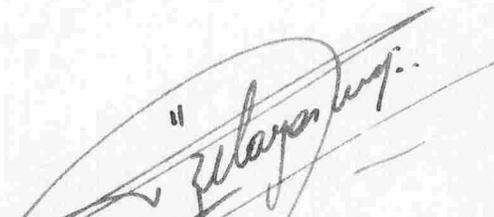
d) *Hágase* del conocimiento de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del 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.*

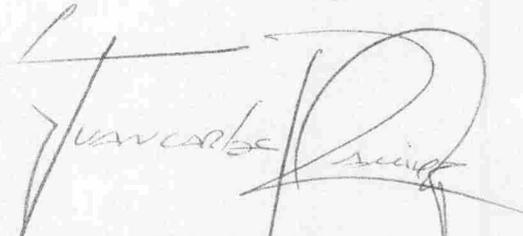
PR/ym



José Leoisick Castro
Presidente

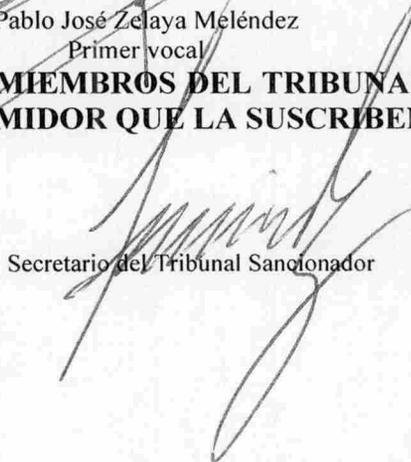


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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



Secretario del Tribunal Sancionador