

**1039-11**

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo

Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con tres minutos del día cinco de enero de dos mil doce.

A sus antecedentes el escrito presentado por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, el cual consta a folios 27. Por agregada la documentación que con dicho escrito anexa – folios 28-.

El presente procedimiento administrativo sancionador, registrado con referencia 1039-11, se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según el artículo 143 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor – en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra ATAMI, S.A. de C.V., por la supuesta infracción al artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.

*Leídos los autos; y, considerando:*

**I.** En esencia, el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, manifestó que desde el año de mil novecientos noventa y nueve, está pagando la cantidad de treinta y ocho dólares con setenta y cuatro centavos (\$38.74) a la referida sociedad en concepto de servicio de agua, mantenimiento y limpieza. Agregó, que no ha firmado contrato con la proveedora, quien le manifestó que si dejaba de pagar dicha cuota le suspenderán el servicio del agua.

De conformidad a lo establecido en los artículos 110 y siguientes de la LPC, se intentó que el consumidor y la proveedora llegaran a un arreglo amistoso a través de los medios alternos de solución de conflictos; no obstante, dado que el consumidor renunció a dichos medios, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor remitió el expediente administrativo N° 68903 a este Tribunal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 143 letra a) de la LPC.

Por auto de folios 8, se admitió la denuncia del señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra ATAMI, S.A. de C.V., circunscribiéndose la admisión de la referida denuncia, a la posible comisión de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, por realizar cobros indebidos al consumidor, lo cual, daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 47 de la LPC.

En el auto en mención, se citó a la sociedad presuntamente infractora, para que dentro del plazo que señala el artículo 145 de la LPC, por medio de su representante legal o apoderado, ejerciera su derecho de defensa sobre la infracción atribuida en su contra. Asimismo, se le solicitó

presentara a este Tribunal copia del contrato de suministro de agua suscrito por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, o en su defecto, la documentación pertinente mediante la cual se acreditara la autorización del consumidor para que se le efectuase los cargos de agua, mantenimiento y limpieza. En el mismo auto se dio intervención al señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en carácter de interesado en el procedimiento sancionatorio, y se le solicitó que presentara a este Tribunal Sancionador cualquier otro documento del que dispusiera en relación al presente caso.

Al respecto, el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en calidad de representante legal de la proveedora denunciada, presentó el escrito de folios 11, en el que manifestó que el señor xxxxxxxxxxxxxxx, es propietario del lote número xxxxxxxxxxx del polígono “x”, del xxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx. Agregó, que todos los propietarios de terrenos de dicho parque, tienen asignada una cuota para el mantenimiento de calles, vigilancia, tren de aseo, entre otros servicios, los cuales son necesarios para el buen funcionamiento del mismo. Finalmente, adujo que con fecha once de abril de dos mil tres, el consumidor solicitó el servicio de agua para el inmueble, cancelando los gastos de instalación y comprometiéndose a pagar una cuota mensual fija.

Por su parte, el consumidor no atendió el requerimiento efectuado por este Tribunal, no obstante haber sido legalmente notificado, tal como consta en acta agregada a folios 10 del presente expediente.

Mediante auto de folios 25, se abrió a pruebas el procedimiento de mérito por el plazo de ocho días hábiles. Período en el cual, el representante legal de ATAMI, S.A. de C.V., presentó el escrito de folios 27, mediante el cual ratificó los argumentos antes expuestos.

Concluido así el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal estriba en determinar si ATAMI, S.A. de C.V., realizó cobros indebidos al consumidor, lo cual configuraría la infracción prescrita en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que daría lugar a la aplicación de la sanción prevista por el artículo 47 de la LPC.

III. Ahora bien, previo a analizar en profundidad la denuncia de mérito, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1), para luego hacer una breve referencia a los

elementos subjetivos y objetivos constitutivos de la infracción contemplada en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación al artículo 18 letra c), de la misma ley (2) y finalmente, de conformidad a la prueba que conste en el presente procedimiento, determinar si la proveedora denunciada cometió la infracción atribuida (3).

### **1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.**

**A.** La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *ilícito* –esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos –, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*. En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* “mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas”.

Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses –de orden colectivo o individual – considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

**B.** En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución. Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, la Sala de lo Constitucional sostuvo que este postulado constituye una garantía política

del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: *i)* la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); *ii)* debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); *iii)* los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y *iv)* la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

## **2. Sobre la infracción al artículo 18 letra c) de la LPC, relativa a realizar cobros indebidos.**

**A.** Es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que, el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado a cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

**B.** El artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y, los medios científicos idóneos.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 LPC), señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos, que debe haber sido obtenida de forma lícita, y estar relacionada con el objeto de la misma, además de ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y útil, por lo que la prueba está dirigida a la obtención de datos relevantes para la comprobación de los hechos litigiosos.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configura la infracción administrativa atribuida a la proveedora denunciada.

**C.** Entre la documentación agregada al expediente consta:

1) Fotocopias de facturas por pagos de mantenimiento y exceso de agua, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de dos mil diez, enero, febrero y marzo, del año dos mil once, por la cantidad de treinta y ocho dólares con setenta y cuatro centavos (\$38.74), a nombre del consumidor (folios 3 y 4);

2) Fotocopia de solicitud de instalación de servicio de agua al lote xxxxxx del xxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx, suscrita por el consumidor con fecha once de abril de dos mil tres (folios 12 y 28).

**D.** En el caso de autos, el consumidor sostuvo que desde mil novecientos noventa y nueve está pagando la cantidad de treinta y ocho dólares con setenta y cuatro centavos (\$38.74) a la proveedora en concepto de servicio de agua, mantenimiento y limpieza. Agregó, que no ha firmado contrato con la proveedora, quien le ha manifestado que si deja de pagar dicha cuota le suspenderán el servicio del agua.

