

1021-12

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con treinta y cinco minutos del día diecinueve de enero de dos mil diecisiete.

El día dieciocho de marzo de dos mil trece, se recibió el escrito firmado por la _____, mediante el cual agrega documentación, y sustituye al licenciado _____ ratificando lo actuado por dicho profesional en el presente procedimiento sancionatorio.

Dése intervención a la licenciada _____ en el carácter en que comparece.

El presente procedimiento administrativo sancionador, 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 c) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC-, como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora _____ contra _____, por supuesta infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

I. La consumidora aduce que en los meses de septiembre, octubre y noviembre del año dos mil once, recibió facturas con cobros excesivos por el servicio de agua potable; además, manifestó que en el inmueble habitan dos personas, el servicio de agua potable es regular en la zona de su residencia y, únicamente posee un chorro y un baño, por lo que anteriormente pagaba la cantidad de diez dólares (\$10.00) por dicho servicio.

Agregó, que en fecha ocho de noviembre de dos mil once, pagó por la instalación de un medidor, el cual, a la fecha de interposición de la denuncia no se había instalado. En ese sentido, solicitó oportunamente en la Defensoría del Consumidor, que la proveedora le realizara rebaja del servicio prestado en los meses de septiembre, octubre y noviembre de dos mil once, cobrándole de acuerdo a su consumo real, el cual, oscila entre nueve (\$9.00) y diez dólares (\$10.00); además, solicitó la instalación del medidor, a lo cual, la proveedora no accedió mediante los medios alternos de solución que se pusieron a su disposición. La consumidora presentó junto con su denuncia, fotocopia de factura en concepto de pago de suministro e instalación de medidor (folios 3), fotocopia de factura en concepto de pago de crédito por mora (folios 4), fotocopia de factura de cobro por el servicio de agua potable,

correspondiente al mes de noviembre de dos mil once (folios 5), y fotocopia de comprobante de reclamo (folios 6).

Por su parte, los apoderados de la proveedora denunciada señalaron que su representada no ha realizado cobros indebidos en la prestación del servicio de agua, pues los cobros efectuados son correctos y corresponden a consumos reales, existiendo suficientes argumentos técnicos para probar lo expuesto. Que en las observaciones de la inspección realizada en fecha trece de septiembre de dos mil once, el técnico consignó que existía derrame en tubería subterránea, la cual fue comprobada, por consiguiente el consumo facturado al usuario es real. Asimismo, agregaron que en inspección de fecha diecisiete de enero de dos mil doce, se encontró medidor con válvula cerrada, pero al abrirla el medidor funcionaba bien, y a pesar de no tener fugas el medidor seguía funcionando debido a una posible fuga subterránea, situación que también se observó en la inspección realizada el día veintiuno de enero de dos mil doce.

Además, manifestaron que en fecha tres de febrero de dos mil doce, se realizó una inspección en la que se verificó y confirmó el derrame subterráneo, el cual se encuentra ubicado en la sala del inmueble, procediendo el inspector a cerrar la válvula; asimismo, en inspección de fecha trece de febrero de dos mil doce, se verificó que había derrame subterráneo de 15 lts/m por la sala del inmueble, siendo en la inspección de fecha diecinueve de junio de dos mil doce, que el inspector consignó que en el inmueble habitan dos personas, observando que el usuario había realizado reparación subterránea e instalación de tubería aérea hace cuatro meses.

Finalmente, señalaron que el historial de consumo y los formularios para lectura de medidores, reflejan claramente que las lecturas son reales, congruentes y correlativas con respecto al gasto realizado por el usuario, en específico los meses que son motivo de reclamo por parte de la señora

Para sustentar sus argumentos presentaron la siguiente documentación: a) Registro de Inspecciones Históricas por Cuenta –folios 66 a 69-; b) Historial de consumo de los meses comprendidos de enero de dos mil once a octubre de dos mil doce, correspondiente a la cuenta número uno dos tres cuatro cinco tres seis (1234536) –folios 70-; c) Consulta de consumos de los doce meses anteriores –folios 71-; d) Ficha catastral de la cuenta a nombre de la señora María A. de Stahl –folios 72-; y, e) Formularios para la lectura de medidores o –folios 73 a 85-.

Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

II. Respetto del suministro de agua potable.

El suministro de agua es tan esencial para la vida humana que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (CESCR), declaró en el año 2002 que *el acceso al agua es un derecho humano*, constituyendo un objetivo en sí mismo, *fundamental para el logro de otros derechos humanos como la salud, la alimentación y una vida digna*.

En ese orden de ideas, el Comité estableció que el derecho al agua se encuadra claramente en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia. Dicho derecho está indisolublemente asociado al derecho a la salud, en atención a lo establecido en el inciso 1º del artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Y es que, si bien este Tribunal ha reconocido la importancia del derecho al agua, como un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud, el cual ha sido considerado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas como un bien social y cultural, y no un bien económico, también ha reconocido que dicho servicio *debe ser controlado por el Estado*, así, dentro de dicho control se han establecido una serie de reglas para su prestación, a las que se deben someter, tanto el proveedor del servicio como el usuario del mismo.

III. Sobre la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable.

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 cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

De acuerdo a la potestad sancionatoria que tiene este Tribunal, y los hechos expuestos, se analizará si efectivamente se ha cometido la infracción prevista en el artículo 18 LPC, el cual contiene una protección específica contra las denominadas prácticas abusivas, entendidas como aquellas actuaciones del proveedor que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, desigualdad o que anulen sus derechos. En ese sentido, dicha disposición preceptúa en la letra c) que es una práctica abusiva y, por tanto, prohibida por la ley de la materia, efectuar cobros indebidos a los consumidores.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, la cual se ha atribuido a la , se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a la consumidora, en la prestación del servicio de agua potable, y que, por tanto, el mismo se califique de indebido.

IV. A. Una vez determinado lo anterior, se valorará la prueba que consta en el expediente, de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción a los referidos artículos.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el Derecho común —en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste— y, los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que 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 científicos idóneos.

De conformidad con el artículo 167 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento, el cual señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. Al respecto, se cuenta con la fotocopia de la factura de cobro del servicio de agua – folios 5, correspondiente al mes de noviembre de dos mil once, de la cuenta número _____, a nombre de la señora _____, por medio de la cual se demuestra que en el mes antes relacionado, el cobro por el servicio de agua fue de ciento cincuenta y tres dólares con ochenta centavos (\$153.80), reflejando otros cargos por financiamiento por la cantidad de cuarenta dólares con treinta y tres centavos (\$40.33), haciendo un total de ciento noventa y cuatro dólares con trece centavos (\$194.13).

Por otra parte, mediante la certificación de los registros de inspecciones históricas – agregada de folios 66 a 69–, se acredita que la proveedora denunciada realizó siete inspecciones en el inmueble habitado por la señora _____, en fechas trece de septiembre de dos mil once, diecisiete de enero, veintiuno de enero, tres de febrero, trece de febrero, quince de mayo y diecinueve de junio, todas del dos mil doce, estableciéndose lo siguiente: Que había derrame en cañería subterránea (código 220); que el medidor estaba defectuoso (código 243); que se encontró medidor con válvula cerrada y al abrirla el medidor funcionaba bien, a pesar de no tener fugas el medidor seguía funcionando por lo que era posible una fuga subterránea; que se encontró un derrame subterráneo de 4.4 LTS/M ubicado en la sala del inmueble; que se encontró un derrame subterráneo de 15 LTS/M por la sala del inmueble; que había lectura igual sin justificación (código 311); que había lectura menor sin justificación (código 312); que el inmueble abastece a dos personas de la tercera edad, observándose que el usuario hizo reparación subterránea e instaló tubería aérea hace cuatro meses.

Aunado a lo anterior, consta agregada al expediente la ficha catastral de la cuenta a nombre de la señora _____ -folios 72-, a través de la cual se refleja el estado de dicha cuenta, las fechas de desconexión y reconexión que la misma tuvo, el estado del servicio que se observa como *normal* y el uso del inmueble que se muestra como *domiciliar*. De igual

manera, se evidencia que el medidor fue instalado el día dos de diciembre de dos mil once y que éste funciona.

Asimismo, se demuestra por medio de las certificaciones de historial de consumos y consulta de consumos de los doce meses anteriores, de la cuenta a nombre de la señora I A folios 70 y 71-, así como de las certificaciones de formularios para la lectura de medidores o -folios 73 a 85-, que desde enero de dos mil once a octubre de dos mil doce, las lecturas han sido reales, congruentes y correlativas, siendo el consumo más alto de dicho período de 955 M3 y el más bajo de 1 M3, teniendo un consumo promedio de 119.27 M3.

Por tanto, sobre la base de la documentación agregada al expediente, se ha comprobado que no han existido, en el presente caso, cobros indebidos, dado que se demostró que el consumo que tuvo la cuenta a nombre de la señora es correcto en base a las lecturas reales encontradas en el medidor. Asimismo, se acreditó que existió un derrame en cañería subterránea en la vivienda de la consumidora.

Finalmente, se ha comprobado con los formularios para la lectura de medidores y el historial de consumo, que las lecturas obtenidas son reales, congruentes y correlativas entre sí con relación a los metros cúbicos consumidos en la vivienda, reflejándose en las inspecciones realizadas que el consumo facturado a la usuaria es real, y que el alto consumo reclamado por la consumidora se debió a una fuga subterránea que existía dentro del inmueble, razón por la cual deberá absolverse a la

en relación a dicha infracción.

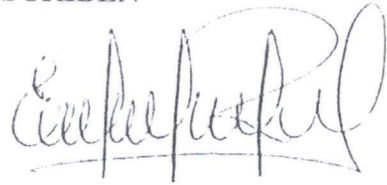
V. Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 11, 14 y 86 de la Constitución de la República, 8.1 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 144 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, y artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley le confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

Absolver a la - de la infracción señalada en el artículo 44 letra e) de la LPC en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley.

Notifíquese.



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



A 6/01

