

520-17

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las nueve horas con un minuto del día dieciséis de mayo de dos mil diecisiete.

Por recibido el expediente proveniente del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, de referencia uno cinco siete cero dos cero (157020), el día cinco de mayo de dos mil diecisiete, constando de 55 folios.

En relación al expediente antes mencionado, este Tribunal considera necesario realizar las siguientes acotaciones:

I. El día diez de enero de dos mil diecisiete, la señora _____ interpuso denuncia contra la _____ -en adelante _____-, ante el Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Oriente de la Defensoría del Consumidor, presentando su Documento Único de Identidad y una de las facturas que reclama por supuestos cobros indebidos en la prestación del servicio de agua potable a nombre de _____, tal como aparece en folios 1 al 3 del expediente.

Posteriormente aparece la copia confrontada del Documento Único de Identidad de la señora _____ y de un contrato de arrendamiento de local comercial celebrado a favor de la misma señora _____ y otorgado por _____, siendo ambas personas distintas a la denunciante, (folios 16 a 20).

Aunado a esto, en el acta de Ratificación de la denuncia (folio 21) quien comparece es la señora _____ como "arrendante del inmueble objeto del reclamo" pero no consta ningún poder otorgado por la denunciante a favor de la señora _____; que la faculte para poder ratificar la denuncia, de acuerdo a lo establecido en el inciso tercero del artículo 110 de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC--.

No obstante lo anterior, se notificó para audiencias de conciliación a la señora _____ en dos ocasiones (folios 23 y 31) respectivamente. En cuanto a la primera notificación para audiencia conciliatoria que se le hizo a la denunciante, vale la pena hacer notar que la constancia de notificación tiene fecha dos de febrero de dos mil diecisiete, siendo esta fecha anterior a la ratificación de la denuncia, la cual consta a expediente con fecha veintiuno de febrero de dos mil diecisiete, existiendo una incongruencia en el orden de los actos administrativos del procedimiento de medios alternos de solución de controversias que regula la LPC en sus artículos 108 y siguientes.

Ante la segunda incomparecencia de la señora _____ a las audiencias de conciliación (folios 29 y 35), presentó con fecha veintiocho de marzo de dos mil

diecisiete una nota la señora _____ donde se excusa por no haber asistido a las audiencias conciliatorias (folio 36), a pesar de que fue a quién se notificó para dichas audiencias. En la misma nota de folio 36, la señora

_____ también se identifica como Representante Legal de la empresa _____, comercio que funciona en el inmueble donde se presta el servicio de agua potable objeto de los cobros en reclamo, sin adjuntar ningún documento que respalde su calidad como tal.

Posterior a esto, en fecha tres de abril de dos mil diecisiete, nuevamente se cita para audiencia conciliatoria a Herminia Guevara de Serrano (folio 38), audiencia que fue celebrada el día siete de abril de dos mil diecisiete y quien compareció a la referida audiencia fue la señora Jussara Alexandra Morales de Andrade, sin establecerse relación alguna entre denunciante notificada y la compareciente relacionada en el acta de desacuerdo de audiencia conciliatoria de folio 52 en el expediente.

Aunado a esto, el día siete de abril de dos mil diecisiete, se recibió en el Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Oriente de la Defensoría del Consumidor escrito dirigido a este Tribunal y firmado por la señora Jussara Alexandra Morales de Andrade, solicitando se decrete medida cautelar en el sentido que ANDA suspendiera los cobros correspondientes a los meses de octubre y noviembre de dos mil dieciséis, por considerar dichos cobros indebidos y como consecuencia se evite la desconexión del servicio de agua potable.

Finalmente en folios 54 y 55 con fecha de cuatro de mayo de dos mil diecisiete el expediente es remitido desde el Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Oriente y se identifica como consumidora a la señora Jussara Alexandra Morales de Andrade sin que se haya acreditado documentalmente en el expediente la calidad de consumidora de la referida señora o su vinculación con la señora Guevara de Serrano.

II. Atendiendo al artículo 109 inciso 2° de la LPC, el cual establece que: "*la denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos: a) la identificación y datos generales del denunciante...*".

En el presente caso, ha quedado evidenciado que el Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional de Oriente tramitó incorrectamente la denuncia y su ratificación, las citaciones de las audiencias de conciliación respectivas y la certificación del expediente administrativo a este Tribunal, ya que como se ha relatado, la tramitación de la denuncia y los medios alternos consignados en la LPC, se han realizado indistintamente a dos personas sin existir ninguna vinculación entre las mismas, lo que no define claramente quien tiene la calidad de consumidora.

En consecuencia, este Tribunal no tiene certeza si es la denunciante inicial o la señora Morales de Andrade en calidad de apoderada o representante legal del establecimiento comercial que opera en el inmueble donde se presta el servicio de de agua potable que ha generado los cobros objeto del reclamo (folios 36, 47 y 50). En caso de ser la última quien cuente con la legitimación, cabe mencionar que para que su reclamo sea atendible en esta sede, deberá además cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 34 inciso 1° de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa (Ley MYPE).

Por esta razón, este Tribunal no puede dar inicio a un procedimiento de naturaleza sancionatoria, en el que la denunciante no se encuentra plena e indiscutiblemente individualizada y en el que no se han cumplido en legal forma con los requisitos de procesabilidad establecidos en el artículo 143 de la LPC, al no establecer correctamente la legitimación de la consumidora.

III. Por las razones antes expuestas y sobre la base de los artículos 108, 109 inciso segundo, 110 inciso tercero, 143, 144 de la LPC y 94 de su Reglamento, este Tribunal Sancionador **RESUELVE:**

a) *Declarar* improponible la denuncia interpuesta por la señora Herminia Guevara de Serrano contra la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, por no comprobarse la legitimación de la denunciante.

b) *Certificar* al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, Oficina Regional de Oriente, para los efectos legales correspondientes.

c) *Notifíquese.*



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



Q

