

1545-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició sobre la base de la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias de esta Defensoría, –en adelante CSC–, como consecuencia de la denuncia interpuesta por el señor \_\_\_\_\_ posteriormente ratificada por el señor \_\_\_\_\_ contra \_\_\_\_\_, por la supuesta comisión de la infracción muy grave contemplada en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, por la realización de cobros indebidos.


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

I. En la denuncia (folio 1) y en la ratificación de la misma (folio 19), el denunciante manifestó que la proveedora realizó cobros excesivos en concepto de consumos de agua potable durante los meses de marzo y abril de dos mil doce, por 41 y 53 metros cúbicos, respectivamente; cobros con los cuales no está de acuerdo debido a que el servicio es suministrado únicamente en horas de la noche. Agregó, que no existen fugas de ninguna clase en el inmueble.

La pretensión del consumidor radica en que los cobros reclamados fueran analizados, se ajusten las facturas de los meses reclamados, y, que abonen a cuenta lo relacionado al mes de marzo, ya que pagó la factura correspondiente; solicitó además, se realice análisis al medidor y una inspección por parte de la proveedora.

Se admitió la denuncia presentada por el consumidor por supuestos cobros indebidos generados en los meses de marzo y abril de dos mil doce (folios 44 y 45). Posteriormente, se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 de la LPC, abriéndose a prueba y respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, la cual negó los hechos atribuidos argumentando que lo facturado correspondía a consumo real.

II. El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: “...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores”. Asimismo, el artículo 18 de la LPC, dispone que queda prohibido a todo proveedor –por considerarse como práctica abusiva– lo



siguiente: (...) c) *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor.”*

En principio, 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.

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.

En ese orden, la SCA, mediante sentencia pronunciada el seis de noviembre de dos mil trece en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *“En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”*.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con

prueba que demuestre que se efectuaron cobros al consumidor, en la prestación del servicio de agua potable y que, por tanto, esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

**III.** Este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, relativa a la configuración de cobros indebidos.

**A.** 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.

El artículo 313 del Código Procesal Civil y Mercantil de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, 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.** En el presente caso, consta prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal. Así, a folios 6 y 7, constan las facturas con las cuales se tiene por acreditada la relación de consumo y los cobros realizados durante los meses reclamados.

A folios 64, se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante el mes de marzo de dos mil doce se registró una lectura de 734 metros cúbicos y un consumo facturado de 41 metros cúbicos, y, en el mes de abril del mismo año se registró una lectura de 787 metros cúbicos, consumo leído de 53 metros cúbicos y consumo facturado de 47 metros cúbicos. En ese orden, las lecturas reflejadas en el histórico de consumo para los meses relacionados coinciden con las lecturas consignadas en los Formularios para la Lectura de Medidores de folios 72 y 73, así como con la información contenida en las facturas incorporadas de folios 6 y 7.

También consta en el presente procedimiento sancionatorio, consulta de inspecciones históricas de fecha 19/04/2012, de la cuenta (folio 62) realizada durante el periodo

denunciado. Con la información contenida en esta, se determina que dentro del inmueble del consumidor no existían fugas que justificaran el alto consumo.

Además, consta a folio 63, el resultado del análisis practicado al medidor número , instalado en fecha 24/05/2010 (folios 65), mediante el cual se da por acreditado que el grado de afectación del medidor (-2%), se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 Medición de Flujo de Agua en Conductos Cerrados Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3. Equipos y Métodos de Ensayo (8.2.4.4), la cual establece que la tolerancia en el volumen real descargado es  $\pm 5\%$ .

En ese orden, con la documentación en comento, se tiene por establecida la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante los meses de marzo y abril de dos mil doce; que el medidor instalado funciona dentro del rango de tolerancia permitido y que los cobros realizados por la proveedora se realizaron con base a lecturas reales del medidor.

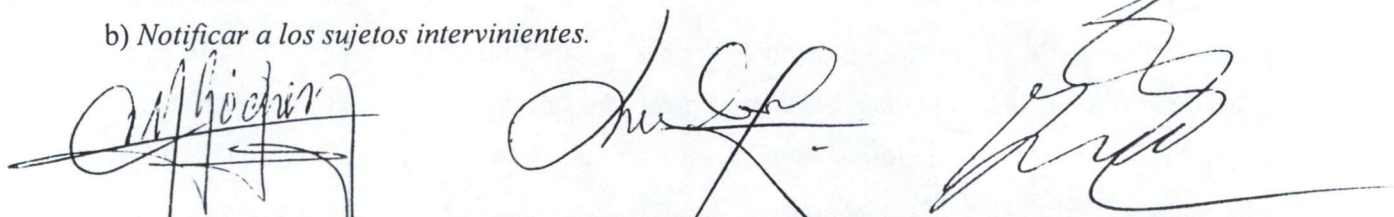
Finalmente, es importante destacar que no se ha presentado prueba que permita establecer que los cobros facturados por la proveedora denunciada no correspondan efectivamente a consumo de agua potable y a servicios brindados por dicha proveedora al consumidor. En ese sentido, este Tribunal no cuenta con ningún otro medio de prueba que compruebe que los cobros realizados objeto de reclamo sean indebidos. Razón por la cual, procede absolver a la proveedora de la infracción al Art. 44 letra e) LPC, en relación al Art. 18 de la misma.

IV. Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14 y 101 inciso segundo de la Constitución de la República, 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) **Absolver** a

de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por el señor posteriormente ratificada por el

b) *Notificar a los sujetos intervinientes.*



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

M/e