

1539-12

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

A sus antecedentes el escrito y anexos presentados el día siete de mayo de dos mil catorce (folios 108) por el señor [redacted], mediante el cual pretende evacuar la prevención realizada por medio de la resolución de las doce horas con doce minutos del día veintisiete de noviembre de dos mil trece, en la que se le previno para que presentara los comprobantes de pago efectuados durante el periodo comprendido entre septiembre de dos mil ocho hasta febrero de dos mil doce.

Habiendo transcurrido el plazo para que tanto el proveedor como el consumidor se pronunciaran, y siendo que el consumidor no presentó la documentación requerida, no se tiene por subsanada la prevención realizada mediante la resolución de las doce horas con doce minutos del día veintisiete de noviembre de dos mil trece.

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 [redacted];

[redacted], contra la [redacted] [redacted], 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. El denunciante manifestó, en su denuncia (folio 1), que la proveedora realizó cobros excesivos en la factura del mes de febrero de dos mil doce, cantidad con la cual no está de acuerdo, pues la casa está deshabitada y no genera ninguna actividad que justifique el alto consumo. Alegó encontrarse en mora con el pago de facturas pero la cantidad no es la facturada.



La pretensión del consumidor radica en que se le reduzca lo cobrado en la factura del mes de febrero de dos mil doce, se realice una constatación de hechos para determinar las causas del posible error y se le permita pagar lo realmente adeudado.

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 el usuario de la cuenta no debió de contar con el servicio de agua potable, en vista que el servicio se encontraba en estado "suspendido", a pesar de ello, se contaba con paso de agua potable ya que presenta movimiento en las lecturas registradas tanto en el historial de consumo como en los formularios para la lectura de medidores; que la vivienda del consumidor poseía problemas con el sistema hidráulico y que se ha facturado únicamente lo que le pertenece.

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

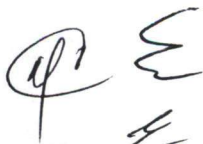
cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

Al respecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia pronunciada el seis de noviembre de dos mil trece en el proceso referencia *...*, 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, los sujetos intervinientes han presentado prueba documental, la cual será valorada en su integridad por este Tribunal.

Consta agregada la factura de folio 5, con la cual se tiene por acreditada la relación de consumo y los cobros realizados durante el mes reclamado, correspondiente a \$ por servicio mensual más otros cargos en mora.

Con la información contenida en el catastro de la cuenta número (folios 65), se logra determinar que el inmueble cuenta con servicio de alcantarillados; que en fecha 13/11/2009 se realizó la instalación del medidor marca , número que la última fecha de desconexión realizada fue el día 09/11/2011; que no se cuenta con registros de la última reconexión de servicio realizada y que el estado del servicio es fraudulento.

De folios 63 a 64, se encuentra incorporado el histórico de consumo correspondiente a los años 2010, 2011 y 2012 en los cual se ha consignado que durante los meses de enero y febrero de 2010, mayo y diciembre de 2011, enero y febrero 2012 el servicio se encontraba suspendido con medidor retirado (código); en los meses de marzo, mayo, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2010, abril y septiembre de 2011 el servicio se encontraba suspendido (código); el servicio fue reportado activo (código durante los meses de abril y junio de 2010, febrero, julio y octubre de 2011; el lector señaló en el mes de agosto de 2010, que el medidor se encontraba empañado o sucio por dentro (código ; adicionalmente para el mes de octubre de 2010, se realizó el reporte de medidor funcionando (código), así como la existencia de una lectura menor sin justificación (código) durante el mes de junio de 2011. Las lecturas y códigos reflejados en el histórico de consumo, para los meses comprendidos entre enero de 2011 hasta febrero de 2012, coinciden con las lecturas consignadas en los Formularios para la Lectura de Medidores - de folios 71 a 83.

También consta en el presente procedimiento sancionatorio, consulta de inspecciones históricas de la cuenta N° (folios 57 al 62) realizadas durante el periodo denunciado. Con la información contenida en estas, se determina **a)** la existencia de fuga en copla trasera la cual no afecta al usuario, el inmueble está deshabitado con servicio activo (inspección realizada el día 15/12/2010); **b)** el servicio se encontraba suspendido en fecha anterior a la reportada por la proveedora en el catastro de la cuenta, la existencia de desperfectos en tanque de inodoro, inmueble deshabitado (inspección realizada el día 11/01/2011); **c)** caja de medidor llena de agua (inspección de fecha 08/07/2011); **d)** inmueble deshabitado, servicio suspendido con medidor retirado (inspección de fecha 21/01/2011); **e)** servicio de agua potable directo, inmueble habitado por dos personas (inspección de fecha 12/04/2012).

Además, en las observaciones señaladas en el formulario para la Constatación de Hechos sobre el suministro de agua potable –folios 23–, diligencia realizada el día 18/07/2012, se detalló, entre otras cosas, que **a)** la caja de medidor no posee aparato medidor; **b)** el servicio está *taponeado* de su acople trasero; **c)** el tapón colocado en el acople trasero es fácil de retirar; **d)** inmueble habitado temporalmente; **e)** goteo continuo en válvula control del chorro y/o ducha del baño y flotador de tanque de inodoro regulado hacia abajo; **f)** tubo de abasto del tanque del servicio sanitario nuevo, así como cinta teflón en el grifo de pila del patio. Además, se evidenció rasgos de posibles fugas pasadas (documentadas mediante fotografías, folios 24 al 27).

Consta en el presente expediente, el cambio de titular de cuenta realizado en fecha 04/03/2014 (folios 98) y que el saldo pendiente de pago generado desde febrero de 1992 hasta marzo de 2014 fue cancelado el día 28/03/2014 (folios 101 al 106)

En ese orden, con la documentación en comentario, se tiene por establecida la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora durante el periodo denunciado así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante el mes de febrero de dos mil doce y demás cargos por mora generados hasta esa fecha, que el servicio de agua potable fue suspendido antes del día 9/11/2011, además que el mismo fue conectado sin autorización de la proveedora y que los cobros realizados por la proveedora se realizaron con base a lecturas reflejadas por el 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 la

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

b) *Notificar a los sujetos intervinientes.*

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

M/L