

1181-12.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día ocho 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

contra la

, 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 LPC, 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 que en el año dos mil siete pagó el derecho de agua potable a la Alcaldía Municipal de por un valor de \$. Agregó, que el proyecto de abastecimiento de agua pasó a ser administrado por la asociación denunciada, quien aumentó el precio del derecho de agua a \$ de los cuales le cobró la cantidad de \$ en concepto de excedente. El denunciante le manifestó a la proveedora que ya había pagado su derecho de agua, sin embargo, en fecha 13/06/2012 la proveedora le suspendió el servicio de agua potable, aun cuando el consumidor se encontraba solvente por el pago de dicho servicio.

La pretensión del consumidor consistía en que la proveedora le reconectara el servicio de agua potable sin cargo a él, ya que consideró que se le efectuó un cobro indebido.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes 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 manifestando que mediante Acuerdo número siete de fecha 04/04/2003, se estableció que las personas que harán uso de los derechos de conexión y medidor para el servicio de agua potable, pagaran la cantidad de \$ además se acordó que por motivos que no todos los usuarios pueden cancelar esta cuota de una sola vez, por ser la mayoría de personas de escasos recursos económicos, la municipalidad de les otorgaría un plan de pagos consistente en una prima



de ¢ y los restantes serían financiados mediante doce cuotas mensuales, iguales y sucesivas de ¢ más de impuestos y tasas por servicios; por lo que el valor a pagar por cada derecho de agua es por la cantidad de ¢

II. El artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, 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 0, 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.

A folios 30 del presente expediente, se ha incorporado certificación emitida, en fecha 09/07/2012, por la Secretaria Municipal de la .
documento en el cual consta el decreto emitido en fecha 07/03/2003 por el Consejo Municipal

de ' , a, departamento de mediante el cual se decretó en el literal B. Servicios de Oficina, literal e) Derecho de conexión y medidor para servicio de agua potable
¢

También, consta a folio 54 certificación emitida, en fecha 22/10/2012, por el Alcalde Municipal de la Alcaldía Municipal de la documento en el cual consta el acta número siete emitida en fecha 04/04/2003 por el Consejo Municipal de S departamento de , en el que se hace constar a) que las personas que harán uso de los derechos de conexión y medidor para el servicio de agua potable deberán cancelar la cantidad de ¢) que debido a que no todos los usuarios pueden cancelar esta cuota de una sola vez, por ser la mayoría de personas de escasos recursos económicos, la municipalidad les daría el plan de pago de la siguiente manera: una cuota como prima de ¢ y los ¢) por doce cuotas mensuales, iguales y sucesivas de ¢

Asimismo, consta en el presente procedimiento sancionatorio, certificación emitida, en fecha 14/06/2012, por la Secretaria Municipal de la , departamento de (folios 3) del control de pagos realizados por el señor por adquisición de derecho de agua, documento en el que consta el pago de \$

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecida la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, el valor cancelado por el consumidor por derechos de conexión y medidor para el servicio de agua potable, así como el valor real a cancelar por el referido derecho, de conformidad a la normativa legal aplicable.

Sin embargo, no se ha presentado prueba que permita establecer que al consumidor se le haya aprobado cancelar un valor menor al aprobado por el Consejo Municipal de por derechos de conexión y medidor para el servicio de agua potable. En ese sentido, este Tribunal no cuenta con ningún 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, 43 letra e), 46, 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

a) **Absolver** a la proveedora
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/e

100

100

100