

1122-12

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día tres 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 [redacted] contra la [redacted]

A [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 LPC, por la realización de cobros indebidos.

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:

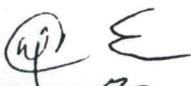
I. El denunciante adujo que desde el mes de abril de dos mil diez hasta septiembre de dos mil once, le han facturado consumos excesivos de agua y que debido a la mora en el pago de dichas facturas, el día trece de febrero del año dos mil doce le desconectaron el servicio. Agregó que presentó reclamo a la proveedora y solicitó que se hicieran las investigaciones correspondientes, pero no le dieron respuesta.

La pretensión del denunciante consiste en que se le ajustaran los consumos de los meses comprendidos en el periodo denunciado.

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 argumentando que lo facturado correspondía a consumo real, anexando documentación vinculada con el reclamo presentado.

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 LPC, 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.

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, 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.

En el caso planteado se logró comprobar que: **a)** existe una relación de consumo entre la señora [redacted] el señor [redacted], con relación a la cuenta [redacted] según fotocopia simple de factura, folio 5, presentada por el denunciante, además del acta de declaración jurada, folios 11; **b)** en fecha 24/02/1987 se realizó la instalación del servicio, que el estado del medidor es "*funciona*", que en fecha 15/03/2010 se realizó la instalación del medidor número [redacted] marca M [redacted], que la tarifa aplicada a la cuenta es *comercio* y que la última fecha de desconexión realizada fue el día 30/08/2010 y que no se cuentan con registros de la última reconexión de servicio realizada (catastro, folios 62); **c)** la existencia de fuga después de medidor, a consecuencia de reconexión realizada por el consumidor (inspección realizada en fecha 25/05/2012, folios 57); **d)** el grado de afectación del medidor (-1.40%) se encontró 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  $\pm 5\%$ , (análisis al medidor, folios 58); **e)** las lecturas reflejadas en el histórico de consumo (folios 59 al 60), coinciden con las lecturas consignadas en los Formularios para la Lectura de Medidores –ANDALECT– en los meses de abril 2010 (folios 65), abril 2011 (folios 68), agosto 2011 (folios 70); en los otros meses reclamados, no constan las lecturas correspondientes, no obstante, se cuenta con el histórico de consumo, y, al no contar con ningún medio de prueba que compruebe lo contrario, las lecturas registradas en el histórico de consumo desde mayo hasta diciembre de dos mil diez, enero a marzo, mayo a julio y septiembre, todos de dos mil once, fueron lecturas registradas por el medidor.

Es necesario aclarar que se factura toda el agua que registra el medidor, aun cuando se deba a fugas, en este caso en particular, si bien la fuga se origina fuera del inmueble del consumidor, la misma ha sido a consecuencia de una mala instalación del medidor realizada

sin autorización de la proveedora, tal como se estableciera mediante la inspección realizada en fecha 25/05/2012, folios 57, presenciada por el denunciante.

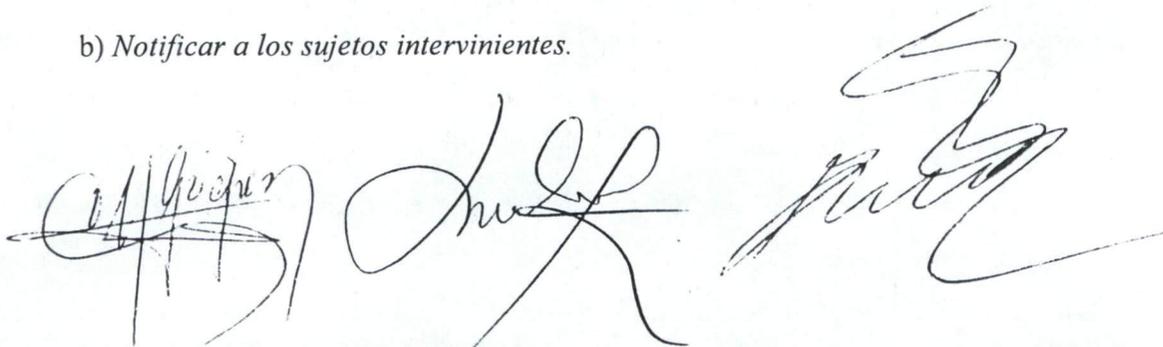
Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita establecer que los cobros facturados por la proveedora denunciada no correspondan efectivamente a consumo de agua potable y a servicios brindados por dicha proveedora a la sociedad consumidora. Razón por la cual, procede absolver a la proveedora de la infracción al artículo 44 letra e) LPC, en relación al artículo 18 de la misma normativa.

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 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