

714-13

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con veintiún minutos del día nueve de marzo de dos mil dieciocho.

El día 16/11/20 , se presentó escrito firmado por la licenciada (folios al ), en calidad de apoderada general judicial y administrativa con cláusula especial, en el que expone los argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada. Se tiene por agregada la documentación que adjunta, folios 1 .

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.

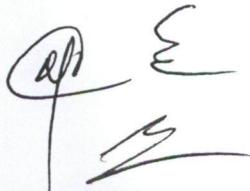
Habiendo concluido el trámite que señala la ley, sin que queden pendientes pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. En su denuncia, el consumidor manifestó que la proveedora le generó cobros indebidos en el servicio de agua potable, ya que en los meses de diciembre de 201 y enero de 201 , le facturaron consumos por un valor de \$ y \$ , respectivamente. Situación con la que no está de acuerdo ya que no realiza ninguna actividad que justifique el alto consumo y tampoco existen fugas en el interior de la vivienda.

El consumidor solicitó en el CSC que la proveedora le ajustara los cobros realizados en los meses de diciembre de 201 y enero de 201 , y, se le realizara una inspección en su vivienda.

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 se facturó al consumidor acorde al metraje que registraba el medidor.

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 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.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo, 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, esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

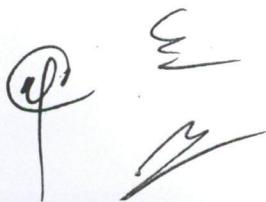
**III.** Este Tribunal valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad al sistema de la sana crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, relativa a la configuración de cobros indebidos.

**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 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 en el presente procedimiento sancionatorio, factura correspondiente a los meses de diciembre de 201 (folios ) y enero de 201 (folios ) de la cuenta número , así como declaración jurada del denunciante (folio : ), con la que se acreditó la relación de consumo entre el denunciante y la así como los cobros realizados en los meses de diciembre de 201 y enero de 20



Según ficha catastral (folios            en fecha 11/02/1995 se realizó la instalación del servicio, el día 31/07/2001 se realizó la instalación del medidor número            , marca            el estado del medidor es "funciona", y en fecha 30/06/2011 se realizó la desconexión del servicio de agua, restableciéndose el servicio el día 02/07/2011.

También consta consulta de inspecciones históricas de la cuenta número            (folios            ) realizada durante el periodo denunciado. Con la información contenida en estas, se determina que en fecha 14/01/2011 el medidor registraba una lectura de            metros cúbicos y que dentro del inmueble del consumidor no existían fugas que justificaran el alto consumo.

Finalmente, a folios            , se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante los meses de diciembre de 2010 y enero de 2011, se registraron lecturas de            y            metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de            y            metros cúbicos respectivamente. 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 – ANDALECT– de folios            y            . Además, mediante las fechas de toma de lectura consignadas tanto en el histórico de consumo como en los            se advierte que el ciclo de facturación correspondiente al mes de diciembre de 2010 fue de treinta y dos días.

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecida: a) la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable y otros durante los meses denunciados; b) durante los periodos denunciados no existieron desperfectos dentro del inmueble que justifican el alto consumo; c) los cobros del consumo generado durante los meses de diciembre de 2010 y enero de 2011 fueron realizados con base a lectura registrada por el medidor; y d) el ciclo de facturación correspondiente al mes de diciembre de 2010, fue mayor al aprobado mediante el Acuerdo Ejecutivo N°            1, del 24/02/2001, publicado en el Diario Oficial N°            , Tomo            de esa misma fecha, en el cual se reguló en el inciso final del artículo 5-A que "*Para su debida facturación, los servicios de acueductos serán leídos mensualmente*". Aunado a lo anterior, el Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación, aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2011 en su artículo 2 literal R) establece: *Si se generó una factura donde el consumo fue afectado por el incremento de*

los días de consumo tomados en la factura y esto ocasiona un cambio de rango en la tarifa aplicada, **deberá ajustarse al valor promedio correspondiente a treinta días de consumo**".

Al rebasar la cantidad de días permitidos por ciclo de facturación e incluir los metros cúbicos consumidos en ese periodo extra, se ocasiona un cambio de rango en la tarifa a aplicar, para los casos en comento. En el presente caso, durante el mes de diciembre de 201 la proveedora ha aplicado el cobro de \$ por cada metro cúbico de agua consumido más \$ por servicio de alcantarillado, tarifa correspondiente para el rango de 45 a 50 metros cúbicos, siendo la tarifa correcta para un consumo de 46 metros cúbicos, que es el valor promedio correspondiente a treinta días de consumo.

Se ha comprobado la existencia de un incremento en la cantidad de los días incluidos en los ciclos de facturación, pero dicha variación *no ocasionó un cambio de rango en la tarifa aplicada*. 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 al consumidor.

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, 18 letra c), 44 letra e), 47, 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/I

