

286-13

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

El día 02/10/2014, se presentó escrito firmado por la licenciada (folios 55 al 58), 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 59 a 105.

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 la señora

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 no estar de acuerdo con los cobros realizados por la proveedora en los meses de noviembre y diciembre de dos mil once, pues considera que no consume tanta agua, ya que desde que le cambiaron el medidor en el año dos mil nueve los consumos salían elevados, por lo que hacía los reclamos y efectuaba los ajustes. Asimismo, señala que el veintidós de octubre de dos mil doce, a través de inspección, se determinó que el medidor estaba instalado al revés, por lo que los consumos no eran lecturas reales, pero la proveedora no quiere hacer los ajustes en los cobros, por lo que solicita que se hagan los ajustes en los recibos correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de dos mil once.

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 los cobros realizados son correctos, pues, el metraje registrado en los meses objeto de reclamo



corresponden a las lecturas encontradas en los distintos / y en el historial de consumo de la cuenta en mención.

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 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, 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.

④ E  
/

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, facturas correspondientes a los meses de julio y septiembre de dos mil doce (folios y ) de la cuenta número y estado de cuenta emitido en fecha 12/11/2012 folios , con los que se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y la , así como los cobros realizados durante los meses de noviembre y diciembre de dos mil once.

Según ficha catastral (folios ), en fecha 20/12/19 se realizó la instalación del servicio, el día 14/12/20 se efectuó la instalación del medidor número , marca el estado del medidor es "funciona", y en fecha 13/03/2001 se ejecutó la desconexión del servicio de agua, posteriormente el servicio de agua potable fue restablecido el día 15/03/2001.

También consta consulta de inspecciones históricas de la cuenta número (folios al realizadas durante el periodo denunciado. Con la información contenida en estas, se determina la inexistencia de derrames dentro del inmueble de la consumidora.

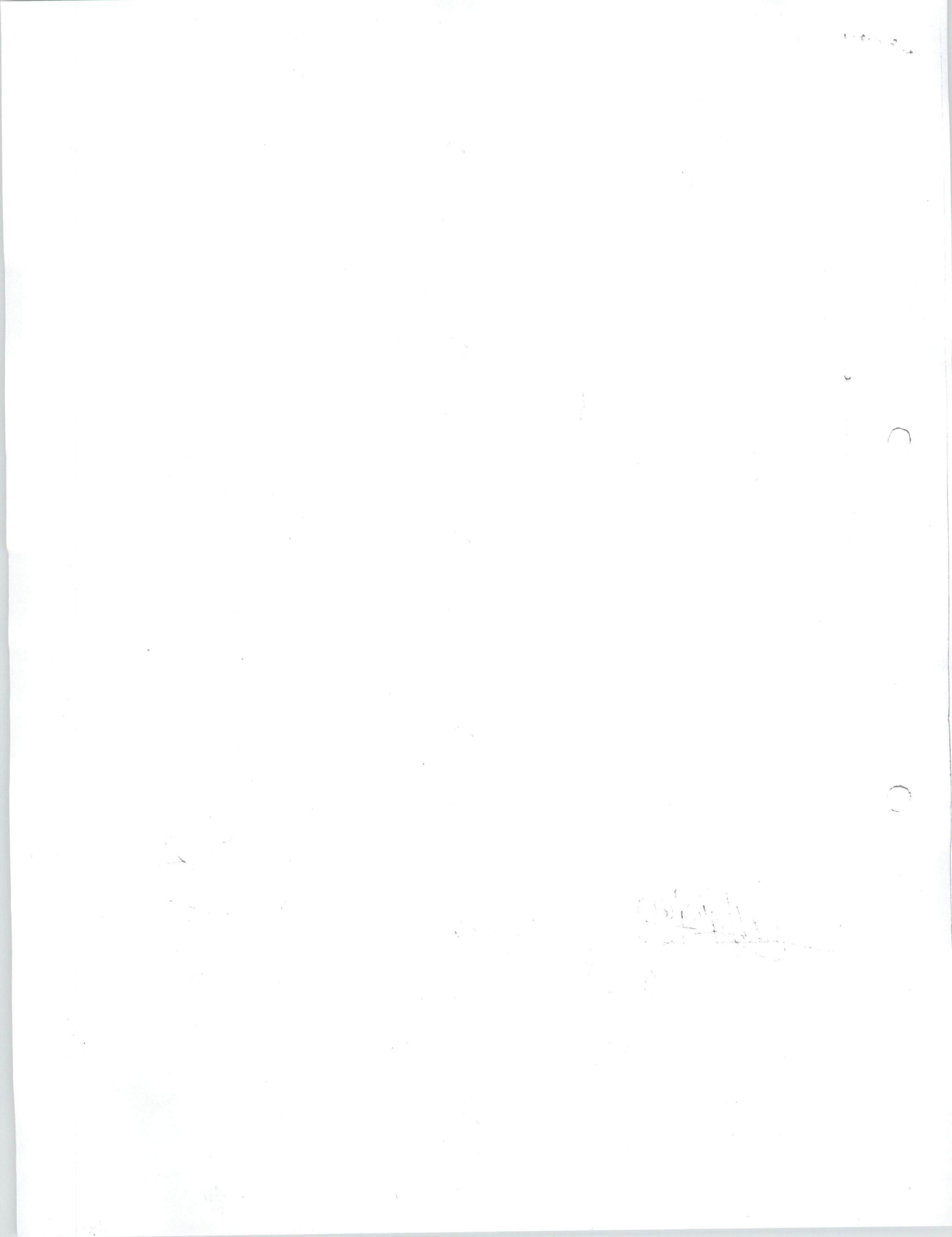
Mediante inspecciones realizadas los días 07/08/20 17/09/ y 31/10/20 (folios y ), se logró determinar que el medidor se encontraba instalado al revés (código ) y que el mismo era manipulado por el usuario (código

A folios 68 se encuentra incorporado el resultado del análisis practicado al medidor número de fecha 14/02/2013 con un resultado de afectación de

Finalmente, a folios se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante los meses de noviembre y diciembre de dos mil once, se registraron lecturas de y metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de 1 y 1 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 - de folios y 5

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecida:

a) la relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, así



como los cobros realizados por el servicio de agua potable y otros durante los meses denunciados; **b)** el grado de afectación del medidor (- ), se encuentran 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  $\pm 5\%$ ; **c)** el cobro de los consumos generados durante los meses de noviembre y diciembre de dos mil once fueron realizados con base a lecturas registradas por el medidor; y **d)** el medidor número se encontraba instalado al revés durante los meses posteriores a los hechos denunciados.

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 consumidora, razón por la cual, no se ha comprobado la infracción atribuida a la denunciada.

**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), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

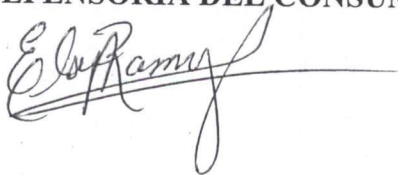
a) **Absolver** a la proveedora .

- de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señora

b) *Notificar a los sujetos intervinientes.*



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



M./I