

899-13

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

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. La consumidora manifestó en su denuncia que la proveedora le generó cobros indebidos en concepto de consumo en el mes de marzo de 201 por \$ y una mora de \$, el cual consideró injustificado, ya que desde octubre de 201 le suspendieron el servicio y en noviembre del mismo año, le retiraron el medidor, por lo que no hay forma que existan cobros ya que no hay lecturas. Agregó que no existen fugas, que en la vivienda habitan únicamente cuatro personas y que normalmente el consumo es inferior a \$

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 argumentó que conforme al acta de acuerdos bilaterales para el cierre del contrato N° , de servicios de Administración para la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en los municipios de

celebrado entre la y la

el día veintinueve de noviembre del año dos mil seis, la deberá cancelar a la todos los pagos hechos por los usuarios en concepto de facturación, nuevos servicios, accesorios instalados en los inmuebles por la descentralizada que se encuentren pendientes de pago al momento de la liquidación mencionada, que por



dicha razón la _____ únicamente notificó y cobró por medio del recibo correspondiente al mes de marzo de dos mil trece, la deuda que anteriormente la consumidora tenía con la empresa descentralizada _____ a fin de liquidar a la Empresa Administradora esa suma por estar dentro de los compromisos del acuerdo bilateral previamente señalado.

Posteriormente, el día 09/03/2013, mediante conducto oficial interno, se recibió escrito firmado por la señora _____ (folios _____), en el cual manifestó haber llegado a un acuerdo con la proveedora denunciada, por lo que solicita el cierre del caso.

Finalmente, en fecha 30/05/2013 la proveedora presentó escrito (folios _____) a _____ en el que manifestó que la señora _____ desistió de su denuncia debido a que tuvo por cumplida su pretensión al haberse rebajado el cobro por ella denunciado, como consecuencia de un acuerdo extraprocesal, del cual no presenta prueba alguna, solamente adjuntó estado de cuenta corriente (folios _____ de la cuenta número _____), mediante el cual comprueba la aplicación de la rebaja en el cobro denunciado.

II. Conforme al artículo 86 de la Constitución —en adelante Cn.—, “*Los funcionarios del gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley*”. La Sala de lo Contencioso Administrativo —SCA— de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia dictada el diecinueve de junio de dos mil catorce, en el proceso referencia _____), ha expuesto que en virtud a tal obediencia irrestricta que constriñe a la Administración Pública, ésta únicamente **puede actuar cuando la norma le habilite**, ya que toda acción administrativa se presenta como un poder atribuido previamente por la ley, y por ella delimitado y construido.

En aplicación de dicho principio, previo a resolver lo que corresponda, este Tribunal debe hacer las siguientes consideraciones:

Según lo dispuesto en el artículo 5 de la LPC, “*los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia, judicial o administrativa, mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución de sus controversias, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado.*”

Además, el art. 52 de la LPC dispone que cuando la denuncia se refiera a la afectación de un interés individual, el cumplimiento del arreglo alcanzado en la mediación o conciliación entre el proveedor y el consumidor, excluirá la responsabilidad administrativa del proveedor.

A la luz de tales disposiciones se puede afirmar que la satisfacción extraprocésal de la pretensión del consumidor alcanzada mediante un acuerdo cumplido excluye la responsabilidad administrativa del presunto infractor y por consiguiente determina la extinción del procedimiento administrativo sancionador; pues, la exclusión de la responsabilidad administrativa ataca directamente el objeto del proceso.

III. En el caso en análisis, la consumidora denunció cobros indebidos por la cantidad total de \$ saldo que según estado de cuenta a folios 5, incluía el cobro por servicio cobrado de menos en diciembre 201 por \$, cobro por servicio de los meses de febrero y marzo 201 por \$ y \$ respectivamente. Consta a folios que la proveedora denunciada *aplicó rebajas* de lo cobrado a la consumidora durante los meses de febrero y marzo de 201 Además, a folio: se ha incorporado estado de cuenta en el que consta la aplicación de \$, como saldo a favor de la consumidora. En base a lo anterior, se ha comprobado que la proveedora aplicó un total de rebajas por la cantidad de \$, monto menor a la cantidad reclamada por la denunciante; sin embargo, considerando que los **hechos admitidos** por las partes no precisan ser probados (artículo 309 del Código Procesal Civil y Mercantil), se tiene por establecido no solo la existencia de un arreglo extraprocésal, sino además el cumplimiento del mismo a satisfacción de la consumidora, quien solicitó expresamente que se cierre el presente caso (folio), acto que denota la aceptación voluntaria de las rebajas aplicadas a los consumos por los cuales reclamaba inicialmente en su denuncia por considerar dichos cobros indebidos.

En razón de esto, al tratarse de un interés individual el que expone la consumidora, **no es posible para este Tribunal Sancionador, conocer de una controversia** de la que consta prueba **que ya ha sido solucionada, que media un arreglo cumplido** por la proveedora con posterioridad al inicio del presente procedimiento sancionatorio, pues, además, conforme al art. 2192 del Código Civil, la transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.

Por consiguiente, procede concluir el procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo, y en consecuencia, dictar sobreseimiento en favor de '

IV. Sobre la base de lo expuesto anteriormente, y con fundamento en los artículos 86 inciso tercero y 101, inciso segundo de la Constitución de la República; 2, 3, 5, 52, 144, 147 y

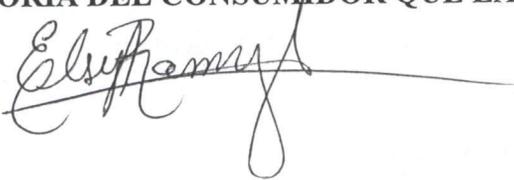
149 de la LPC, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Sobreseer a la proveedora
por la infracción atribuida al artículo 44 letra e)
de la LPC.

b) Notificar esta resolución a los intervinientes.



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



M/I