

828-13

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

En virtud de que en el acta de folio 49, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución de folios 45 al 46, por no haberse encontrado a la señora

, ni persona que pudiese recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que el referido señor acudiera a este Tribunal, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad al artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil.

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

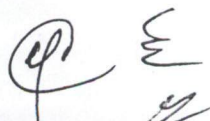
en contra de la sociedad

V que se abrevia ..., 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, la consumidora manifestó que desde el mes de mayo de 2011 la proveedora le realizó cobros indebidos por el servicio de agua potable; la vivienda cuenta con un inodoro, un chorro, una ducha, sin que haya detectado fugas, además, es habitada solo por ella. Adujo, que el servicio en la zona es continuo, y que en el último recibo aparece reflejada una lectura de ... metros cúbicos y un consumo de ... metros cúbicos, y hasta el día 26/06/2011 le cobraron un consumo de ... metros cúbicos, por lo que solicita a la proveedora se abstenga de continuar realizando dichos cobros.

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 145 y 146 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, no haber ejecutado practicas abusivas en contra de la consumidora, ya que no existe ningún fundamento fáctico que lleve a colegir que se ha efectuado cobros indebidos.



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. Una vez señalado lo anterior, 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 atribuida a la denunciada.

A. 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. Es menester señalar que el presente caso fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que conforme a dicha disposición *se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor.*

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales ***la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.***

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho*



*distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho, que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo el nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base, o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios, pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si el proveedor denunciado cometió la conducta constitutiva de infracción, tomando en cuenta la documentación que se encuentra agregada al expediente.

C. 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 por consumo de agua potable correspondientes a los periodos comprendidos entre los días 25/04/2011 al 25/05/2011 y 26/05/2012 al 26/06/2012 (folio:    y   ) de la cuenta número    por    y    metros cúbicos respectivamente, a un costo de \$    y \$    por metro cúbico, más \$1.94 en concepto de alcantarillado y \$    por mantenimiento de red. También consta la copia confrontada de contrato de arrendamiento del inmueble en el que se encuentra instalado el servicio de agua potable (folio 21). Con esos documentos se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y    así como los cobros realizados en los periodos denunciados y los conceptos en que fueron cobrados.

Según información detallada en el formulario para la constatación de hechos sobre el suministro de agua potable, diligencia realizada el día 27/09/2011 —folios 7 al 10—, al momento de la inspección: **a)** no se observaron fugas visibles en el sistema hidráulico del inmueble; **b)** no se observaron fugas de agua en coplas de medidor; **c)** no se observaron

reparaciones recientes en el sistema hidráulico del inmueble; y, **d)** el medidor se observó un poco empañado por la humedad, pero se encontró visiblemente bien instalado.

Finalmente, de folios 41 a 44, se encuentra incorporado el "historial del cliente", en el cual se ha consignado que durante el periodo comprendido entre los días 25/04/2011 al 25/05/2012 y 26/05/2012 al 26/06/2012 (folios ), se registraron lecturas de y metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de y metros cúbicos respectivamente; con un costo total de \$ y \$. En los dos meses anteriores al período reclamado el consumo es de y metros cúbicos, y anterior a ello hay 7 meses (agosto/2011 - febrero/2012) que no presentan consumo. Las lecturas reflejadas en el "historial del cliente" para los meses relacionados coinciden con las lecturas consignadas en las facturas a folios 3 y 4.

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; **b)** los hechos denunciados están relacionados a cobros realizados por el servicio de agua potable suministrado durante los periodos comprendidos entre los días 25/04/2011 al 25/05/2011 y 26/05/2011 al 26/06/2011 en los cuales se registraron lecturas de y metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de y metros cúbicos respectivamente; con un costo total de \$ y \$; **c)** posterior a los periodos denunciados no existieron desperfectos dentro del inmueble que justificarán el alto consumo.

También existen indicios de que los cobros del consumo generado durante los periodos denunciados, fueron realizados con base a lectura registrada por el medidor, según "historial del cliente", folios 43.

Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita establecer las tarifas por prestación del servicio de agua potable pactadas entre los intervinientes, o 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. Tampoco existe prueba en el presente procedimiento que permita comprobar la afirmación de la consumidora de que lo cobrado por la proveedora es excesivo para una persona, por cuanto no se ha comprobado, cual es el consumo mensual de agua potable correspondiente a una persona y si efectivamente en esa vivienda se consumía el gasto correspondiente a una persona. Por tales razones no se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida.

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 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absolver* a la proveedora le la infracción establecida en el artículo 44 letra e) 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