

720-13

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

se presentó escrito firmado por la
(folios 41 al 43), 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 44 a 91.

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

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, la consumidora manifestó que la proveedora le generó cobros indebidos en el servicio de agua potable, ya que en los meses de le facturaron consumos por un, respectivamente. Adujo que dichos cobros no corresponden al consumo en el inmueble, debido a que el servicio es sumamente irregular, no existen fugas, la válvula de control está cerrada y se abastece de agua de pozo. Agregó, que el consumo de agua potable no fue suspendido materialmente por lo que no acepta el cobro por

La consumidora solicitó en el CSC que la proveedora aplicara un ajuste al monto reclamado por que se le exonere del cobro por reconexión y que se realizara una verificación conjunta con la proveedora.

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, respecto a los consumos de los meses de que los cobros realizados corresponden al consumo real del



servicio; en relación al cobro por reconexión, señaló, que la normativa que regula las actividades técnicas de la Institución se encuentran establecidas en e _____ el cual tiene por finalidad, clasificar los servicios que _____ presta y el valor de éstos, en consecuencia, lo solicitado por el usuario no es procedente, en cuanto se actuó conforme a derecho.

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 _____, 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 al (folios 4), estado de cuenta (folios 5) de declaración jurada de la denunciante (folio 17), con la que se acreditó la relación de consumo entre la denunciante y así como los cobros realizados en los meses de agosto y septiembre de 2012.

Según ficha catastral (folios 54), en fecha se realizó la instalación del servicio, el d se realizó la instalación del medidor número 433, el estado del medidor es "funciona", y en se realizó restableciéndose el servicio hasta

También consta consulta de inspecciones históricas de (folios 48) realizada durante el periodo denunciado. Con la información contenida en estas, el medidor registraba una lectura de 427 metros cúbicos.

Según información detallada en el formulario para la constatación de hechos sobre el diligencia realizada -folios 21 al 22-, se encontró suspendido por medio de sello en acople trasero.

Finalmente, de folios 52 a 53, se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante los meses de agosto y septiembre de 2012, se registraron lecturas de 471 y 590 metros cúbicos respectivamente, con consumos facturados de 122 y 119 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 76 y 77. 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

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 / otros durante los meses denunciados; b) durante los periodos denunciados no existieron desperfectos dentro del inmueble que justifiquen el alto consumo; c) los cobros del consumo generado durante los meses de agosto y septiembre de

2012 fueron realizados con base a lectura registrada por el medidor; d) el ciclo de facturación correspondiente al mes de septiembre de 2012, fue mayor al aprobado mediante el Acuerdo Ejecutivo N° 197, publicado en el Diario Oficial N° 38, Tomo 386 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 , 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"*; y, e) la realizada en y posterior cobro por reconexión del servicio.

Al rebasar la cantidad de días permitidos por ciclo de facturación e incluir los r consumidos en ese periodo extra, se ocasiona un cambio de rango en la tarifa a aplicar. En el caso planteado, durante el mes de septiembre de 2012, la proveedora ha aplicado el cobro de por cada metro cúbico de agua consumido por servicio de alcantarillado, tarifa correspondiente para el rango de 100 a 500 metros cúbicos en el sector comercio, siendo la tarifa correcta para un consumo de 108 metros cúbicos, que es el valor promedio correspondiente a treinta días de consumo.

Respecto al por reconexión del : es importante destacar que entre las potestades atribuidas a la , al momento en que ocurrieron los hechos, se encontraba la de :

, según lo establecía el Acuerdo Ejecutivo N° 532 de fecha que en su artículo 2 numeral 27 literalmente decía: *"Suspensión: desconexión temporal del - por mora de 60 días en el pago, o a solicitud del usuario"*. Al analizar la información contenida en el catastro de la

(folio 54) se ha logrado establecer que el servicio de agua potable, efectivamente fue a pesar que los consumos comprendidos entre los meses de agosto de dos mil doce hasta enero de dos mil trece (pendientes de pago al momento de la interposición de la denuncia) **no acumularon** una mora mayor a los sesenta días (folios 5); sin embargo no

consta en el presente expediente que, previo a la interposición de la denuncia, el cobro por reconexión haya sido exigido por la proveedora denunciada.

En el presente caso 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*, y, que la suspensión del servicio de agua potable realizada en fecha no era procedente, sin embargo no se ha acreditado que la proveedora haya realizado por reconexión del servicio de agua potable por haber incurrido en mora en dos meses. 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.

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**:

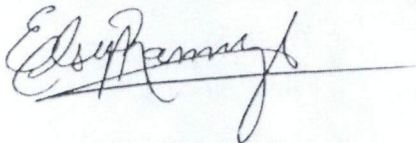
a) *Absolver* a la proveedora

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