

134-13

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las diez horas con treinta minutos del día treinta y uno de enero 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 interpuestas por la señora

contra _____ –en adelante _____, 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 quede pendiente pruebas que practicar, de conformidad a lo estipulado en el artículo 147 de la LPC, se hacen las consideraciones siguientes:

I. La denunciante manifestó que la proveedora le realizó una serie de cobros los cuales considera indebidos. Dichos cobros están relacionados con una deuda pendiente de pago de la cuenta _____ a nombre de _____, la cual, según el sistema informático de la proveedora, ya no existe. Agregó, que a pesar de tener su cuenta, número _____ al día, el servicio de agua ha sido suspendido, razón por la cual considera que hay cobros indebidos por parte de la proveedora.

La pretensión de la consumidora consiste en que la proveedora desista de realizarle los cobros relacionados a la cuenta _____ y, que se hiciera efectiva la reconexión del servicio de agua potable de la cuenta numero _____

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 manifestó que desde el mes de diciembre de dos mil trece, al darse cuenta del error surgido en este caso, la cuenta numero _____ se codificó como NO FACTURABLE, lo que significa que no volverá a facturársele doble en la vivienda de la denunciante. Reconoce el error surgido en el proceso de facturación, afirmando que dicho error ya fue corregido.

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

1AC

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 efectuar 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.

En vista de la inexistencia de un contrato escrito entre el consumidor y la proveedora, resulta indispensable, determinar si existe efectivamente una relación contractual que vincule a los mismos. Debe partirse del hecho que, de acuerdo al artículo 948 del Código de Comercio, solamente serán solemnes aquellos contratos que sean declarados como tales en la ley aplicable, porque el legislador exija formalidades para su celebración. Con relación a contrataciones de servicios de agua potable, el ordenamiento jurídico no señala ningún requisito de perfeccionamiento o solemnidades para su celebración, por lo que se trata de un contrato consensual, en el cual las condiciones sobre el . son establecidas mediante Acuerdo Ejecutivo.

En consecuencia, el hecho de que no exista un documento escrito que contenga las cláusulas contractuales, no incide sobre la existencia de la relación contractual como tal. En el mismo orden de ideas, el artículo 999 del Código en mención, señala que las obligaciones mercantiles y su extinción se prueban por los medios siguientes: “I.- Instrumentos públicos, auténticos y privados; II.- Facturas; III.- Correspondencia postal; IV.- Correspondencia telegráfica reconocida; V.- Registros contables; VI.- Testigos; VII.- Los demás admitidos por la ley”.



En ese orden, es importante señalar que el artículo 3 de la LPC, establece que para los efectos de la ley en mención, se entiende por consumidor o usuario "toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan". (El resaltado es nuestro). Por otra parte, en los Acuerdos Ejecutivos: N° 110 de fecha _____, publicado en el Diario Oficial N° 222, Tomo 353 de esa misma fecha; N° 980 de fecha _____ publicado en el Diario Oficial N° 126, Tomo 372 de esa misma fecha; N° 867 de fecha _____ publicado en el Diario Oficial N° 199, Tomo 385 de fecha _____ y N° 197 de fecha _____, publicado en el Diario Oficial N° 38, Tomo 389 de esa misma fecha, en los cuales se define **usuario**, a la persona natural o jurídica que **obtiene un servicio** de la

Según ficha catastral de la _____ a nombre de _____
relacionado a _____ fue instalado el día _____,
fecha en la cual, para el caso en particular **debemos considerar que la denunciante empezó a**

Con la factura y la información contenida en la ficha catastral se comprueban la relación contractual entre la proveedora denunciada y _____ así como la fecha de instalación del _____ en el inmueble.

También consta en el presente procedimiento sancionatorio, factura emitida en fecha _____ por la _____ a nombre de _____ correspondiente al cobro por el _____ de _____ ubicado en la misma dirección que el servicio de la denunciante, por un monto que incluye mora de más de noventa días, en su mayor valor. Aunado a lo anterior, se ha incorporado factura emitida en la misma fecha por la proveedora denunciada, a nombre de _____

), correspondiente al cobro por el suministro de agua potable de la cuenta número _____ por una cantidad y periodo distintos a los de la otra cuenta de servicio asociada al mismo inmueble.

Además, se encuentran incorporados estados de cuenta corriente de las cuentas asociadas al mismo inmueble; en el primer estado de cuenta, de _____ se pueden verificar cobros por el consumo de agua potable, relacionados a _____ desde el mes de _____ y, en el segundo estado de cuenta corriente, de _____, se verifican cobros por el

de _____ a nombre de _____ desde el mes de marzo del año dos mil hasta el mes de diciembre de dos mil doce.

Según consulta de inspecciones históricas por cuenta, relacionadas a _____, mediante inspecciones realizadas _____ e determinó la existencia de duplicidad de cuentas.

Finalmente, a _____, consta en fichas catastrales de _____ a nombre de _____ que el _____ se realizó la instalación del medidor y en fecha _____ se realizó servicio que fue restablecido hasta € _____

Así, con los hechos que han quedado probados de conformidad a lo antes relacionado, se tiene por establecida: a) _____ reporta dos servicios instalados en el mismo inmueble a nombre de dos personas distintas; b) la relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada, desde el _____ fecha en que, efectivamente, se constituyó como _____ le en relación a _____, y c) _____

_____ fue suspendido _____ servicio que fue restablecido hasta _____

Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita comprobar que la proveedora haya realizado a la denunciante cobros relacionados con una deuda pendiente de pago de la _____ a nombre de _____ que al momento de la interposición de la denuncia el servicio de _____ a nombre de la denunciante haya sido suspendido a pesar de estar al día con sus pagos o que la suspensión del servicio realizada en _____ haya sido a consecuencia de la mora de un servicio diferente al contratado por la denunciante, 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, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Absolver* a la proveedor _____ 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 _____

b) Notificar a los sujetos intervinientes.

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

M/I