



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 atribuida a la denunciada.

**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, contrato de servicio de agua potable (folios 2 al 4), con el que se acreditó la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora denunciada, así como las condiciones generales de la contratación del servicio de agua potable, entre ellas la tarifa de \$8.00 mensuales y la forma de proceder ante un incremento de la misma.

A folios 5, se encuentra incorporada una nota de aviso, mediante la cual se notifica a los usuarios de un incremento en el costo del servicio de agua potable.

Finalmente, según factura a folios 13, el costo del servicio de agua potable brindado entre el periodo comprendido del 01/06/2013 al 30/06/2013 fue de \$12.00.

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecido lo siguiente: **a)** la relación de consumo existente entre el denunciante y la proveedora, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante el periodo comprendido entre el 01/06/2013 al 30/06/2013; **b)** el costo mensual fijo del servicio de agua potable se pactó en \$8.00; **c)** la proveedora condicionó el incremento del costo del servicio al costo de



mantenimiento del sistema, costo de producción y gastos de operación; y, en caso de existir un nuevo costo por la prestación de servicio, éste sería notificado al consumidor para su aceptación o terminación del contrato de servicio de agua potable; y, **d)** que se notificó al consumidor el incremento en el precio del servicio.

Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita establecer el incremento del costo del servicio asociado a un incremento en los costos de mantenimiento del sistema, de producción o en gastos de operación; y tampoco se ha acreditado que el consumidor haya aceptado el incremento en el costo del servicio, tal como se estipuló en la cláusula IV literal (C) del Contrato de Servicio de Agua Potable. Con base en todo lo anterior, se ha comprobado una *alteración en la estructura tarifaria sin que exista fehacientemente comprobada la causa justificante establecida contractualmente y sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor.*

En conclusión, ha quedado establecido que la proveedora ha incurrido en una infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar la práctica abusiva consistente en efectuar cobros indebidos, en perjuicio del denunciante.

Respecto del grado de intencionalidad con el que ha actuado la proveedora, es necesario tener presente que para la imposición de una sanción por infracción de un precepto administrativo, es indispensable que el sujeto haya obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto, por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio; pero, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con **negligencia grave**, al incrementar el costo del servicio de agua potable sin acreditar las causas que justificaran el incremento, y sin que mediara la autorización del cobro por parte del consumidor, no obstante que eso era lo que había pactado.

**IV.** En virtud de lo anterior, se deberá sancionar conforme a lo estipulado en el artículo 47 de la LPC; y, para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio

causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la LPC.

En atención a lo expuesto, debe considerarse que **S.A. de C.V.** ocasionó un menoscabo al patrimonio del consumidor, al incrementar el costo del servicio de agua potable sin causa justificada, y cobrar ese incremento sin que mediara la autorización del cobro por parte del consumidor; y, como se señaló anteriormente, la proveedora denunciada incurrió en la infracción muy grave al artículo 44 letra e) LPC, de forma negligente.

Además, la responsabilidad de la proveedora denunciada, por la lesión ocasionada en la esfera jurídica del consumidor, se ve acentuada por la actividad que realiza —Proyectos de Agua Potable, Aguas Negras y Actividades de Arquitectura e Ingeniería, folio 13—, en razón de la cual debe atender a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

V. En virtud de que se ha determinado la comisión de la infracción atribuida a la denunciada, y que la pretensión del consumidor, detallada en su denuncia es que se ajuste el monto reclamado, de conformidad con el artículo 83 letra c) de la LPC, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, de acuerdo a la pretensión del denunciante, ordenando a la denunciada a que realice la facturación del periodo comprendido del 01/06/2013 al 30/06/2013, con base a la tarifa de \$8.00 pactados en la cláusula IV literal (A) del Contrato de Servicio de Agua Potable.

VI. Por todo lo antes expuesto, y sobre la base de los artículos 86 inciso final y 101 inciso 2º de la Constitución de la República; artículos 44 letra e), 18 letra c), 47, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor, este Tribunal **RESUELVE**:

a) *Sancionar* a la sociedad **S.A. de C.V.**, con la cantidad de **DOSCIENTOS DIECINUEVE DÓLARES CON TREINTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA(\$219.30)**, equivalentes a *un salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* (Decreto Ejecutivo No. 56 del 6 de mayo de 2011, D.O. No. 85, Tomo 391 del mismo día), en concepto de multa por la comisión de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por realizar cobros indebidos

en la cuenta de servicio de agua potable del consumidor J durante el periodo comprendido entre el 01/06/2013 al 30/06/2013.

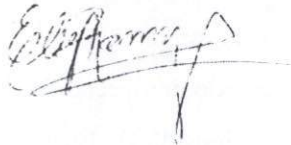
b) Ordenar a la sociedad S.A. de C.V., realizar un ajuste en la facturación del servicio de agua potable, a nombre del consumidor Jose por el monto en exceso de los \$8.00 pactados en la cláusula IV literal (A) del Contrato de Servicio de Agua Potable, cobrado para el periodo comprendido entre el 01/06/2013 al 30/06/2013.

c) La presente resolución deberá hacerse efectiva dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la misma, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado. La multa impuesta a la proveedora sancionada deberá cancelarse en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, en el plazo indicado; caso contrario, se certificará la presente a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

d) Notifíquese.



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



M/I