



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 27/9/2018
Hora: 10:21
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La
Libertad

Referencia: 1453-13

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciante:

Denunciado:

II. HECHOS DENUNCIADOS

En esencia, el consumidor manifestó que la proveedora de agua potable le realizó cobros indebidos por alto consumo en el mes de abril de 2013, por 92 metros cúbicos, lo que no corresponde al consumo, pues la vivienda es habitada por dos adultos y tres menores de edad, y no existen fugas de ninguna clase, por lo que considera que el medidor no funciona adecuadamente.

El consumidor, solicitó en el Centro de Solución de Controversias una reducción de \$135.00 del monto reclamado; prueba en el medidor de agua e inspección de parte de , para comprobar que existió un error en el consumo facturado.

III. INFRACCIÓN ATRIBUIDA

A la referida proveedora se le atribuye la infracción consignada en el artículo 44 letra e) en relación al art. 18 letra c) de la LPC, por realizar cobros indebidos.

IV. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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, que los cobros fueron acordes al metraje encontrado en el medidor del usuario.

V. ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN ATRIBUIDA

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 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.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Consta en el presente procedimiento sancionatorio, factura correspondiente al mes de abril 2013 (folio 4) de la cuenta número _____ y declaración jurada de la denunciante (folio 14), con los que se acreditó la relación de consumo entre el denunciante y _____ así como los cobros realizados durante el mes de abril de 2013.

Según ficha catastral (folios 61), en fecha 13/07/2005 se realizó la instalación del servicio, el día 16/10/2007 se efectuó la instalación del medidor número , marca , el estado del medidor es "funciona", y en fecha 12/08/2013 se llevó a cabo la desconexión del servicio de agua, sin poderse comprobar la fecha en la que el servicio de agua potable fue restablecido.

También consta consulta de inspecciones históricas de la cuenta número (folios 57 al 58 y 60) realizadas los días 01/04/2013, 03/05/2013 y 08/07/2013. Con la información contenida en estas, se determina la existencia de derrames dentro del inmueble del consumidor: derrame en ducha (folios 58) y en inodoro por pera de hule y tubo de abasto (folios 60).

Con la información detallada en el formulario para la constatación de hechos sobre el suministro de agua potable, diligencia realizada el día 15/07/2013 –folios 29–, se ha podido establecer que: **a)** en el acople trasero del medidor se habían colocado piedras para evitar que el codo se desprenda; **b)** válvula control central se encontró cerrada por el consumidor; **c)** pera de tanque de servicio sanitario del baño de segunda planta presenta fuga; y, **d)** se observó fuga de agua en conector hembra de chorro de pila de patio.

Finalmente, a folios 62 al 63, se encuentra incorporado el histórico de consumo, en el cual se ha consignado que durante el mes de abril de 2013, se registró una lectura de 1752 metros cúbicos, con consumo facturado de 92 metros cúbicos. La lectura reflejada en el histórico de consumo para el mes relacionado coincide con la lectura consignada en el Formulario para la Lectura de Medidores - de folios 86.

Con los hechos probados con la documentación en comento, se tiene por establecida: **a)** la relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable y otros durante el mes denunciado; **b)** durante el periodo denunciado existieron desperfectos dentro del inmueble que pueden incidir en el alto consumo; **c)** el cobro del consumo generado durante el mes de abril de 2013 fue realizado con base a lectura registrada por el medidor.

Aunado a lo anterior, no se ha presentado otro tipo de prueba que permita establecer que los cobros facturados por la proveedora denunciada no corresponden efectivamente a consumo de agua potable y a servicios brindados por dicha proveedora al consumidor. Por tales razones no se ha comprobado la comisión de la infracción atribuida.

VII. DECISIÓN

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 el señor

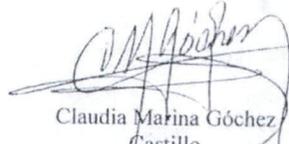
b) *Revocar* la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con veintiún minutos del día diez de marzo de dos mil quince (folios 50 al 51), mediante la cual se ordenaba a la proveedora *suspender provisionalmente el cobro del mes de abril de dos mil trece y los cargos como consecuencia del mismo*, en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento sin responsabilidad para la denunciada.

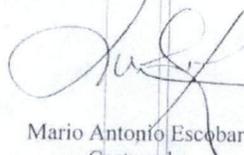
Notifíquese

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

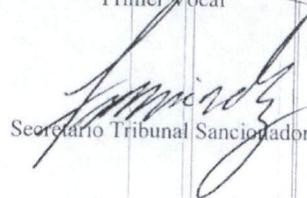
| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recurso procedente: Revocatoria | Plazo para interponerlo: 3 días hábiles posteriores a la notificación de la presente resolución. |
| Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. | |
| Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. | |

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


Claudia Marina Góchez
Castillo
Presidente


Mario Antonio Escobar
Castaneda
Primer Vocal


Óscar Gilberto Canjura
Zelaya
Segundo Vocal


Secretario Tribunal Sancionador

M