



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 18/03/2020
Hora: 08:37
Lugar: San Salvador.

Referencia: 651-19

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Consumidora denunciante:

Proveedora denunciada:

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES

En fecha 21/02/2019 el consumidora interpuso su denuncia (folio 1) en la cual, expuso que actuaba en calidad de usuaria del servicio por ser inquilino del inmueble en el que se suministra el servicio de agua potable. Al respecto, manifestó que *en el mes de febrero/19 tiene medidor nuevo y la factura no presenta lectura, solamente habitan tres personas.*

El día 14/02/2020 se recibió escrito firmado por el licenciado
-folios 74 al 75-, Apoderado General Judicial de la

-en adelante en sustitución de la licenciada

ratifica lo actuado por dicha profesional; en virtud de haber acreditado su personería, se da intervención al licenciado en la calidad en que comparece. Además, mediante el referido escrito, expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presenta la documentación de folios 76 al 84.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor expresó que *"...solicita que le realice una inspección para verificar el estado del medidor y su lectura para efecto del ajuste del mes de febrero del 2019."*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *"Queda prohibido a todo proveedor: 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 ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)"*. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

En la audiencia conferida mediante auto de inicio, la proveedora contestó en sentido negativo por medio de su apoderados generales judiciales, licenciados

, quienes expresaron que *la causa por lo que la factura*

del mes de febrero del año 2019 no incluya lecturas por cuanto el medidor antiguo fue sustituido por encontrarse en mal funcionamiento y porque el consumo del mes de la factura de febrero de 2019 alegada corresponde al ciclo del 5 de enero de al 1 de febrero del año 2019, lo que sucedió 6 días antes de la instalación del nuevo medidor; por tanto, a mi poderdante le asiste la facultad de promediar dicho mes con base a los consumos de los 6 meses anteriores y que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probarlo.

Por otra parte, el día 14/02/2020 se recibió nuevo escrito firmado por el licenciado con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, mediante el cual, actualizó la personería con la que intervino en el procedimiento y además incorporó prueba documental.

Respecto de la justificación del cobro, retomó los argumentos de defensa alegados mediante el escrito incorporado de fs. 52 al 54.

Concluyó que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral (fs. 55), consulta de histórico de consumos y consulta resultados de análisis de medidor (fs. 56), consulta de inspecciones y detalle inspección (fs. 57 al 58), estado de cuenta (fs. 59); confirma que los registros tanto de inspecciones como históricos de consumo fueron la base de la facturación del período reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros correctos.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por realizar 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 valoradas 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 106 inc. 1° de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que *los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil*. Así, el artículo 313 del CPCM estipula 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, debe 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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental por la consumidora consistente en:

Fotocopia de facturas (fs. 3) correspondientes al mes de enero de 2019, de la cuenta número 01544163; además fotocopias del contrato de arrendamiento de fecha 15/01/2017, por medio del cual la dueña de la propiedad en la que se presta el servicio de agua potable con el referido número de cuenta, da en arrendamiento el inmueble para vivienda al señor . (fs. 10 al 11), con los que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como el cobro realizado por el servicio de agua potable y otros durante el mes de febrero de 2019.

Y por parte de la , se incorporó la prueba documental siguiente.

- a) Certificación de ficha catastral (fs. 55 y 76), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 16/08/1982; que el día 11/01/2019 se instaló el medidor número 18011993, marca NWM, que el estado del medidor es “funcionando”. Además, que las últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron los días 30/04/2002 y 20/03/2005; respectivamente.
- b) Certificación de estado de cuenta (fs. 77) con el que se acredita el cobro de \$11.05 por consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, correspondiente al mes de febrero de 2019.
- c) Certificación de histórico de consumo (fs. 56 y 77), en los que se advirtió que hay lectura real registrada para el mes de febrero de 2019, lectura realizada el día 01/02/2019, consignándose un consumo de 18 metros cúbicos.
- d) Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 1544163 (folios 57 al 58 y 78 al 79). Según la documentación, posterior a la instalación del medidor, se realizaron tres inspecciones, ejecutadas los días 14/01/2019, 02/03/2019 y 21/03/2019, en las cuales se determinó que: el servicio de agua potable se brinda durante las 24 horas, no habían derrames ni fugas en el inmueble, caja de medidor accesible para tomar lectura, se contaba con el servicio de alcantarillado y no había instalada válvula desairadora.
- e) Formulario para la constatación de suministro de agua potable, diligencia que se realizó el día 21/03/2019 (fs. 18), en la que, entre otros aspectos, se determinó: **1)** que el inmueble es habitado por 3 personas; **2)** que al momento de la diligencia se encontraba instalado el medidor número 18011993 y registraba una lectura de 54 metros cúbicos; **3)** que al cerrar las llaves el medidor detuvo su registro; y **4)** que poseía el servicio de agua por 24 horas.

Finalmente, respecto de la certificación de detalle de inspección efectuada en fecha 10/12/2018 (f. 78) y certificación resultado de análisis de medidor (fs. 56), a pesar de haber sido aportados como

elementos probatorios por la proveedora, los mismo no serán valorados por este tribunal, debido a que la inspección fue efectuada con anterioridad a los hechos denunciados y el análisis al medidor está relacionado a un medidor diferente al que registró los consumos controvertidos en el presente procedimiento.

En virtud de los hechos probados con la documentación relacionada, se tiene por establecido:

1. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante el mes denunciado.
2. El cobro del mes de febrero de 2019 fue realizado conforme a estimación de consumo por nuevo medidor instalado, lo anterior debido a que desde la instalación del medidor 11/01/2019 (fs. 55 y 76) hasta la fecha de toma de lectura (fs. 56 y 77) solo habían transcurrido veintiún días, por lo que, con dicha lectura (18 metros cúbicos), la proveedora procedió a realizar la facturación del consumo con base al valor promedio correspondiente a treinta días de consumo, 25 metros cúbicos; lo anterior, según el número 2 letra L) del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010, que establece que comprobada la existencia de un nuevo medidor se realizará el ajuste, calculando el consumo diario que resulta de dividir la lectura encontrada en la inspección entre el número de días comprendido entre ésta y la fecha de instalación del medidor. El consumo diario lo multiplica por los días que comprende el período de lectura.

Aunado a lo anterior, la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, por lo que este Tribunal deberá proceder a absolver a la proveedora de la infracción atribuida.

VII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor **RESUELVE**:

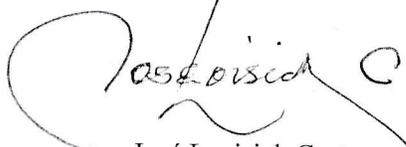
a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el licenciado
la cual consta en folios 76 al 84.

b) *Absuélvase* a la
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 , por las razones establecidas en el romano VI, letra B, números 2 de esta resolución.

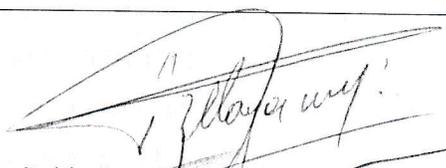
Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

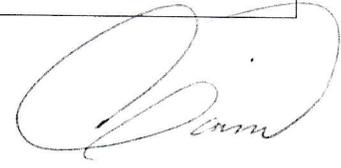
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leoisick Castro
Presidente



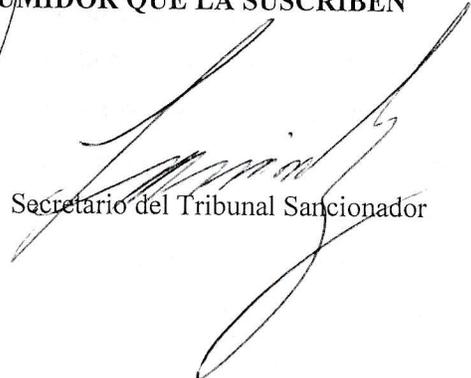
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

M



Secretario del Tribunal Sancionador