


Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAI), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" y 24 de la LAI

 <p><b>Defensoría del Consumidor</b></p> <p><b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b></p>	<p>Fecha: 21/01/21          Hora: 13:13          Lugar: San Salvador</p>	<p>Referencia:          1-0100-01-17-2576</p>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>		
<b>I. INTERVINIENTES</b>		
Consumidora denunciante:		
Proveedora denunciada:		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>		
<p>En fecha 21/06/2017 la consumidora interpuso denuncia (fs. 1), por medio de su apoderado general y especial administrativo, señor: _____ en la cual expuso -en esencia- que no está de acuerdo con el cobro realizado por la proveedora en concepto de <i>Revisión y Aprobación de Planos</i> por \$8.96; <i>Prueba Hidrostática, Limpieza, desinfección, Recepción y Prueba de Hermeticidad</i> por \$14.93; <i>Aporte proporcional de las Obras de Infraestructura y Mantenimiento Vitícola</i> por \$104.51; <i>Consumo no Registrado</i> por \$77.10, que hacen un total de \$205.50; por considerar que ninguno de los referidos cobros es procedente debido a que, si bien en el inmueble se realizó la construcción de un muro, entre los materiales de construcción del mismo se incluyó una pipada de agua y no se utilizó el servicio de agua potable de la red de _____ Agregó que en fecha 30/05/2017 personal de la proveedora realizó la desconexión del servicio de agua potable sin que existiese una causa que justificara dicha desconexión.</p>		
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>		
<p>La denunciante solicitó "(...)" <i>que el proveedor proceda a eliminar los cobros de Revisión y Aprobación de Planos por \$8.96; Prueba Hidrostática, Limpieza, desinfección, Recepción y Prueba de Hermeticidad por \$14.93; Aporte proporcional de las Obras de Infraestructura y Mantenimiento Vitícola por \$104.51; Consumo no Registrado por \$77.10, que hacen un total de \$205.50, los cuales en ningún momento han sido realizados, por consiguiente se haga la Reconexión del servicio de agua a su domicilio sin costo alguno</i>.</p>		
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>		
<p>A la proveedora denunciada se le atribuya la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor -en adelante LPC-, que estipula: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)</i>" en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "<i>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</i>". 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.</p>		
<p>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 la consumidora 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</p>		

7  
 B  
 A

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 de la consumidora por la adquisición de bienes o servicios que ésta no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizando 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 —SCA—, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 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 letra 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 a la consumidora 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

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 17/09/2020, se recibió escrito (fs. 76), firmado por el licenciado \_\_\_\_\_ en calidad de apoderado general judicial de \_\_\_\_\_, por medio del cual contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 72 al 73, expresando que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probar que el cobro realizado es legal.

Por otra parte, el día 18/11/2020 se recibió nuevo escrito (fs. 85 al 86) firmado por el licenciado Guido Cortez, por medio del cual expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada; señala lugar y medio para recibir notificaciones y presenta la documentación de folios 87 al 97.

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la proveedora expresó -en esencia- que (...) todos los cobros presupuestados por mi representación encuentran su fundamento legal en nuestro acuerdo tarifario (...).

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado respecto a que los cobros denunciados han sido realizados conforme a la normativa que legitima a la proveedora para realizarlos, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA-, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/56-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuanlto la 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominada prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate". (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6º de la LPA dispone: "Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquéllas, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil -CPCM- determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes; si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: "Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones."

7  
R  
F

Así las cosas, 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.

II. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- 1) Fotocopia de testimonio de protocolización de declaratoria definitiva de heredero (fs. 8 al 10), fotocopia de razón y constancia de inscripción declaratoria de herederos (fs.11); factura de la cuenta número 01220092 (fs. 12), con los que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.
- 2) Fotocopia de constancia de cálculo de rubros urbanísticos cuenta 01220092 (fs. 13), en la que constan los cobros en concepto de: Revisión y Aprobación de Planos por \$8.96; Prueba Hidrostática, Limpieza, desinfección, Recepción y Prueba de Hermeticidad por \$14.93; Aporte proporcional de las Obras de Infraestructura y Mantenimiento Vialicio por \$104.51; Consumo no Registrado por \$77.10, por un monto total de \$205.50.
- 3) Impresión de ficha catastral (fs. 92 y 95), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 03/07/1989, en fecha 25/03/1998 se realizó la instalación del medidor número 9700088172, marca IBERCONTA y que el estado del medidor es "funcionan". Además, que los últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron el día 01/07/1991.
- 4) Informe de construcción cuenta 01220092 (fs.92), en el cual se detalla: construcción de muro perimetral con un área de construcción de 15mts por 5mts, aproximadamente; que la construcción inició en mayo 2017; el medidor registraba una lectura de 4225m<sup>3</sup>; se recomendó cambiar nuevo medidor de ½. Presenció inspección — Encargado de Obra.
- 5) Inspección cuenta 01220092 (fs.95), en la que se detalla que en fecha 28/06/2017 se encontró servicio conectado fraudulento directo, el servicio fue conectado por el usuario ya que había sido suspendido por uso indebido para la construcción; no ha realizado pago de multa; rubros urbanísticos ni complemento de tarifa. Ya terminaron de construir. El servicio se suspendió nuevamente y se dejó notificación de multa por conexión fraudulenta.
- 6) Impresiones de fotografías (fs. 93 al 94 y 96 al 97); con las que se establece el estado del inmueble y del servicio de agua potable en fechas 30/05/2017 y 28/06/2017.

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar —en el caso en particular— que, en la prestación del servicio de agua potable, los cobros denunciados no se encuentran justificados contractual o legalmente:

A. Es importante reiterar que las contrataciones para el suministro de agua potable —como servicio público— no se encuentran reguladas con requisitos o solemnidades específicas como otro tipo de contratos dentro del ordenamiento jurídico salvadoreño; por tanto, en la mayoría de los casos, se trata de contratos consensuales.

No obstante lo anterior, la jurisprudencia de la SCA señala que: "...siempre que sus estipulaciones contractuales no contengan una disposición diferente, su acción debe ajustarse a las normativas públicas aplicables a la materia que, en El Salvador, son las disposiciones emitidas por el Ministerio de

*Economía respecto a los servicios que presta la* " (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

B. Que en ese contexto, para garantizar la correcta facturación del servicio de agua potable, la proveedora denunciada deberá de cumplir con lo dispuesto en el inciso séptimo del artículo 1-B del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, en la misma fecha—en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279—; el cual establece que: Si en una inspección de la, se determinare que un usuario está utilizando el servicio doméstico, comercial o industrial para construir sin previa autorización, el servicio será suspendido por uso indebido. Para reconectar, el usuario deberá cancelar la correspondiente multa, cancelar el complemento de tarifa, rubros urbanísticos respectivos y el costo de la reconexión.

C. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el rombo VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada.
2. Que en el inmueble de la cuenta número 01220092, durante el mes de mayo 2017 se realizó la construcción de un muro perimetral.
3. Que efectivamente la proveedora realizó el cobro de Revisión y Aprobación de Planos por \$8.96; Prueba Hidrostática, Limpieza, desinfección, Recepción y Prueba de Hermeticidad por \$14.93; Aporte proporcional de las Obras de Infraestructura y Mantenimiento Vitalicio por \$104.51; Consumo no Registrado por \$77.10; todo en concepto de rubros urbanísticos vinculados a la cuenta número 01220092.

No obstante lo anterior, en el presente caso, no se ha presentado prueba que permita establecer que, previo al inicio de la construcción del muro perimetral, la señora: L. haya solicitado a la proveedora denunciada la factibilidad de acueducto o alcantarillado para utilizar el servicio de agua potable con fines diferentes a los del consumo humano, conforme a lo establecido en el numeral 5 del artículo 11 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279, el cual literalmente establece que: "Toda construcción nueva o rehabilitación, sea esta de carácter habitacional, comercial, industrial u oficinas públicas y privadas, está obligada a solicitar factibilidad de acueducto y alcantarillado, de lo contrario será sancionado con multa de hasta \$3,428,57, dependiendo de la gravedad del caso".

D. Sin embargo, si se ha logrado comprobar que el cobro realizado por la proveedora por:

1. Revisión y Aprobación de Planos por \$8.96, corresponde al cobro por Revisión y aprobación de proyecto, cuyo valor equivale a \$0.06 por metro cuadrado del área de urbanización. Para realizar el referido cobro se ha aplicado la siguiente fórmula:  $\$0.06 \times 132.12m^2 = \$7.93 + 13\% = \$8.96$ , tal como se cobró, según consta a f. 13.
2. Prueba Hidrostática, Limpieza, desinfección, Recepción y Prueba de Hermeticidad por \$14.93, corresponde al cobro por Prueba y recepción de instalaciones, cuyo valor equivale a \$0.10 por metro cuadrado del área útil. Para realizar el referido cobro se ha aplicado la siguiente fórmula:  $\$0.10 \times 132.12m^2 = \$13.21 + 13\% = \$14.93$ , tal como se cobró, según consta a f. 13.

3. Aporte proporcional de las Obras de Infraestructura y Mantenimiento Vitalicio por \$104.51, corresponde al cargo por construcción nueva, cuyo valor equivale a \$0.70 por metro cuadrado del área de la urbanización. Para realizar el referido cobro se ha aplicado la siguiente fórmula:  $\$0.70 \times 132,12m^2 = \$92,48 + 13\% = \$104,51$ , tal como se cobró, según consta a fs. 13.
4. Consumo no Registrado por \$77,10, corresponde al saldo pendiente de pago por el consumo realizado en el mes de mayo de 2017, ya que el referido cobro fue realizado con base en la aplicación errónea de una tarifa diferente (residencial) a la que realmente le correspondía a la consumidora al momento de realizar la construcción (provisional); y una vez advertido el error en la aplicación de la tarifa, la proveedora procedió a realizar la corrección de la misma. Corregida la tarifa a aplicar, el valor de cada metro cúbico a cobrarse en el mes de mayo 2017 (30m<sup>3</sup>), aumentó en razón de \$3.00 cada metro cúbico (artículo 4.7 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279), resultando un cobro de \$90.00 para dicho mes, pero debido a que la consumidora ya había realizado el pago del consumo de mayo de 2017 conforme a tarifa residencial (\$12.90 -fs.12-), la proveedora se limitó a realizar el cobro del saldo pendiente por el consumo del mes de mayo 2017 conforme a tarifa provisional, \$77,10, tal como se cobró, según consta a fs. 13.

Conforme a lo anterior, es posible concluir que los cobros realizados por la proveedora denunciada — todos bajo el concepto general de rubros urbanísticos —, fueron efectuados conforme a lo establecido en el artículo 11-B del Acuerdo Ejecutivo N° 1279; es decir, los cobros fueron efectuados con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho del apudando de la denunciada.

Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados y que este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuída.

#### VIII. 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 c); 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor RESUELVE:

- a) Téngase por agregado el escrito presentado por el licenciado \_\_\_\_\_, en calidad de apoderado general judicial de \_\_\_\_\_, y la documentación que consta agregada, de fs. 87 al 97. Además, tome nota la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio señalados por el referido apoderado para recibir actos de comunicación.
- b) Desestime la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra c) de la LPC, (...) 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 (...)”

c) <i>Abiélvase</i> a de la infracción establecida en el artículo 44 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación a la denuncia presentada por la señora; por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.	
d) <i>Notifíquese</i> .	
<b>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</b>	
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.	

*Jose Luis Castro*  
 José Luis Castro  
 Presidente

*Pablo José Zelaya Meléndez*  
 Pablo José Zelaya Meléndez  
 Primer vocal

*Juan Carlos Ramírez Cienfuegos*  
 Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
 Segundo vocal

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

RC/m

*[Signature]*  
 Secretario del Tribunal Sancionador

