


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 las áreas personales de las partes que intervinieron en el presente proceso, así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "b" y "c" y 24 de la LAIP

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/01/21 Hora: 13:06 Lugar: San Salvador	Referencia: 1270-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 03/06/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso no estar de acuerdo con el cobro indebido por parte del proveedor por el mes de junio de 2019, por la cantidad de \$4.30 dólares, manifiesta además que no utiliza el servicio de agua potable, ya que no lo tiene en uso, por no contar con su respectiva medidor y las facturas no le presentan ni lectura actual ni lectura anterior y le están cobrando una cuota fija por la cantidad de 20 metros cúbicos (...).</p>			
<p>Mediante el escrito de fs. 52, el consumidor solicitó se decreta medida cautelar en el servicio vinculado a la cuenta N° 10516936, y se agreguen a investigación los meses de agosto y septiembre de 2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó, en esencia, "...a la parte proveedora que le investigue y analice la cuenta N° 10516936 en el objeto inmueble objeto de reclamo; a fin de verificar el motivo por el cual le facturan alto consumo (...)"</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra a) de la Ley de Protección al Consumidor -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: 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 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, recaerá 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 cuestión 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.</p>			

7
 12
 8

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 cuenta 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 -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 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

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:

Mediante el escrito de fs. 60, la proveedora a través de su apoderado general judicial, licenciado Joaquín Alberto Flores Beltrán, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 55 al 57) y solicitó se revoque la medida cautelar ordenada, aduciendo que los meses a que se hace referencia fueron cancelados oportunamente por el denunciante.

Finalmente, en fecha 13/11/2020 se recibió nuevo escrito firmado por el licenciado -fs. 71 al 72-, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, mediante el cual expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presenta la documentación de fs. 73 al 112.

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la denunciada expresó -en esencia- que se procede a estimar los ajustes a los meses facturados arriba del consumo máximo, con los cuales demostramos que se han respetado los parámetros lógicos y técnicos establecidos en el Instructivo para análisis de consumo previo a la emisión de facturación así como del Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado bajo acuerdo 5.3 de Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la ... de fecha 27 de Julio de 2010.

Concluyó señalando -en síntesis- que la documentación probatoria agregada al expediente: ficha catastral (fs. 43); Registro de las inspecciones (fs. 77 al 83); Histórico de descargos (fs. 84 al 86) y ANDALECT (fs. 87 al 112); fueron la base de la facturación del periodo reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros correctos.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado ... respecto a la solicitud de revocatoria de la medida cautelar será valorado específicamente en el apartado XI de la presente resolución.

De igual manera, considerando que el argumento relativo a que los cobros denunciados han sido realizados respetando la normativa de ... se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, el referido argumento será analizado por este Tribunal en los siguientes apartados.

VI. ADMISIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3º de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: "Cuando la 'titulación' de la máxima de experiencia viene predeeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado 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 que, 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 resultados 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 aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".

7
P

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil determina el valor probatorio de los instrumentos, así: "Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documentar; 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 resultados 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.*

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.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó y admitió prueba documental consistente en:

1. Fotocopias de las facturas de la cuenta número 10516936 (fs. 3, 30 y 49), mediante las cuales se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como los cobros realizados por la denunciada durante los meses de junio, agosto y septiembre 2019.
2. Formulario para la constatación de suministro de agua potable, diligencia que se realizó el día 16/07/2019 (fs. 31 y 32), en la que, entre otros aspectos, se determinó que: i) No hay medidor instalado; y, ii) solo posee mecha la cual no posee ninguna instalación; la cuenta no abastece a ningún inmueble; que el inmueble próximo a la cuenta funciona un taller de mecánica, se verificó el interior del taller y no encontró ninguna salida de agua.
3. Impresión de correo electrónico que contiene ficha catastral (fs. 43), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 20/06/2018; que el estado del medidor es "Directo"; el uso del local es Comercio (Taller de enderezado y pintura).
4. Certificación de histórico de consumo (fs. 80 al 83) y formulario para la lectura de medidores (fs. 99, 101 y 102), en los que se identifica que no hay registro de lecturas reales para los meses junio, agosto y septiembre de 2019.
5. Certificación de orden de trabajo para inspección practicadas en la cuenta 10516936 (fs. 80 al 83). Según dicha documentación, se realizaron inspecciones los días 13/05/2019, 11/06/2019, 20/06/2019 y 16/07/2019, en las cuales se determinó entre otras cosas: (i) caja de medidor accesible no está conectado hacia el inmueble; (ii) servicio no está entroncado al inmueble; (iii) caja accesible servicio

no conectado; y (iv) caja accesible para tomar lectura, el servicio no está conectado al inmueble, no tiene ninguna salida de agua.

6. Certificación de consulta de descargos de la cuenta 10516936 (fs. 84 al 86), con la que se acredita la fecha de pago de las facturas de los meses de junio, agosto y septiembre de 2019; así como la cantidad pagada por los referidos consumos.

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 resaltar 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 contemplen una disposición diferente, su acciónar 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 primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 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 número 1279–; el cual establece que: *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo; sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio.*

Además, para la correcta facturación, la proveedora deberá de cobrar conforme a la tarifa de acueductos y alcantarillados, para el sector comercio, regulada mediante el artículo 4.2 del referido Acuerdo Ejecutivo, cuyo rango de consumo, desde 0 hasta 5 m³, es de \$3.86.

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

- a. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como los cobros realizados por el servicio de agua potable durante el período denunciado.
- b. Con las inspecciones realizadas por la proveedora y la constatación de hechos, se logró determinar que en el inmueble de la cuenta número 10516936 se encuentran instalados una caja de medidor con su respectiva *mecha*, pero que esta última no se encontraba conectada al inmueble; por tanto, el consumidor no podía abastecerse de agua potable.

c. Que los cobros de los meses de junio, agosto y septiembre de 2019 no fueron realizados conforme a lectura real del medidor. No obstante lo anterior, el cobro por los meses de agosto y septiembre 2019 fue aplicado conforme a la tarifa mínima (\$3.86) regulada en el artículo 4.2 del Acuerdo Ejecutivo 1279; antes referido, que incluye el costo del acueducto y alcantarillado, y, además, un consumo por servicio de agua potable, en caso lo hubiere, dentro de un rango de 0 a 5 m³. En cuanto al cobro por el mes de junio 2019, se identificó que el mismo fue realizado por un monto superior a la tarifa mínima antes señalada (\$4.30), pese a que no había prestación del servicio de agua potable, incumpliendo de tal forma el artículo 4.2 del Acuerdo Ejecutivo en referencia.

En síntesis, se evidenció: i) que el inmueble en el que se encuentra instalado el servicio de la cuenta número 10516936 no estaba conectado a la red de / . y por tanto el denunciante no consumía agua potable; ii) que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de agosto y septiembre de 2019, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, ya que se facturó el monto mínimo establecido para la tarifa comercial de acueducto y alcantarillado, sin incluir consumo por el servicio de agua potable (\$3.86 por 0m³). Por consiguiente, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y relacionada únicamente a los meses de agosto y septiembre 2019.

Por otra parte, se comprobó iii) que el cobro realizado por la proveedora durante el mes de junio de 2019, sí generó un cobro indebido en perjuicio del consumidor, ya que la proveedora, a pesar de tener conocimiento de que el inmueble no contaba con el servicio de agua potable; por no estar conectado a la red de facturó un monto superior (\$4.30) al que realmente le correspondía (\$3.86 por 0m³). En virtud de ello, la denunciada debe ser acreedora de la sanción correspondiente conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 por el cometimiento del ilícito tipificado en el artículo 44 letra e), todos de la LPC.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC; que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 LPC—; por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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 sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. *Tamaño de la empresa.*

Respecto de este criterio, debe considerarse que tiene por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de Acueductos y Alcantarillados, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias convenientes; y que su patrimonio proviene de los fondos que obtenga de las subvenciones que el estado le otorgue, no menores de tres millones quinientos mil colones (equivalentes a \$400,000.00) - artículo 4 letra a) de la Ley de ANDA -.

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2017, 31/12/2018, 31/12/2019 y 31/10/2020, publicados en el sitio web www.transparencia.gob.sv/instituciones/audia/documentos/estados-financieros, contó con disponibilidades finales por un monto total de \$13,502,292.92, a diciembre 2017; \$10,570,121.91 a diciembre 2018; \$18,053,927.71 a diciembre 2019; y \$29,664,300.76 a octubre 2020. Lo anterior permite establecer que la infractora cuenta con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial suficiente para cumplir con sus obligaciones, sin comprometer las operaciones de su rubro, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC.

b. Impacto en los derechos del consumidor.

En el caso concreto, al tratarse cobros indebidos por un servicio relacionado con el suministro de agua potable, es preciso mencionar que el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. En ese sentido, la Asamblea General de Naciones Unidas, el día 28/07/2010, a través de la Resolución 64/292, reconoció explícitamente el derecho humano al agua. Por consiguiente, este Tribunal considera que el impacto de la infracción cometida, si bien afecta la esfera patrimonial del consumidor, trasciende a la misma, puesto que estamos frente a la protección de un recurso que resulta indispensable para la vida y la salud.

c. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

En el presente caso, el cometimiento de la infracción muy grave derivada de la acción de la proveedora, de realizar una práctica abusiva, consistente en efectuar cobros indebidos, ocasionó un perjuicio patrimonial al consumidor, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$0.44.

d. Grado de intencionalidad de la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado doloso 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.

Este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

7
12/7
F

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.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, ya que, a pesar que de tener conocimiento de la fecha en la que se realizó la desconexión del servicio de agua potable, generó un cobro por \$4.30 en el consumo del mes junio de 2019, a pesar de que el inmueble no contaba con el servicio de agua potable por no estar conectado a la red de .

e. Grado de participación en la acción u omisión.

En virtud de lo que antecede, el grado de participación de la denunciada es directo, pues según se acreditó y confirmó en el presente procedimiento, la acción de realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal ni contractual, durante el mes de junio de 2019, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta 10516936 por montos superiores a 0m³, teniendo conocimiento que el servicio no estaba conectado a su red de distribución de agua potable.

f. Cobro indebido.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: "(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho". Conforme a ello, debemos tener en cuenta el beneficio que la proveedora obtuvo, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente al mes de junio de 2019, a partir del excedente del monto cobrado en la factura, en relación al monto que debió de ser cobrado conforme a la tarifa aprobada, según lo establecido en el artículo 4.2 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que el monto cobrado según factura (fs.3), fue de \$4.30; siendo lo correcto, conforme al pliego tarifario, realizar el cobro correspondiente al rango de 0 hasta 5m³, equivalente a \$3.86, por consiguiente, el cobro indebido es de \$0.44.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII. C. iii) de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en perjuicio del consumidora, por la prestación del servicio de agua potable, durante el mes de junio de 2019.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tener en cuenta el daño que la infractora ocasionó al consumidor por la conducta cometida (S0.44) y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora; lo anterior, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente, y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto ocasionado en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el cobro indebido realizado y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora -parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución-, este Tribunal impone a una multa de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CÉNTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (S304.17)**, equivalentes a un mes de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 (letra e) de la LPC, por realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 0.20% dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción—500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia "(...) que se aplique un ajuste en las facturas sometidas a reclamo (...)". Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra e) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentran: "(...) e) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la SC por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referenciado 111-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referenciado 73-2000, afirmó que reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 104 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra e) de la LPC.

C. Advierte este Tribunal que de fs. 84 al 86, se encuentra la impresión de consulta de descargos de la cuenta número 10516936, en la que consta que la proveedora ha aplicado *rebajas por servicio de alcantarillados* (fs. 84), por la cantidad de \$0.44 en el mes de junio de 2019.

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha realizado de manera voluntaria la devolución del dinero cobrado indebidamente (\$0.44), este Tribunal tiene por cumplida la medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, al realizar la facturación del consumo del mes de junio de 2019 conforme a la tarifa mínima aprobada, según lo establecido en el artículo 4.2 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

XI. MEDIDA CAUTELAR

A. A través del escrito a fs. 60, el apoderado de la proveedora solicitó -en esencia- que se revoque la medida cautelar ordenada en el numeral b) de la resolución de las once horas con cinco minutos del día 03/02/2020 (fs. 55 al 57), aduciendo que los meses a que se hace referencia fueron cancelados oportunamente por el denunciante.

B. Respecto a la ejecución de la medida cautelar, se advierte de la lectura del presente expediente:

Que a la proveedora denunciada le fue notificada el día 26/02/2020 (fs. 58) la resolución de fs. 55 al 57, mediante la cual se decretó medida cautelar, consistente en una exigencia a la proveedora denunciada para que suspendiera *provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los meses de junio, agosto y septiembre de 2019, además de la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número 10516936, a nombre del señor Mario Alcántara Mendoza, mientras se tramite el presente procedimiento, lo que conlleva a que el servicio, se mantenga de forma ininterrumpida, mientras no se alteren las condiciones bajo las cuales se haya decretado la medida cautelar.*

En ese sentido, es importante destacar que, según consulta de descargos (fs. 84 y 85) de la cuenta número 10516936, los consumos de los meses de junio, agosto y septiembre 2019 fueron pagados en fecha

03/07/2019, 29/10/2019 y 26/09/2019, respectivamente, es decir fueron pagados en días anteriores a que este Tribunal decretara (03/02/2020) y notificara (26/02/2020) a la proveedora la medida cautelar. Considerando lo anterior, debe señalarse que las medidas cautelares no son inmutables en el tiempo, pues se pueden ordenar, revocar, modificar o confirmar en cualquier estado del procedimiento, según se mantengan o no las circunstancias que las motivaron; siendo procedente, en el presente caso, reconsiderar el pronunciamiento sobre la medida cautelar decretada a través de la resolución de fecha 03/02/2020.

Según lo dispuesto en los artículos 97, 99 y 100 de la LPC, lo señalado en el artículo 96 inciso 5º del Reglamento de la LPC, las medidas cautelares no pueden decretarse de manera automática, ni deben otorgarse cuando con dichas medidas se pueda producir un perjuicio al interés general o se ponga en peligro el orden público. Entonces, sólo podrá adoptarse una medida cautelar cuando se advierta que la misma es indispensable para la protección de los derechos de los consumidores, pues debe existir peligro de lesión o frustración de los mismos a causa de la demora del proceso, en razón de que, sin la inmediata adopción de la medida, la sentencia que eventualmente estime la pretensión sería imposible o de muy difícil ejecución.

En el presente caso, el consumidor solicitó que se dictara medida cautelar en el sentido de suspender los cobros de los meses de junio, agosto y septiembre de 2019, y por consiguiente evitar cualquier suspensión de servicio durante la tramitación de este procedimiento.

En ese sentido, es preciso dejar sin efecto la medida cautelar decretada para el cobro generado en los meses de junio, agosto y septiembre de 2019, en virtud de que el denunciante hizo efectivo el pago de los mismos antes de que se notificara a la proveedora la medida cautelar decretada, por lo que no se aprecia el peligro en la demora, requisito indispensable para dictar las medidas cautelares; además, por haber concluido el presente procedimiento.

XII. 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 de fs: 87 al 112.
- b) Absuélvase a . de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor ' relacionada a los cobros realizados por los consumos de agua potable de los meses agosto y septiembre de 2019 por las razones establecidas en el literal II) de la letra C del romano VII de esta resolución.
- c) Sanciónese a . con la cantidad de TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17), equivalentes a un mes de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo A17 del 22/12/2017—, por cometer infracción al artículo 44, letra e) de la LPC, al realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores, al

realizar el cobro indebido por el consumo del servicio de agua potable del mes de junio de 2019 por las razones establecidas en literal iii) de la letra C del romano VII de esta resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

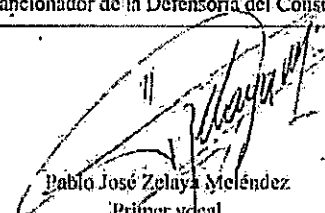
Dicha multa deba hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

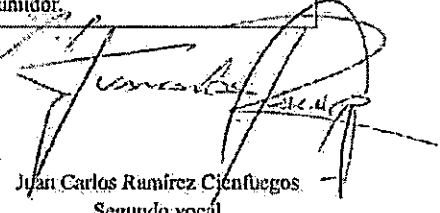
- d) *Téngase por revuelta la situación alterada por las razones establecidas en el romano X de esta resolución.*
- e) *Déjese sin efecto la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con cinco minutos del día 03/02/2020, según las razones establecidas en el literal B del romano XI de esta resolución.*
- f) *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 Leosiek Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

RC/ym


Secretario del Tribunal Sancionador