


*Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), 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", "7" y "24" de la LAIP.

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 25/02/21 Hora: 15:11 Lugar: San Salvador	Referencia: C-0500-19-17-805
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. En fecha 01/07/2017 la consumidora interpuso denuncia (fs. 1) en la cual reclama, en síntesis, el cobro indebido en el servicio de agua potable relacionado al número de cuenta 10101337 y realizado en el mes de junio 2017 por un monto de \$99.00. Señaló que la lectura que aparece en la factura no coincide con la lectura real del medidor. Menciona que le están realizando estimaciones de consumo, ya que no le realizan las lecturas. Además, informa que la proveedora no ha realizado el cambio de tarifa provisional a residencial.</p> <p>El día 13/11/2020 se recibió escrito (fs. 45), firmado por el licenciado Por quien actúa en nombre y representación de la denunciante, señora es preciso medio del referido escrito señaló que para comprobar que la vivienda fue habitada por la consumidora y su grupo familiar hasta el día uno de julio de dos mil dieciséis, ya que la construcción de la vivienda finalizó el día veintiocho de marzo de dos mil dieciséis; y que además el personal de no ha realizada lectura de medidor por lo que el consumo se estima en base a promedios que no responden a la realidad, ofrece el testimonio del señor .</p> <p>B. Respecto al ofrecimiento de prueba testimonial realizado por el licenciado es preciso, es preciso aclarar que en cualquier proceso o procedimiento –judicial o administrativo– las partes pueden proponer o solicitar la producción de algún medio probatorio para desvirtuar o confirmar los hechos objeto de controversia, siempre y cuando se trate de prueba pertinente y conducente, esto es, que guarde relación con las circunstancias de contenido, tiempo y forma de los hechos en cuestión.</p> <p>De conformidad con el artículo 319 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM), –de aplicación supletoria en el presente procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 167 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)– no debe admitirse aquella prueba que, según las reglas y criterios razonables, no sea idónea o resulte superflua para comprobar los hechos controvertidos.</p> <p>En ese sentido, este Tribunal considera que el medio de prueba ofrecido por el representante de la consumidora brindaría hechos que no pueden ser constatables materialmente a través del dicho de una persona –no obstante existir otros mecanismos por medio de los cuales sí pueden ser apreciables, ya sean por sí mismos o en armonía con los demás elementos de prueba–. En consecuencia, la prueba testimonial ofrecida no cumple con las normas generales sobre la prueba, específicamente a la determinada en el artículo 319 del CPCM, respecto a la idoneidad de la misma; por ello, debe declararse inadmisibles.</p>			

11
12
13

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó "(...) que el proveedor realice el ajuste del mes de junio de 2017 por un monto de \$99, motivo por el cual solicita se genere inspección para verificar las lecturas y se le facture según su consigno real (...)"

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 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 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 autorizado cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generen.

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 empuja 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 requerirá, 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.35), firmado por la licenciada [redacted] quien, en calidad de apoderada general judicial de [redacted] contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 30 al 31, expresando que existen suficientes argumentos técnicos y legales para probar que el cobro realizado es legal.

Por otra parte, los días 18/11/2020 y 20/11/2020 se recibieron escritos (fs. 46 a 48 y 61 al 62), firmados por el licenciado [redacted] moderado general judicial de [redacted]. Mediante el primero de los escritos (fs. 46 al 48), con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, sustituye a la licenciada [redacted] y ratifica lo actuado por dicha profesional; en virtud de haber acreditado su personería, se da intervención al licenciado [redacted] a 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 fs. 49 al 60. Con el segundo de los escritos (fs. 61 al 62) agrega documentación consistente en formularios para lectura de medidores - (fs.63 al 68) de la cuenta número 10191337. Finalmente, en ambos escritos señaló lugar y medios para recibir notificaciones.

Respecto de la justificación del cobro, el apoderado de [redacted] expresó en esencia que el mismo ha sido realizado conforme a la lectura registrada por el instrumento de medición.

Concluyó señalando en síntesis que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral (fs. 54), consulta de histórico de consumos (fs. 55), detallé inspecciones (fs. 56 al 59), lista de pagos (fs. 60) y (fs. 63 al 68); fueron la base de la facturación del periodo reclamado, afirmando que el consumo es real y el cobro correcto.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado [redacted] respecto a que el cobro denunciado ha sido realizado conforme a la lectura registrada por el instrumento de medición, 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 PRUEBAS/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos -en adelante LPA-, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes apartadas 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 'utilización' de la máxima de experiencia viene predeterminada 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 fundacional 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 resáltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° 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 aquéllos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario".*

Además, el artículo 341 del 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 resáltados 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 prueba documental consistente en:

1. Fotocopia de factum (fs. 7) de la cuenta número 10191337, con la que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora; así como el cobro realizado por el servicio de agua potable el mes de junio de 2017.
2. Certificación de ficha catastral (fs. 54), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 29/04/2015, fecha en la que además también se realizó la instalación del medidor número _____ número _____ y que el estado del medidor es "funcionando". Además, que la última desconexión del servicio fue realizada el día 20/07/2017.
3. Certificación de histórico de consumo (fs. 55) y _____ (fs. 64), en los que se advirtió que hay lecturas reales registradas para el mes de junio de 2017, consignándose lectura de 2576m³ y un consumo mensual de 33m³.
4. Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 10191337 (fs. 56 al 58). Según dicha documentación se realizaron inspecciones los días 11/05/2017 y 22/05/2017, mediante las que se estableció: (i) lectura 2548, medidor encontrado número 13501001803, el medidor abastece directo a la cisterna, no hay fugas, nota: tiene una cisterna que se abastece de aguas lluvias la cual utilizan para regar zona verde, lectura y número de medidor rectificado, todo bien no existen desperfectos, goza de acueducto y alcantarillado; (ii) lectura 2568, medidor encontrado número 13501001803, se rectificó lectura y número de medidor, el servicio se encontró activo, se verificó que ya terminaron de construir, se constató que el servicio es provisional para construcción.

Finalmente, cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental el detalle de inspecciones realizadas los días 07/12/2016, 03/05/2018 y 06/06/2018 (fs. 57 al 59), las mismas no serán admitidas ni valoradas por este tribunal, debido a que las inspecciones fueron efectuadas seis meses antes y once y doce meses después de ocurridos los hechos denunciados. Además, la certificación de lista de pagos (fs. 60) de la cuenta número 10191337 del periodo comprendido entre el 31/03/2017 al 30/06/2018, no será valorada por este Tribunal debido a que no es posible identificar los consumos (meses) a los que corresponden las referencias y fechas de pago en ella plasmadas.

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 en un 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 contemplan una disposición diferente, su aplicación 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 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: *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, se deberá de garantizar la correcta aplicación de la tarifa que corresponde a cada servicio dependiendo del uso del inmueble; para el presente caso se deberá de entender como Servicio Provisional a todo aquel servicio temporal solicitado por una persona para la ejecución de un proyecto; y la fórmula que se utilizará para determinar la tarifa será: Factura Mensual = (m³ x US\$3.00), sin que la factura pueda ser inferior a US\$3.76 (artículo 2, numeral 26 y 4.7 inciso tercero del Acuerdo Ejecutivo N° 1279)

Por otra parte, el Servicio Residencial, es aquel servicio de acueducto y alcantarillado que se presta por medio de una conexión domiciliaria a un predio en donde residen una o más familias (artículo 2, numeral 27 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279). Para determinar el precio que debe pagar cada usuario por el referido servicio, se aplicarán los valores establecidos para cada rango de consumo, según lo dispuesto en el artículo 4.1, del referido Acuerdo Ejecutivo N° 1279. Para el presente caso, el valor y rango de consumo a considerar para determinar la tarifa residencial será: Factura Mensual = (33m³ x US\$0.54 + US\$3.00)

C. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano MI de la presente resolución, la quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante el mes denunciado.
2. Con las inspecciones realizadas se descartó la existencia de desperfectos dentro del inmueble que justificaran el alto consumo.
3. Que el cobro por consumo de agua potable del mes de junio de 2017, fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279, antes referido.
4. No obstante lo detallado en el punto 3, es importante resaltar que el cobro realizado durante el mes de junio de 2017 fue efectuado con base a una tarifa que no correspondía ser aplicada, ya que tal como se aprecia en la certificación de consulta de inspecciones (fs. 58), en fecha 22/05/2017 la proveedora logró determinar que la construcción del inmueble ya había concluido y que el mismo era de uso habitacional por lo que a partir de ese momento la proveedora debió de aplicar la facturación del servicio de agua potable con base a la *tarifa residencial* establecida

en el artículo 44 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279. Por lo que, una vez corregida la tarifa a aplicar, el consumo a facturar en el mes de junio de 2017 debió de ser cobrado con base a 33m³, equivalente a \$20.82.

D. En síntesis, se evidenció que el cobro realizado durante el mes de junio de 2017, no fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, debido a que la facturación del servicio realizada por la proveedora tuvo como base la aplicación errónea de una tarifa diferente (provisional: 33m³ x \$3.00 = \$99.00) a la que realmente le correspondía a la consumidora (residencial: 33m³ x \$0.54 + \$3.00 = \$20.82); y advertido el error en la aplicación de la tarifa, la proveedora omitió realizar la corrección de la misma. Una vez corregida la tarifa a aplicar, el valor de cada metro cúbico a cobrarse en el mes de junio 2017 (33m³), hubiera disminuido significativamente, resultando un cobro de \$20.82 para dicho mes.

En relación a lo antes establecido, es procedente sancionar a la denunciada por el cobro indebido realizado en perjuicio de la consumidora en el mes de junio de 2017. 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:

n. 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

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/anda/documents/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 de la consumidora, 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 a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$78.18 (tal como se detalla en la letra f. del presente apartado).

d. Grado de intencionalidad de la infractora.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culpablemente; 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.

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 de haber determinado que a fecha 22/05/2017 la construcción del inmueble ya había concluido, la proveedora no modificó la tarifa aplicable a

la cuenta número 10191337 y continuó cobrando el servicio con base a tarifa provisional, siendo lo correcto la aplicación de la tarifa residencial establecida en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279, estando obligada a su cumplimiento.

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 2017, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta 10191337 por un monto superior a los \$20.82, correspondiente a 33m³ tarifa residencial.

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 pudo obtener, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente durante el mes de junio de 2017, a partir del excedente del monto cobrado en la factura, en relación al monto que debió ser cobrado una vez advertido el error en la aplicación de la tarifa.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que el monto cobrado por los servicios de acaudillado y alcantarillado, según factura (fs: 7), fue por un valor total de \$99.00; siendo lo correcto \$20.82 (conforme a un consumo de 33m³ con tarifa residencial), por consiguiente, el cobro indebido es de \$78.18:

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII. D de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra b) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora, por la prestación del servicio de agua potable, durante el mes de junio de 2017.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como muy graves, sancionables con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora cuenta con capacidad económica suficiente para afrontar la multa que resulte del presente procedimiento; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por , no se acreditó el dolo sino negligencia; y, que el daño que la proveedora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$78.18; es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar.

En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta idónea, necesaria y proporcional para la consecución

de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de la consumidora.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a una multa 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, 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*, consistentes en *efectuar cobros indebidos*, 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

La consumidora solicitó en su denuncia "(...) que el proveedor realice el ajuste del mes de junio de 2017 (...)". Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Con respecto a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) 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 Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 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 referencia 73-2000, afirma 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 101 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 c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción: *realizar* la facturación del mes de junio de 2017 acorde a un consumo de 33m³, equivalente a \$20,82 dólares, conforme a la aplicación de la tarifa residencial establecida en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279.

XI. DECISION

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) *Declárese inadmisible* la prueba testimonial ofrecida por el representante de la consumidora, por no ser idónea.
- b) *Ténganse por agregados* los escritos presentados por el licenciado, en calidad de apoderado general judicial de, a quien se tuvo por parte en el presente procedimiento; y la documentación que consta agregada de fs. 49 al 60 y 63 al 68. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medios señalados por el referido apoderado para recibir actos de comunicación.
- c) *Sanctiónese* a con la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalente 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 417 del 22/12/2017— por cometer infracción al artículo 44 letra c) 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 en el mes de junio de 2017 por las razones establecidas en la letra D del romano VII de esta resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de 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) *Ordénese* como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución, realizar la facturación del consumo del mes de junio 2017 según el detalle establecido en el romano X, letra C de esta resolución.

e) *Notifíquese*

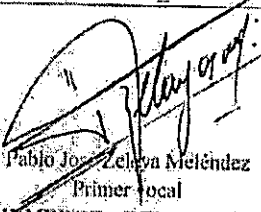
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

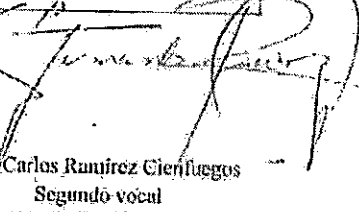
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos; Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

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.

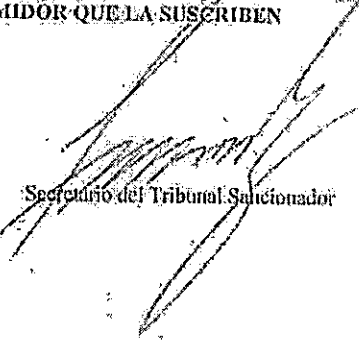

José Leóstick Castro
Presidente


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