

| | | | |
|--|-----------------------------|---|-----------------------------|
|  Defensoría del Consumidor | TRIBUNAL SANCIONADOR | Fecha: 13/05/21 Hora: 13:25 Lugar: San Salvador | Referencia: 1528-18 Acum |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidor denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES | | | |
| <p>A. En fecha 19/02/2018 el consumidor interpuso denuncias en las cuales manifestó, en síntesis, que: (i) en fecha 12/12/2017 canceló la cantidad de \$547.99 por la instalación de un nuevo servicio, pero hasta la fecha de interposición de la denuncia –19/02/2018– la proveedora no le ha instalado el servicio solicitado, vinculado a la ficha número 2-17-01644 (fs. 1 y 2); y, (ii) no está de acuerdo con el cobro indebido realizado en el mes de febrero 2018 por \$79.50, ya que considera que la proveedora le está facturando consumos que no corresponden al consumo real relacionado con la cuenta número 01405172 (fs. 35 y 36).</p> <p>Por otra parte, consta a fs. 82 el escrito firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial (fs. 60) del denunciante, señor _____ dirigido a este Tribunal, mediante el cual solicitó medida cautelar y amplió su denuncia, en el sentido de incorporar los cobros de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2018; por tanto, en el presente procedimiento, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 75 de la LPA, respecto a la facultad del interesado de modificación o ampliación de su petición, hasta antes de la apertura a pruebas, se conocerá, tanto del mes inicialmente denunciado (febrero de 2018), como de los meses ampliados (marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2018).</p> <p>B. En virtud que en acta de fs. 112 –de fecha 01/02/2021–, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución que antecede (fs. 108 al 109), por no haberse encontrado a persona que pudiese recibir la notificación a nombre del señor _____ y habiendo transcurrido el plazo legal para que el referido señor acudiera a este Tribunal a darse por notificado de la misma, se tiene por efectuada la notificación respectiva, a partir del día 05/02/2021, de conformidad a los artículos 98 número 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA– y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil –en lo sucesivo CPCM–.</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR | | | |
| El denunciante solicitó: | | | |
| i. <i>"(...) que el proveedor le realice la instalación del nuevo servicio con ficha 2-17-01644, lo más pronto posible".</i> | | | |

177
D

- ii. "(...) a la parte proveedora que le investigue y analice la cuenta No. 01405172 en el inmueble objeto del reclamo, a fin de verificar el motivo por el cual le facturan alto consumo al consumidor en el mes de febrero de 2018, a la vez que se le ajuste éste".

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS Y ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN ADELANTE LPC.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*", el resaltado es nuestro.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores* al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC, EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 18 LETRA C) DE LA MISMA LEY.

A la proveedora denunciada se le atribuye, además, 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: 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, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa.

En principio, es importante destacar que, para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Ahora bien, para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que 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 generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo –en adelante 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 a los consumidores 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 escritos de fs. 92, 98 y 106, la proveedora a través de su apoderada general judicial, licenciada contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 86 al 89).

Por otra parte, el día 08/02/2021, por medio de conducto oficial interno, se recibió escrito (fs. 113 al 115) firmado por la licenciada con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y adjuntó documentación de fs. 115 al 178.

A. En relación a la falta de instalación del nuevo servicio de agua potable solicitado por el denunciante, expresó –en esencia– que aporta documentación en la que *“... se exponen las fechas específicas de todos los trámites que se realizan para proceder a la instalación del nuevo servicio”*. Señaló que el servicio se encuentra instalado desde el 24/07/2018, asignándole la cuenta número 1052912.

B. Respecto de la justificación del cobro por el consumo del mes de febrero de 2018, la apoderada de la proveedora expresó –en esencia– que el mismo ha sido realizado conforme a la lectura real del medidor.

Concluyó señalando –en síntesis– que, particularmente con la documentación probatoria consistente en: lista de pagos (fs. 116 al 117), consulta de descargos (fs. 118 al 120), ficha catastral (fs. 128); consulta de inspecciones (fs. 122 al 127); histórico de consumos (fs. 121); consulta de revisión de lecturas (fs. 130, al 145, 150 al 154); formulario para la lectura de medidores (fs. 146 al 149, 155 al 171); y consulta de resultado de análisis de medidor (fs. 172 al 173); se confirma que los registros tanto de inspecciones, históricos de consumo y análisis al medidor, fueron la base de la facturación del período reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros correctos.

C. Es conveniente señalar que los argumentos planteados por la licenciada _____, respecto a la instalación del nuevo servicio de agua potable solicitado por el denunciante; y respecto al cobro denunciado en el mes de febrero 2018, se encuentran estrechamente relacionados con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual los referidos argumentos serán valorados en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS.

De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la 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 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, 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 fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una 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 resaltados 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 aquellos, 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 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.*

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 han configurado las infracciones establecidas en los artículos 43 letra e) y 44 letra e), ambos de la LPC.

A. En relación a la posible infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, en el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

- a) Fotocopia confrontada de factura de la ficha número 2-17-01644 (fs. 5) y presupuesto de instalación de nuevos servicios (fs. 176), con los que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como la cantidad de dinero cobrada y cancelada por la instalación de un nuevo servicio de agua potable (\$547.99), en fecha 12/12/2017.
- b) Certificación de ficha catastral (fs. 174), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 24/07/2018; que no se ha realizado instalación de medidor; que el estado del medidor es "Directo".
- c) Certificación de inspección (fs. 175), realizada el día 29/05/2017, diligencia con la que se determinó la factibilidad para la instalación del servicio de agua potable, relacionado a la ficha número 2-17-01644.
- d) Certificación de orden de instalación (fs.177), en la que consta que en fecha 24/07/2018 se realizó la instalación de nuevo servicio acueducto en
Santa Ana, servicio relacionado a la ficha número 2-17-01644.
- e) Informe firmado por el Encargado de Nuevos Servicios (fs. 178), en el que, entre otras cosas, se establece que: (i) el consumidor canceló la cantidad de \$547.99 por la instalación del servicio de agua potable; (ii) el servicio fue instalado el día 24/07/2018; y, (iii) la dilatación en la instalación del servicio de agua potable solicitado obedeció a la escasez de recursos (transporte, personal entre otros) para cubrir el volumen de trabajo en la región durante los años 2017, 2018 y 2019.

B. Respecto a la posible infracción al artículo 44 letra e) de la LPC, se incorporó prueba documental consistente en:

- a) Fotocopia de factura (fs. 39) de la cuenta número 01405172; con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora. Así como el cobro realizado al consumidor por el consumo del mes de febrero de 2018.
- b) Informe de Constatación de Hechos (fs.66) y Formulario para la constatación de suministro de agua potable (fs. 67), diligencia realizada el día 31/07/2018, en la que, entre otros aspectos, se determinó que: i) en el inmueble habitan 4 personas y laboran 4 personas; ii) al momento de la constatación se encontró instalado, fuera del inmueble a cinco metros de la entrada, el medidor número 17089216, al momento de la constatación reflejaba una lectura de 551m³; iii) se constató que al cerrar las llaves el medidor continuaba registrando; y iv) caja de medidor sin obstáculos, al momento de la inspección no se encontraron fugas visibles, el sector si posee servicio de alcantarillado, en el inmueble hay una casa de habitación y una agencia de viajes, se cerraron todas las salidas de agua en el interior del inmueble y el medidor continuaba registrando y registró 0.9 litros por minuto, accesorios visibles en buen estado.
- c) Certificación de histórico de descargos de la cuenta número 01405172 (fs.120), por medio de la cual se tiene por acreditado que la proveedora aplicó una rebaja de \$15.00, en el cobro realizado por servicio de agua potable correspondiente al mes de febrero de 2018. Finalmente, se acredita que el consumo del mes de febrero 2018 fue cancelado en fecha 23/05/2018.
- d) Certificación de ficha catastral (fs.128), en la cual se consigna que en fecha 06/05/1982 se realizó la instalación del servicio; en fecha 20/06/2017 se realizó la instalación del medidor número 17089216, marca AHS; que el estado del medidor es "Funcionando". Además, que los últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron los días 16/01/2009 y 20/03/2009, respectivamente.
- e) Certificación de histórico de consumo (fs. 121) en la que se advirtió que: (i) hay lectura real registrada (283m³, 312m³, 363m³, 413m³, 459m³, 505m³ y 555m³) en fecha 31/01/2018, 02/03/2018, 04/04/2018, 04/05/2018, 04/06/2018, 04/07/2018 y 02/08/2018) para los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre todos de 2018, respectivamente, con un consumo leído correspondiente a 48m³, 29m³, 51m³, 50m³, 46m³, 46m³ y 50 m³; y, (ii) el consumo del mes de septiembre de 2018, no cuenta con registro de lectura real.
- f) Certificación de revisión de lecturas (fs. 141, 142, 143, 144 y 145) correspondientes a los meses desde febrero hasta junio de 2018; y Certificación de formulario para lecturas de medidores (fs.146 y 147) relacionados a los meses de julio y agosto de 2018, documentos en los que se consignaron las lecturas reales del medidor para cada uno de los referidos meses.
- g) Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta 1405172 (fs. 123, 126 y 127). Según la documentación, se realizaron inspecciones los días 01/06/2018, 20/02/2018, 14/08/2017, 06/07/2018 y 31/07/2018 mediante las cuales se determinó –en esencia– que: (i) medidor encontrado

número 17089216, lectura 00455m³, es una oficina jurídica "Pablo de la O", al momento de la inspección no había nadie en el inmueble, se tomó lectura y se rectificó el número de medidor, el medidor tiene un registro de 0.40 litro por minuto, caja de medidor en la acera, tiene válvula control; (ii) medidor encontrado número 17089216, lectura 00455m³, oficina, caja de medidor accesible para lectura, hay alcantarillado, agua irregular, todo bueno, hay válvula de control, medidor abastece más de una casa; (iii) medidor encontrado número 17089216, lectura 00065m³, el medidor abastece una agencia de viajes, el medidor es nuevo, no hay fugas, medidor en la acera, se rectificó el número del medidor; (iv) oficina jurídica, caja de medidor accesible, hay alcantarillado, agua 24 horas, todo bueno, medidor abastece más de una casa; y, (v) medidor encontrado número 17089216, lectura 0551m³, agencia de viajes y oficina jurídica, no se encontró fuga al realizar inspección de accesorios, hay fuga interna, medidor registra 0.90 litros por minuto, no se manipuló válvula por estar aterrada, caja accesible, agua 24 horas, posee alcantarillado.

- h) Certificación de consulta resultados de análisis de medidor de la cuenta en comentario (fs.172), diligencia realizada el día 21/08/2018, mediante la cual se determinó que el medidor número 17089216, marca AHS presenta un error porcentual de -2.57%.

Cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental la certificación de lista de pagos (fs. 116 al 117) de la cuenta número 1405172 del periodo comprendido entre el 01/01/2017 al 26/01/2021 la misma 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. Además, si bien, la proveedora ha incorporado como prueba documental el detalle de inspección realizada el día 23/06/2020 (fs. 122), la misma no será admitida ni valorada por este tribunal, debido a que la misma fue efectuada dieciséis meses después de ocurridos los hechos denunciados.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 43 LETRA E) DE LA LPC.

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular– la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, entre otros, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia de alguna acción u omisión de la proveedora que incumpla los términos establecidos respecto de la prestación del servicio contratado por el consumidor, en relación a los hechos denunciados.

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.

En el presente caso, estamos frente a un contrato denominado bilateral, en el que se pactan obligaciones recíprocas; para la denunciante, pagar el precio de instalación del nuevo servicio de agua potable y para la denunciada, realizar dicha instalación.

b. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI.A** de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- i. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada.
- ii. Que el día 12/12/2017, el consumidor pagó la cantidad de \$547.99, por la instalación del nuevo servicio de agua potable.
- iii. Que la proveedora realizó la instalación del servicio de agua potable el día 24/07/2018, transcurridos doscientos veinticuatro días después del pago.

Cabe señalar, que la proveedora no realizó la instalación del nuevo servicio de agua potable sino hasta el 24/07/2018; pero no consta en la prueba documental el plazo en que dicho servicio debía ser instalado.

De conformidad con lo previsto en el inciso segundo del artículo 1365 del Código Civil -en adelante C.C.- *"las obligaciones que no tienen término o plazo fijado por las partes, son exigibles a los diez días después de contraídas o de cumplida la condición de que dependan, si sólo producen acción ordinaria"*; y de acuerdo con lo estipulado en el número 2º del art. 1422 del C.C., la proveedora se constituye en mora *"Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla"*.

En aplicación de las disposiciones citadas y con base en los hechos probados, se establece que el plazo para el cumplimiento de **las obligaciones de la proveedora venció el día 22/12/2017**, de conformidad con lo estipulado en el artículo 46 del C.C., por lo que a partir del día siguiente a esa fecha (artículo 47 del C.C.) la proveedora se constituyó en mora de sus obligaciones. En consecuencia, ha quedado establecido que, la proveedora no realizó la instalación del servicio de agua potable dentro del plazo debido y que la instalación fue efectiva luego de haber transcurrido doscientos catorce días después del plazo legal.

De acuerdo al artículo 1569 del C.C: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"*. Con base en tal disposición legal, se infiere, que el deudor – – es quien debe probar que ha cumplido con su obligación, o **que lo hizo con la diligencia debida**. Es más, si el deudor desea eximirse de responsabilidad por el incumplimiento –sea que no haya cumplido con la obligación, de haberse retardado en el cumplimiento o que la haya cumplido imperfectamente– debe probar que dicho incumplimiento no le es imputable. Si alega la imposibilidad en el cumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor, él debe acreditar que ha ocurrido dicho modo de extinguir su obligación; lo anterior con base en lo establecido en el inciso 3º del artículo del 1418 C.C: *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito, al que lo alega"*. Lo anterior significa que la culpa contractual se presume, siendo el deudor quien debe probar que no ha incurrido en ella, estableciendo el debido cuidado o diligencia empleado en el cumplimiento de la obligación.

Tomando en cuenta lo que disponen los artículos 1569 y 1418 del C.C., citados en párrafos anteriores, cabe señalar, que la proveedora denunciada no ha probado en el desarrollo del presente procedimiento ninguna de las causas que extingan o modifiquen su responsabilidad frente a la obligación adquirida.

Por todo lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 43 letra e) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por *no prestar los servicios en los términos contratados*.

B. INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA E) DE LA LPC

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 contemplen una disposición diferente, su accionar 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; 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*.

Asimismo, en el caso que la proveedora no pueda realizar la toma de lectura del medidor, el consumo (...) *se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura*, de acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011, el cual establece la forma de proceder en caso de imposibilidad en la toma de lectura.

Además, para la correcta facturación, el medidor instalado en el inmueble para el control del consumo deberá presentar una tolerancia en el volumen real descargado entre $\pm 5\%$, rango de tolerancia permitido por la NSO 23.46.03:09 “Medición de Flujo de Agua en Conductos Cerrados Totalmente Llenos. Medidores para Agua Potable Fría y Caliente. Parte 3. Equipos y Métodos de Ensayo (8.2.4.4)”.

c. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VI.B** de la presente resolución, ha quedado comprobado: Que el cobro por consumo de agua potable desde el mes de febrero hasta agosto

de 2018, fue realizado conforme a lectura real obtenida del medidor, en cumplimiento a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

- i. Que durante el mes de septiembre de 2018, la proveedora **no facturó consumo conforme a lectura real del medidor**; no obstante lo anterior, la facturación del referido mes fue realizada de acuerdo al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, 45m³, lo anterior en correspondencia a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011, según el detalle siguiente:

| Mes Facturado | Meses anteriores | Consumos anteriores |
|---------------|------------------------|---|
| Sept-18 | Marzo a Agosto de 2018 | $29m^3+51m^3+50m^3+46m^3+46m^3+50m^3 = 272 / 6 = 45m^3$ |

- ii. Con la inspección conjunta realizada por la proveedora y la Defensoría del Consumidor (Constatación de Hechos) el día 31/07/2018, así como con la inspección realizada por la proveedora el día 01/06/2018 se logró determinar indicios de desperfectos dentro de la vivienda que justificaban el alto consumo: *fuga interna*. En el presente caso es necesario aclarar que se factura toda el agua que registra el medidor de agua, aun cuando se deba a fugas o averías en la tubería dentro del inmueble.
- iii. Que el **grado de afectación (-2.57%) del medidor 18102548** instalado en la cuenta 17089216 **se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido** por la NSO 23.46.03:09, por lo que se concluye que el **medidor funciona correctamente**.
- iv. Finalmente, este Tribunal no advierte la existencia de razones técnicas o jurídicas por las cuales la proveedora procedió con la aplicación de la rebaja en el consumo facturado correspondiente al mes de febrero 2018, ya que habiéndose facturado un consumo (48m³) conforme a lectura real, no correspondía la aplicación de ninguna de las reglas de facturación supletoria, ya sea las contenida en el Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011 ni alguna de las causales establecidas para la subsanación de errores en la facturación del servicio de agua potable, contenidas en el Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación aprobado por Junta de Gobierno, mediante Sesión Ordinaria celebrada el día 27/07/2010.

En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante el periodo comprendido entre febrero hasta septiembre de 2018, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho de la apoderada de la denunciada; y que el incremento en el consumo

obedeció a una fuga dentro del inmueble del consumidor, la cual no fue atendida con la debida diligencia por parte del consumidor para evitar el incremento en la facturación del servicio de agua potable. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, ni los indicios han quedado comprobados, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y establecida en el artículo 44 letra e) 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 grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no prestar los servicios en los términos contratados*, la que se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 46 de la 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 [redacted] 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 [redacted]—.

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2018, 31/12/2019, 30/12/2020 y 28/02/2021, publicados en el sitio web www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/estados-financieros, contó con disponibilidades finales por un monto total de \$10,570,121.91 a diciembre 2018; \$18,053,927.71 a diciembre 2019; \$21,204,743.60 a diciembre 2020; y, \$20,192,983.82 a febrero 2021. 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 46 de la LPC.

b. *Impacto en los derechos del consumidor.*

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a no prestar los servicios en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto

negativo en los derechos del consumidor, ya que, al tratarse de 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.

Así, el cometimiento de la infracción grave derivada de la acción de la proveedora, privó al denunciante del servicio de agua potable por un periodo de doscientos catorce días; lo anterior a pesar de que la denunciada debe asegurar que dicho servicio esté al alcance de todos.

c. 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 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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 947 del Código de Comercio –en adelante C.Com.–, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio. Analizado los hechos controvertidos en la denuncia, este Tribunal advierte que, con la prueba documental aportada, se ha establecido la responsabilidad de la denunciada respecto del actuar de sus empleados del *Departamento de Operaciones Regional Occidente Área de Proyectos* y del *Área de Nuevos Servicios*, en relación a la dilatación en la instalación del servicio de acueducto. Al respecto, cabe precisar la responsabilidad que la denunciada tiene por los actos de sus dependientes conforme al artículo 378 inc. 1º del C. Com., el cual determina: “*El dependiente obliga al principal*”. Por su parte, el artículo 379 C.Com establece el alcance de tal obligación, así: “*Los actos de los dependientes obligan a sus principales en todas las operaciones que tuvieren a su cargo, en razón del puesto que ocupa frente al público*”.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con culpa, ya que a pesar que los sujetos intervinientes habían pactado: el servicio a instalar y el precio a pagar por el mismo, la proveedora omitió realizar la instalación del servicio de agua potable en el plazo legalmente establecido.

d. 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, que la omisión de *prestar los servicios en los términos contratados*

fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal ni contractual, privó al denunciante del servicio de agua potable por un periodo de doscientos catorce días.

e. Posible beneficio que obtiene el infractor.

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, por el cobro efectuado al consumidor por la instalación del nuevo servicio.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la factura de la ficha número 2-17-01644 (fs. 5) y presupuesto de instalación de nuevos servicios (fs. 176), la afectación patrimonial ocasionada al denunciante por el incumplimiento, la constituyen la cantidad de \$547.99 cancelada en concepto de pago por la instalación de nuevos servicios.

f. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora . quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado **VII.A.** de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, al *no prestar los servicios en los términos contratados* en perjuicio del consumidor, por la no instalación del servicio de agua potable, durante doscientos catorce días.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 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 al consumidor por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$547.99; es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben

¹ "(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados", Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

77A

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 del consumidor.

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 **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, equivalentes a dos meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 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 el proveedor le realice la instalación del nuevo servicio con ficha 2-17-01644, lo más pronto posible (...)*". Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente 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. Advierte este Tribunal que a fs. 174, se encuentra la certificación de la ficha catastral de la cuenta número 10529121, a nombre del señor _____ y esposa, en la que consta que el servicio de agua potable antes relacionado se encuentra ubicado en _____

_____, Santa Ana, dirección que coincide con la plasmada en el presupuesto de instalación de nuevos servicios (fs. 176) y que el mismo fue instalado en fecha 24/07/2018.

En tal sentido, considerando que la proveedora _____ ha realizado de manera voluntaria la instalación del servicio de agua potable, este Tribunal tiene por cumplida la medida para la reposición de la situación alterada por la infracción.

XI. MEDIDA CAUTELAR

Mediante la resolución que antecede (fs. 108 y 109), este Tribunal previno a la proveedora para que presentara el histórico de pagos y de descargos de la cuenta 01405172 en donde se incluya el pago de los meses de febrero a septiembre de 2018.

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 03/11/2020 (fs. 90) la resolución de las once horas con cincuenta y un minutos del día 20/08/2020 (fs. 86 al 89), 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 febrero a septiembre de 2018, así como 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 01405172, a nombre del _____ y esposa, mientras se tramite el presente procedimiento.*

En ese sentido, es importante destacar que según histórico de descargos de la cuenta número 01405172 a fs. 118 al 120, consta que en fecha 23/05/2018 (febrero 2018, fs. 120) y 19/11/2018 (marzo hasta septiembre 2018, fs. 119 al 120), 51 y 48 meses antes de notificar a la proveedora la medida cautelar, el

cobro correspondiente a los meses desde febrero hasta septiembre de 2018 fueron cancelados. 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 20/08/2020.

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 desde febrero hasta septiembre de 2018, y por consiguiente evitar cualquier suspensión de servicio durante la tramitación de este procedimiento.

En ese sentido, es importante destacar que entre las potestades atribuidas a la se encuentra la de *suspender el servicio de agua potable por la mora de más de sesenta días en el pago*, según lo establecen los Acuerdos Ejecutivo N° 1279 de fecha diez de septiembre de dos mil quince, y, Acuerdo Ejecutivo N° 1356, de fecha 06 de octubre de 2017, que en su artículo 2 numeral 29 y 31, respectivamente, literalmente dicen: "*Suspensión: desconexión temporal del servicio de agua potable por mora de 60 días en el pago, o a solicitud del usuario*"; por lo que, resulta evidente que la posibilidad de la suspensión del referido servicio, impediría a los consumidores obtener el agua como bien público de vital importancia para la salud y la vida de las personas, y en el caso específico, para la realización de las actividades diarias de quienes habitan la vivienda donde se presta el servicio.

No obstante, lo anterior, en el presente caso, este Tribunal considera procedente *dejar sin efecto* la medida cautelar decretada para el cobro generado desde febrero hasta septiembre de 2018, 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.

XII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 44 letra e), 83 letra b) y c), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor

RESUELVE:

- a) Téngase por efectuada la notificación de la resolución de fs. 108 al 109 al denunciante, señor

- b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada Figueroa y la documentación que consta agregada de fs. 115 al 178. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por la apoderada de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- c) *Sanciónese a* _____ con multa de dos meses de salario mínimo urbano de la industria industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, equivalentes a la cantidad de **SEISCIENTOS OCHO DÓLARES CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$608.34)**, por cometer infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*.
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) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) 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 (...)*”.
- e) *Absuélvase a* _____ de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ por las razones establecidas en el romano **VII.B.** de esta resolución.
- f) *Téngase por repuesta la situación alterada* por las razones establecidas en el romano **X** de esta resolución.
- g) *Déjese sin efecto* la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con cincuenta y un minutos del día 20/08/2020, en virtud que no se aprecia el peligro en la demora, requisito indispensable para dictar las medidas cautelares, según las razones establecidas en el romano **XI** de esta resolución.
- h) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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



José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

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