 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 15/06/21 Hora: 09:55 Lugar: San Salvador.	Referencia: 400-20
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:			
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 06/12/2019 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó, en síntesis, que en fecha 04/11/2019 pagó el trámite de solicitud para nuevo servicio de agua potable, pero —hasta la fecha de interposición de la denuncia 06/12/2019— la proveedora no ha realizado la inspección solicitada para nuevo servicio.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó que "(...) que se inicie el trámite de acuerdo con lo solicitado de nuevos servicios que fue cancelado el 4-11-2019 (...)".</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 31 al 32—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—.</p> <p>Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "<i>no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>", el resaltado es nuestro.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores</i> 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.</p>			
V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA			
<p>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:</p>			

R
7
A

Mediante el escrito de fs. 36, la proveedora a través de su apoderada general judicial, la _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 31 al 32).

El día 09/04/2021, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, se recibió, por conducto oficial interno, escrito firmado por la licenciada _____ fs. 47 al 48— mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y adjuntó documentación de fs. 49 al 65.

Respecto a la falta de realización de inspección para la instalación de un nuevo servicio solicitada por la denunciante, expresó —en esencia— que “... *se informa que se realizó la inspección solicitada, la cual toma un periodo de tiempo más amplio realización debido a que pasa a una valoración Técnica por ser uno de los sectores restringidos...*”.

Es conveniente señalar que lo argumentado por la licenciada _____ respecto a la realización de inspección para la instalación de un nuevo servicio, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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 Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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

1. Certificación de solicitud de servicio (fs. 52), por medio de la que se comprueba que en fecha 01/11/2019, la consumidora solicitó a la proveedora la conexión del servicio de acueducto.
2. Fotocopia confrontada de factura de la ficha número 4-19-04073 (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; así como la cantidad de dinero cancelada en concepto de *Trámite de solicitudes* (\$13.56), en fecha 04/11/2019.
3. Certificación de Opinión Técnica para el Otorgamiento de Nuevo Servicio en Zona Restringida (fs. 49) de fecha 30/01/2020, en la cual se resolvió que *no es factible* realizar la instalación del servicio de acueducto solicitado ya que *el sector esta racionado con horario de servicio. Se afectará abastecimiento de sector.*
4. Certificación de informe de Nuevo Servicio Solicitado bajo Número de ficha 4-19-04073 (fs. 50), en el cual se establece, entre otras cosas, que *según inspección realizada en fecha 30 de enero de 2020 se determinó que no es factible otorgar el servicio...*

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

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 la consumidora, 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, cancelar el precio de \$13.56 por la inspección para determinar el valor por la instalación del nuevo servicio; y para la denunciada, realizar dicha inspección¹. Por otra parte, el inciso segundo del artículo 4.10.1 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– establece que *Los sectores no urbanizados pagarán de conformidad al presupuesto que la determine por las obras a realizar. El presupuesto incluirá los gastos en que incurra y deberá ser entregado al usuario de forma detallada.*

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

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada.
2. Que el día 04/11/2019, la consumidora pagó la cantidad de \$13.56, en concepto de *Trámite de solicitudes*, para que la proveedora realizara una inspección para analizar la factibilidad de un nuevo servicio de agua potable.
3. Que la proveedora realizó la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de agua potable el día 30/01/2020.

Cabe señalar, que, según el relato de los hechos consignados en la denuncia, la proveedora, a cambio del pago efectuado en concepto de “*Trámite de solicitudes*”, se obligó a brindar una contraprestación, consistente en: realizar la inspección para analizar la factibilidad de un nuevo servicio de agua potable, de conformidad a lo establecido en el inciso segundo del artículo 4.10.1 del Acuerdo Ejecutivo N° 1279 y a la publicación realizada por la denunciada en el sitio web <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/services/2481>; sin embargo, pese a que en la prueba documental agregada al presente procedimiento no consta el plazo para que dicha inspección fuera realizada, este Tribunal advierte que, al momento de interponer la denuncia (06/12/2019), la inspección no había sido realizada.

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”*.

¹ <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/services/2481>

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 14/11/2019**, 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 inspección para determinar la factibilidad de instalación del servicio de agua potable dentro del plazo debido y que dicha inspección fue efectiva luego de haber transcurrido setenta y siete 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*.

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 de la 46 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.

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2019, 30/12/2020 y 30/04/2021, publicados en el sitio web www.transparencia.gob.sv/institutions_documents/estados-financieros, contaba con un patrimonio por un monto total de \$225,725,241.60 a diciembre 2019; \$165,598,271.91 a diciembre 2020; y, \$132,269,301.91 a abril 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 de la consumidora, 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 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. 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 *Área de Nuevos Servicios*, en relación a la dilatación en la realización de la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del nuevo servicio de agua potable. 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 realizar y el precio a pagar por el mismo, la proveedora omitió realizar la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del nuevo 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, 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, dilató realizar la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del nuevo servicio de agua potable.

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 a la consumidora por la instalación del nuevo servicio.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la factura de la ficha número 4-19-04073 (fs. 3), la afectación patrimonial ocasionada a la denunciante por el incumplimiento, la constituyen la cantidad de \$13.56 cancelada en concepto de trámite de solicitudes por 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 disuasivo 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 **VILB** 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 de la consumidora, por dilatar realizar la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del nuevo servicio de agua potable.

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 a la consumidora por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$13.56; 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 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 **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECSIETE 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 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 **0.50%** 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

La consumidora solicitó en su denuncia "(...) que se inicie el trámite de acuerdo con la solicitud de nuevos servicios que fue cancelado el 04-11-2019 (...)". 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 Sala de lo Contencioso Administrativo, 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. 49 y 50, se encuentran las certificaciones de Opinión Técnica para el Otorgamiento de Nuevo Servicio en Zona Restringida e Informe de Nuevo Servicio Solicitado bajo Número de ficha 4-19-04073, en la que consta que la inspección para determinar la factibilidad de la instalación de nuevo servicio de agua potable fue realizada el día 30/01/2020.

En tal sentido, considerando que la proveedora ha realizado de manera voluntaria la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de agua potable, este Tribunal considerará dicha situación como cumplimiento de la medida para la reposición de la situación alterada por la infracción.

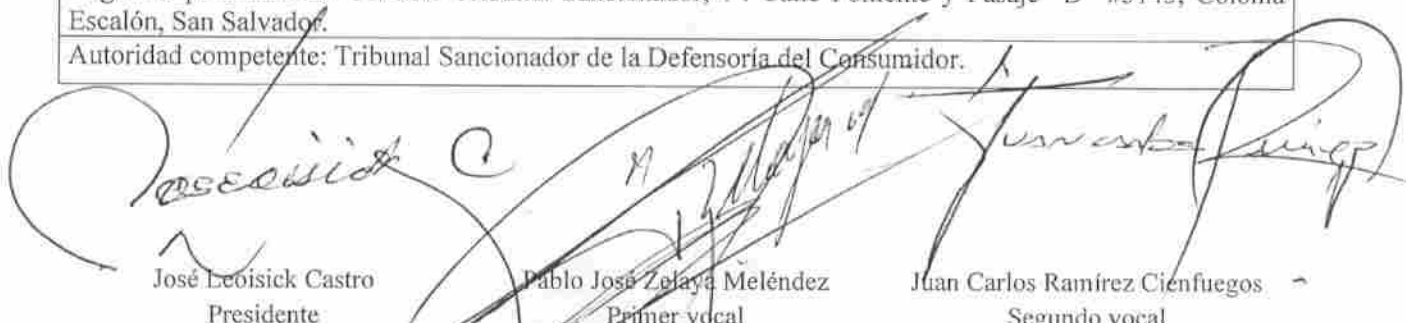
XI. DECISIÓN

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

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada Menéndez Figueroa (fs. 47 al 48) y la documentación que consta agregada de fs. 49 al 65.
- b) *Sanciónese a* con multa de un mes 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—, equivalente a la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECSIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, 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**.
- c) *Téngase por repuesta la situación alterada* por las razones establecidas en el romano X de esta resolución.
- d) *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 Leóisick 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