

"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", "f" y, 24 de la LAIP

| | | | |
|---|--|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p> | <p>Fecha: 01/11/2021 Hora: 08:37 Lugar: San Salvador</p> | <p style="text-align: right;">Referencia: 753-18</p> |
| RESOLUCIÓN FINAL | | | |
| I. INTERVINIENTES | | | |
| Consumidor denunciante: | | | |
| Proveedora denunciada: | Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA– | | |
| II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES | | | |
| <p>En fecha 11/01/2018 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó, en síntesis, que canceló la cantidad total de \$5.02 por suministro e instalación de válvula control de ½ pg y que solicitó la devolución del valor de dicho accesorio ya que el mismo no ha sido instalado.</p> | | | |
| III. PRETENSIÓN PARTICULAR | | | |
| <p>El denunciante solicitó "(...) se le reintegre en efectivo la cantidad de \$0.50 por suministro de válvula control de 1/2 y \$4.52 instalación de válvula control de ½ ya que no se le ha instalado (...)"</p> | | | |
| IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN | | | |
| <p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 40 al 41—, 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> | | | |
| <p>Mediante el escrito de fs. 45, la proveedora a través de su apoderada general judicial, la licenciada _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 40 al 41).</p> | | | |

El día 11/06/2021, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, se recibió escrito firmado por la licenciada _____ –fs. 59 al 60– mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y adjuntó documentación de fs. 61 al 69.

Respecto a la falta de instalación de la válvula control de ½ pg, expresó –en esencia– que “... *en fecha 07 de Octubre de 2017, según consta en orden de trabajo agregada en el presente escrito, se le instaló medidor marca Zenner, ya que se encontraba el servicio directo, así mismo consta que se instaló válvula de control pues la institución a la cual represento (a) siempre instala válvula de control al instalar medidores por primera vez y luego se carga a cuenta el costo de la misma, por eso el usuario ha tenido la confusión porque el cobro le llegó posterior a la instalación de la misma...*”.

Es conveniente señalar que lo argumentado por la licenciada _____ a, respecto a la instalación de la válvula control, 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. Fotocopia confrontada de recibo de ingreso, vinculada a la cuenta número (fs. 3), con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora; la cantidad de dinero cobrada y cancelada (11/01/2018) en concepto de suministro (\$0.50) e instalación de válvula control de ½ pg (\$4.52).
2. Certificación de ficha catastral (fs. 61), en la cual se consigna que en fecha 13/04/2011 se realizó la instalación del servicio; en fecha 07/10/2017 se realizó la instalación del medidor número 11611548, marca ZENNER y que el estado del medidor es "Directo".
3. Certificación de orden de trabajo para instalación (fs. 62), en la cual se consigna que en fecha 07/10/2017 se realizó la instalación de medidor número 11611548, marca Zenner de bronce con lectura 0000. Además, se instaló válvula control de ½ pulgada de diámetro.
4. Certificaciones de orden de trabajo para inspección relacionadas a la cuenta 9317245 (fs. 63 al 66). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días 06/10/2017, 26/10/2017, 17/11/2017 y 16/03/2018 mediante las que se estableció: (i) servicio directo, no se encontró a nadie en el inmueble al momento de la inspección, caja de medidor accesible para tomar lectura, servicio de agua 24 hrs; (ii) no se encontró a nadie en el inmueble al momento de la inspección solo se tomó lectura, servicio de agua 24 horas según vecinos, caja de medidor accesible para tomar lectura; (iii) medidor nuevo instalado hace 2 meses aproximadamente según usuario, no se encontró fuga al realizar inspección de accesorios, caja accesible, hay válvula, agua 24 hrs; y, (iv) no se encontró fuga al realizar inspección de accesorios, caja accesible, agua 24 hrs, posee fosa séptica.
5. Certificación de descargo relacionadas a la cuenta 9317245 (fs. 68 al 69) en la que consta que el consumidor, en fecha 11/01/2018 canceló \$0.50 por suministro y \$4.52 por instalación de válvula

control de ½ pg. Además, consta que los referidos cargos debieron de ser pagados por el consumidor en fecha 09/11/2017.

Finalmente, cabe aclarar que si bien la proveedora proporcionó como prueba documental la certificación de formulario vinculado a la cuenta número 9317245 (fs. 67), la misma no será valorada por este Tribunal debido a que no contiene información que pueda ser analizada.

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 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 suministro e instalación de la válvula control de ½ pulgada y para la denunciada, realizar el suministro e instalación.

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 el consumidor y la proveedora denunciada.
2. Que el día 07/10/2017 se realizó la instalación de medidor número 11611548, marca Zenner de bronce **con su respectiva válvula control**.
3. Que el día 11/01/2018 el consumidor canceló \$0.50 por suministro y \$4.52 por instalación de válvula control de ½ pulgada. No obstante lo anterior, dichos cobros debieron de ser pagados el día 09/11/2017.

C. Es importante resaltar que debido a que la proveedora procedió a realizar la instalación de válvula control de ½ pulgada antes que el consumidor realizara el pago de la misma, afectó negativamente la percepción del consumidor respecto de la procedencia del cobro. Conforme a lo anterior, se concluye, que la proveedora actuó en apego a las disposiciones legales respectivas, no verificándose, en el caso particular, un incumplimiento en relación al servicio contratado.

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.

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base de los artículos 11, 14, 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 83 letra b) y c), 146 y 147 de la LPC, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal

RESUELVE:

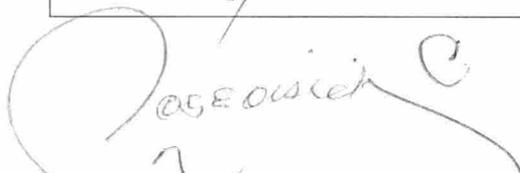
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada y la documentación que consta de fs. 61 al 69. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por la apoderada de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- b) *Desestimase*, en el presente procedimiento, la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.
- c) *Absuélvase* a ANDA de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor . por las razones establecidas en el romano VII de esta resolución.
- d) *Certifíquese* una copia de la presente resolución al Centro de Solución de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, para los efectos legales correspondientes.
- e) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

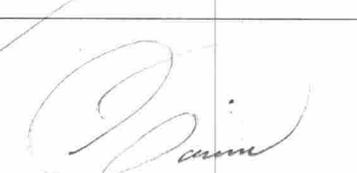
| | |
|---|---|
| Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración. | Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución. |
|---|---|

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje “D” #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

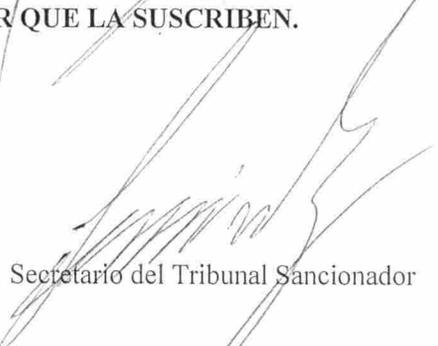
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN. RC/ym


Secretario del Tribunal Sancionador