

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 18/05/2022 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador	Referencia: 2080-18
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>La consumidora, en síntesis, manifestó que: <i>“reclama la presunta realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable, inicialmente, del período comprendido del 1 al 31 de agosto del año 2018, por la cantidad de \$68.70 dólares, en concepto de consumo de 51 m3 de agua más tarifa por alcantarillado, cobro con vencimiento al día 15/09/2018. Posteriormente, durante la ejecución de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias también sometió a reclamo los períodos comprendidos del 1 al 30 de septiembre y del 1 al 30 de octubre, ambos del año 2018, según las facturas que constan agregadas al presente expediente administrativo.</i></p> <p><i>Relató también, que presentó reclamo en las oficinas de la sociedad denunciada en fecha 13/09/2018 y le ofrecieron no cobrarle el recargo por mora, además de la realización de una inspección en el inmueble; y finalmente, fueron desarrolladas dos inspecciones en la vivienda, con resultados que considera aparentemente contradictorios: en la primera se consignó la inexistencia de fugas en el inmueble; mientras que en la segunda, efectuada con dos días de diferencia, estableció una presunta fuga en un lavamanos, no obstante ambas coincidieron en el hallazgo del medidor de la casa dañado. Sin embargo, la resolución final del reclamo por parte de la proveedora fue que le ajustarían la tarifa por metro cúbico a \$0.70 centavos de dólar, la cual no aceptó”.</i></p> <p>En fecha 01/10/2018, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia — fs. 20 al 23—. Posteriormente, en fecha 04/10/2018 —fs. 24—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 11/10/2018 (fs. 28) de la audiencia de conciliación programada para el día 18/10/2018. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 32), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 06/11/2018, notificando a la proveedora en fecha 30/10/2018 (fs. 44); sin embargo,</p>			

la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 45.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 inc. 2º de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, presumió legalmente como cierto lo manifestado por la consumidora en su denuncia y remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 14/11/2018.

### **III. PRETENSIÓN PARTICULAR**

La denunciante solicitó *“que luego de hacer cambio de medidor, se ajuste el cobro por el servicio de agua (...), según pliego tarifario y que la exoneren del recargo por mora. Lo anterior con fundamento en los Artículos 18 c) y 44 e) de la LPC (sic)”*.

### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio —folios 63-65—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*.

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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.

Por ello, en caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 63-65, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 14/09/2021 —fs. 66—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 28/10/2021 —fs. 68 y 69— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 18/11/2021 —fs. 70—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor.

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

1. Copia del contrato de prestación de servicios, de fecha 14/06/2014 (fs. 8 y 9) suscrito entre la sociedad SALAZAR ROMERO, S.A. de C.V. y la consumidora, en el cual se establecen las obligaciones de la proveedora y del usuario de los servicios. comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia.
2. Fotocopias de avisos de cobro y hojas de inspección realizadas en fechas 15/09/2018 y 17/09/2018 (fs. 17 a 19, 48 a 60), mediante las cuales se comprueban los cobros efectuados por la sociedad SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., al señor \_\_\_\_\_ esposo de la señora \_\_\_\_\_, así como las inspecciones realizadas por la proveedora denunciada en la vivienda de la consumidora.
3. Escritos mediante los cuales la apoderada de la consumidora solicita a la sociedad SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. la instalación de un nuevo medidor de agua potable, en fecha 02/10/2018 (fs. 30 y 31).

4. Acta de constatación de hechos realizada por un delegado de la Defensoría del Consumidor, en fecha 30/10/2018, en la vivienda de la señora (fs. 39 y 40).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el caso particular, la consumidora denunciante reclama la presunta realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable, inicialmente, del período comprendido del 1 al 31 de agosto del año 2018, por la cantidad de \$68.70 dólares, en concepto de consumo de 51 m<sup>3</sup> de agua más tarifa por alcantarillado, cobro con vencimiento al día 15/09/2018. Posteriormente, durante la ejecución de los medios alternos de solución de conflictos en el Centro de Solución de Controversias también sometió a reclamo los períodos comprendidos del 1 al 30 de septiembre y del 1 al 30 de octubre, ambos del año 2018, según las facturas que constan agregadas al presente expediente administrativo.

Relató también, que presentó reclamo en las oficinas de la sociedad denunciada en fecha 13/09/2018 y le ofrecieron no cobrarle el recargo por mora, además de la realización de una inspección en el inmueble; y finalmente, fueron desarrolladas dos inspecciones en la vivienda, con resultados que considera aparentemente contradictorios: en la primera se consignó la inexistencia de fugas en el inmueble; mientras que en la segunda, efectuada con dos días de diferencia, estableció una presunta fuga en un lavamanos, no obstante ambas coincidieron en el hallazgo del medidor de la casa dañado. Sin embargo, la resolución final del reclamo por parte de la proveedora fue que le ajustarían la tarifa por metro cúbico a \$0.70 centavos de dólar, la cual no aceptó.

A. 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; así como la fecha de celebración del contrato –14/06/2014– y los cobros realizados a la consumidora por el servicio de agua potable que considera indebidos (fs. 8, 9, 17, 48 a 60).
2. Las inspecciones realizadas por la proveedora denunciada en la vivienda de la consumidora, la primera en fecha 15/09/2018 y la segunda en fecha 17/09/2018 (fs. 18 y 19). Mediante dichas inspecciones se comprueba que en ambas fechas se consignó que el estado del medidor era malo; asimismo, se comprueba que hay contradicción entre ambas inspecciones, ya que en la primera se consignó que no había fuga interna, mientras que en la segunda se consignó que había fuga en un lavamanos.
3. Que se realizó una constatación de hechos en la vivienda de la consumidora, en fecha 30/10/2018 (fs. 39 y 40), mediante la cual se estableció que en la vivienda habitan 4 personas adultas, que el inmueble posee medidor de agua, que la caja del medidor se encuentra en acera frente al inmueble, que no se constató que hubiera reparaciones visibles, que al momento de la

inspección no se observaron fugas visibles ni derrames en el sistema hidráulico del inmueble. Asimismo, se observó que la presión del agua es normal, que la prueba de volumen no se realizó porque el medidor está manchado por dentro. Que el medidor se observó aparentemente en buen estado y visiblemente bien instalado, y se solicitó que el medidor fuera retirado para su respectivo análisis.

4. Que, al hacer un análisis de las tarifas establecidas en el contrato de prestación de servicios, y los avisos de cobro realizados por la proveedora, se observa que en dichos avisos de cobro se está cobrando al usuario una tarifa más alta de la establecida en el contrato de prestación de servicios, por cada metro cúbico consumido.

**B.** En ese sentido, dado que el presente procedimiento se inició bajo la presunción regulada en el artículo 112 inciso 2° de la LPC, los hechos expresamente manifestados por la consumidora en su denuncia *se presumen ciertos*; por tanto, le correspondía a la proveedora denunciada comprobar que no realizó cobros indebidos en la prestación del servicio de agua potable a la consumidora, o en su defecto, comprobar que dichos cobros eran legales, lo cual pudiera eximirla de responsabilidad frente a los hechos denunciados. No obstante, la sociedad SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. no presentó ningún tipo de prueba que reuniera dichas características, a pesar de que se le brindó la oportunidad de aportar los elementos de prueba que justificaran que tenía una causa válida para poder realizar dichos cobros, y desvirtuar así la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC.

En congruencia con lo expuesto, se advierte que, en el caso particular, dada la presunción del artículo 112 inciso 2° de la LPC y la insuficiente actividad probatoria de la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V.; este Tribunal considera que existe responsabilidad de la proveedora por el cometimiento de la infracción que se le imputa, y efectivamente se configura el ilícito establecido 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 que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: *“Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)”*, resultando procedente imponer la sanción conforme el artículo 47 de la misma ley.

**C.** Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa que solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [*Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011*]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario 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.

De manera que, analizada la conducta objeto del presente procedimiento, este Tribunal advierte que la misma le es imputable a la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., por ser ésta la que realizó los cobros indebidos en el servicio de agua potable a la consumidora.

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido 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 (...)”.*”

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por parte de la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC.

Así, este Tribunal en base a los principios de legalidad, culpabilidad y proporcionalidad tomara en cuenta los siguientes aspectos: 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 –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

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

##### **a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “**Microempresa:** *Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa:* *Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 63-65), así como también en la resolución de apertura a pruebas del referido procedimiento (fs. 68-69).

Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora de conformidad a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. No obstante, lo anterior, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, se considerará a la proveedora como *microempresa*.

**b. Grado de intencionalidad del infractor.**

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. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se ha establecido a través de sus resoluciones conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC establece la prohibición para la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., de efectuar cobros indebidos, de conformidad al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*"; no obstante, como ya se ha mencionado, la proveedora no atendió dicho mandamiento legal, ni esgrimió alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que la referida sociedad es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. actuó con *negligencia grave*, pues realizó cobros indebidos en el servicio de agua potable prestado a la consumidora, incumpliendo las tarifas establecidas en el contrato de prestación de servicios.

**c. Grado de participación en la acción u omisión.**

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. es directa e individual, pues se acreditó que realizó cobros indebidos en el servicio de agua potable, lo cual afectó la esfera patrimonial de la consumidora.

**d. Beneficio obtenido por el infractor y las circunstancias en que se comete la infracción.**

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo 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, en virtud de los cobros realizados a la consumidora en el servicio de agua potable. Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la prueba presentada y al monto reclamado por la consumidora en la denuncia el beneficio fue de \$61.20 cobrados en exceso por el servicio de agua potable, cobros que como se mencionó anteriormente fueron realizados en incumplimiento a las tarifas establecidas en el contrato de prestación de servicios.

***e. 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<sup>1</sup> en la infractora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 44 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 de esta resolución, la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al realizar cobros indebidos; y de acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

<sup>1</sup> “(...) 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.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa —ampliamente desarrollados en el apartado anterior—, este Tribunal impone a SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. una multa de **MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,216.68)**, equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, por la comisión de la infracción *muy grave* regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por la realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1.6%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

La consumidora en su denuncia solicitó que luego de hacer cambio de medidor, se le realice el cobro según lectura real del nuevo medidor y se le ajuste así el recibo del mes de agosto de 2018 según pliego tarifario, y que la exoneren del recargo por mora, en razón de ello, 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 de la Corte Suprema de Justicia —SC—, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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, 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. Conforme a lo anterior, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en: que luego de hacer cambio de medidor, se le realice el cobro según lectura real del nuevo medidor y se le ajuste así el recibo del mes de agosto de 2018 según pliego tarifario, y que la exoneren del recargo por mora.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V., que restablezca la situación alterada, realizando el cobro a la consumidora según lectura real del nuevo medidor y ajustando el recibo del mes de agosto de 2018 según pliego tarifario; asimismo, que la exoneren del recargo por mora.

#### XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letras b) y c), 112 inciso 2°, 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la licenciada apoderada de la consumidora, de fecha 30/11/2021 —folios 72-73-.
- b) *Sanciónese* a la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. con la cantidad de **MIL DOSCIENTOS DIECISEIS DÓLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,216.68)**, *equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por la realización de cobros indebidos en el servicio de agua potable, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución,**

debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

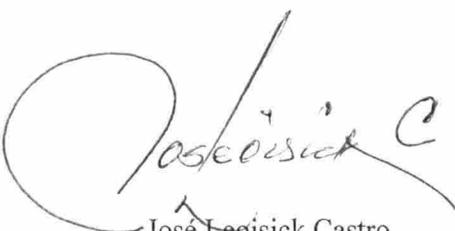
- c) *Ordénese* a la proveedora SEGURIDAD ACTIVA, S.A. de C.V. que realice el cobro a la consumidora según lectura real del nuevo medidor y que ajuste el recibo del mes de agosto de 2018 según pliego tarifario; asimismo, que la exoneren del recargo por mora.
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora } para las acciones legales que estime convenientes.
- e) *Notifíquese.*

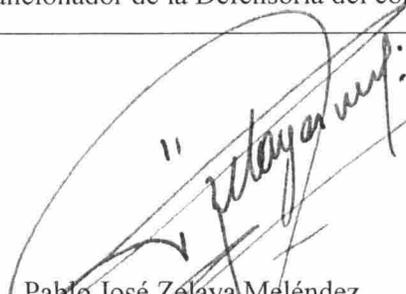
### INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

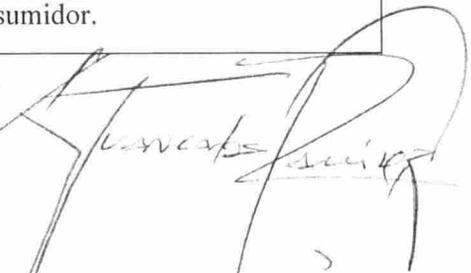
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, 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.**

OG/MIP

  
Secretario del Tribunal Sancionador