


"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

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 18/12/23 Hora: 11:46 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 428-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 29/01/2018 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó: <i>“que con fecha 05 de febrero de 2014 canceló la cantidad de \$1,025.15 por la instalación de los servicios nuevos de agua potable y el servicio de alcantarillado, y le dijeron que tenía que pagar a la alcaldía por el rompimiento de la calle lo cual cancelo, pero es el caso que solo le instalaron el servicio del agua potable y hasta la fecha no le han instalado el servicio de alcantarillado, por lo que solicita a la DC le ayude a resolver el conflicto”</i> (sic).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El denunciante solicitó <i>“(...) que ANDA le realice la instalación del servicio de alcantarillado a la brevedad posible”</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 81 al 83—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: <i>“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”</i>.</p>			
<p>La LPC prevé 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: <i>“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”</i> (resaltado es propio). La anterior disposición; se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: <i>“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”</i> (resaltados son propios), de tal suerte que todo</p>			

proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que el servicio sea prestado conforme a esos términos.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

#### 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:

A. El día 04/05/2023 se recibió en esta sede, escrito firmado por la licenciada **Maria Victoria Mendez Irujo**, por medio del cual el referido profesional intervino en calidad de Apoderado General Judicial de la proveedora Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados -ANDA- (fs. 86); mediante el cual contestó la audiencia conferida en la resolución de las ocho horas con cuarenta y siete minutos del día 13/03/2023, manifestando en síntesis lo siguiente:

*“Con expresas instrucciones de mi mandante vengo a contestar en sentido negativo en virtud de no ser cierto el hecho de que mi poderdante, vengo a contestar en sentido negativo, en virtud de no ser cierto el hecho de que mi poderdante incurra en la supuesta infracción prevista en el Art. 43 letra e), en relación con el art. 24, ambos de la LPC”.*

B. Así mismo en fecha 06/09/2023 se recibió escrito firmado por la referida profesional (fs. 94); mediante el cual contestó la audiencia de apertura a prueba conferida en la resolución de las ocho horas con veintisiete minutos del día 16/08/2023, por medio del cual aporta prueba y alega en síntesis lo siguiente:

*“el retraso de la instalación del servicio de Alcantarillado se debió a que se debía hacer una ampliación de doce metros debido a que no se tenía colector de aguas negras frente a la vivienda, el mas cercano estaba ubicado a doce metros de distancia, tal como consta la re-inspección realizada el día treinta de octubre del dos mil catorce, la cual se encuentra agregada al presente proceso, por lo que se le comunico al señor **Francisco Javier** que debía cancelar la diferencia del presupuesto ya*

pagado y gestionar el permiso de rotura, puesto que ANDA no puede romper de oficio este tipo de infraestructura, lo que genero el atraso para la instalación del mencionado servicio”.

C. Es conveniente señalar que lo argumentado por la apoderada de la denunciada, respecto a la instalación del nuevo servicio de agua potable, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual serán analizados en los siguientes apartados de esta misma resolución.

## 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 por ambos intervinientes, de la que será valorada únicamente la pertinente consistente en:

1. Fotocopia confrontada de factura, vinculada a la ficha número 2-13-02503 (fs. 4); además, presupuesto de instalación de nuevos servicios (fs. 69), con los que se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora; la cantidad de dinero cobrada y cancelada en concepto de pago por nuevos servicios (\$1,025.15 dólares), en fecha 05/02/2014; así como el precio total a cancelar por la instalación de Alcantarillado la cantidad de \$540.96 dólares más IVA.
2. Copia de Recibo de ingreso emitido por la alcaldía municipal de Salcoatitán de fecha 05/02/2014, en concepto de pago de licencia de rompimiento de calle en 4.10 mt<sup>2</sup> en [REDACTED], por un monto de \$43.05 dólares (fs. 5).
3. Informe emitido por el Encargado Nuevos Servicios Occidente de ANDA (fs. 98), en el que, entre otras cosas, se establece que: (i) el consumidor canceló la cantidad de \$1,025.15 (IVA incluido) en concepto de la instalación del servicio de agua potable y alcantarillado; (ii) el servicio de agua negras se instaló hasta fecha 14/06/2019; y, (iii) que la dilatación en la instalación del servicio de alcantarillado solicitado obedeció a que era necesario realizar ampliación del colector de 12.00 mts. con rotura de 8.40 mts. cuadrados de pavimento asfáltico.
4. Orden de trabajo (fs. 97), en la que consta que en fecha 14/06/2019 se realizó la instalación de nuevo de alcantarillado, en [REDACTED] Salcoatitán.

#### **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 el 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 de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada.
2. Que el día 05/02/2014, el consumidor pagó la cantidad de \$611.28 dólares, en concepto de pago por instalación de servicios de alcantarillado.
3. Que la proveedora realizó la instalación del servicio de agua potable el día 14/06/2019, transcurridos mil novecientos cincuenta y cinco días después del pago de la prima.

Cabe señalar, que la proveedora no realizó la instalación del nuevo servicio de alcantarillado, sino hasta el 14/06/2019; pero no consta en la prueba documental el plazo para que dicho servicio fuera 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 18/10/2018**, 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 alcantarillado dentro del plazo debido y que la instalación fue efectiva luego de haber transcurrido cuatrocientos cincuenta 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 –ANDA– 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 3° 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 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, 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 ANDA 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 emitidos a fechas 31/12/2014, 31/12/2015, 31/12/2016, 31/12/2017, 31/12/2018, 31/12/2019, publicados en el sitio web [www.anda.gov.co](#), ANDA contaba con un **patrimonio** por un monto total de \$346,865,753.82 a diciembre de 2014; \$337,357,272.78 a diciembre de 2015; \$316,940,382.98 a diciembre de 2016; \$297,683,964.81 a diciembre de 2017; \$126,974,792.67 a diciembre de 2018; y \$225,725,241.60 a diciembre 2019. Lo anterior permite establecer que la infractora cuenta con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial suficiente para cumplir con sus obligaciones, sin comprometer las operaciones de su rubro, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 47 de la LPC.

*b. Impacto en los derechos del consumidor.*

En el caso concreto, 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 servicio de alcantarillado, es preciso mencionar que los servicios de alcantarillado son un bien público fundamental para la vida y la salud. 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 servicio indispensable para la vida y la salud.

Así, el cometimiento de la infracción grave derivada de la acción de la proveedora, privó a la denunciante del servicio de alcantarillado por un periodo de mil novecientos cincuenta y cinco 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*, 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, el precio a pagar por el mismo y la forma de pago, 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 cuatrocientos cincuenta y siete 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 fotocopia confrontada de factura, vinculada a la ficha número 2-13-02503 (fs. 4), y presupuesto por instalación de alcantarillado más IVA (fs. 69), la afectación patrimonial ocasionada a la denunciante por el incumplimiento, el constituyen la cantidad de \$611.28 dólares cancelada en concepto de pago por la instalación de nuevos servicios de alcantarillado.



**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<sup>1</sup> en la infractora ANDA 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.B 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 alcantarillado, durante mil novecientos cincuenta y cinco 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 ANDA 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 ANDA, no se acreditó el dolo sino negligencia; y, que el daño ocasionado por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$611.28 dólares; es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar.

En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulte más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de los consumidores.

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

<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.

conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a ANDA una multa de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.42)**, equivalentes a dos meses y quince días 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 **1.25%** 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 “(...) *que ANDA le realice la instalación del servicio de alcantarillado a la brevedad 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 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. 97, se encuentra orden de trabajo, a nombre de la señora [REDACTED] en la que consta que el servicio de alcantarillado antes relacionado se encuentra ubicado en [REDACTED] Salcoatitán, el mismo fue instalado en fecha 14/06/2019.

En tal sentido, considerando que la proveedora ANDA 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.

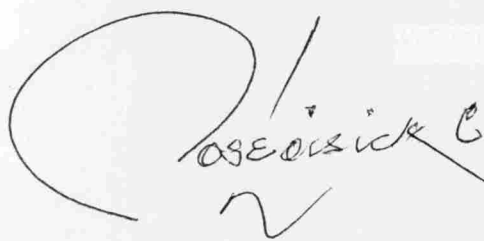
#### XI. DECISIÓN

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 LPC **RESUELVE:**

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada [REDACTED] en calidad de Apoderada General Judicial de la proveedora ANDA, y documentación anexa de fs. 94-98.
- b) *Sanciónese* a ANDA con multa de *dos meses y quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, equivalentes a la cantidad de **SETECIENTOS SESENTA DÓLARES CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$760.42)**, por cometer la infracción regulada en el 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.**

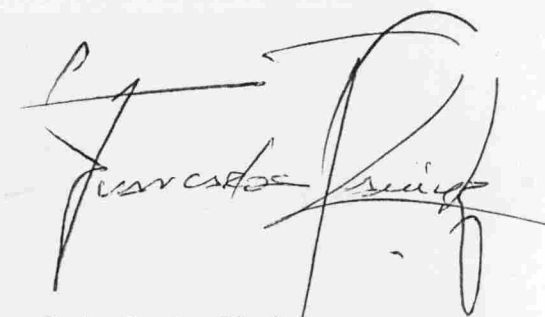
- c) *Téngase por repuesta la situación alterada* por las razones establecidas en el romano X de esta resolución.
- d) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- e) *Notifíquese.*



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.**

LM/MP



Secretario del Tribunal Sancionador