


"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"

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCCIONADOR	Fecha: 06/03/2024 Hora: 13:12 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 1420-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA–		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. La impetrante, señora _____, en calidad de denunciante (fs.1), expresó en su denuncia <i>"que el inmueble lo tuvo alquilado por años y la persona a quien ella se lo alquilaba nunca le comunicó sobre los cobros excesivos que el proveedor le facturó en los meses de diciembre del 2021, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio del 2022 y tampoco el proveedor le notificó sobre los meses pendientes de la persona que habitaba el inmueble, adicionalmente a esto ANDA viene y le otorga un financiamiento a la inquilina sobre dicha deuda con cuotas mensuales de \$60.74 dólares, que aún no sabe para cuánto tiempo se lo brindaron, pues ella ignoraba lo antes expuesto, hasta que por no pagar los cánones del inmueble alquilado tuvo que desalojarla a través de Juzgado, lo cual anexa copia del proceso en comento, y es hasta ese momento que se ha dado cuenta de lo facturado por ANDA, razón por la cual solicita que el proveedor exonere del cobro realizado, dado que no ha sido su persona quien ha utilizado o disfrutado tal servicio, y no es la responsable de dicha deuda, pues no ha sido generado por su persona"</i> (SIC).</p> <p>B. Según la denunciante, los hechos descritos podrían configurar la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, que prescribe: son infracciones muy graves <i>"(...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"</i>, relacionado al artículo 18 letra c) de la citada ley: <i>"Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor."</i></p> <p>C. El día 28/09/2022 se presentó escrito firmado por la señora _____ (fs. 45), mediante el cual solicitó el otorgamiento de medida cautelar, en el sentido de evitar la desconexión del servicio de agua potable en atención a los meses reclamados, asimismo solicitó que por las facturas objeto de reclamo se suspendiera la exigibilidad del pago y que la proveedora denunciada admitiera el pago de aquellas facturas que no forman parte del proceso.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			

77

La consumidora solicita: *"al proveedor la exoneración del cobro en los meses antes mencionados, por no ser su persona quien haya hecho uso y disfrute del vital líquido, y no ha sido su persona quien ha adquirido la deuda y firmado algún documento, mucho menos autorizarles que se los carguen a su cuenta (...)"*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)"* en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: *"Queda prohibido a todo proveedor: c) Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor (...)"*. En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la misma normativa, siendo la multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

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

El carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la LPC, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado, y menos autorizado cargarlos a su cuenta, e inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generan.

En ese orden, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, mediante sentencia pronunciada el 06/11/2013 en el proceso referencia 305-2010, sostiene que *"En ocasiones, los cobros indebidos tienen origen en una actuación "fraudulenta" o con malicia por parte del proveedor, sin embargo, la mayor parte de los casos corresponden a deficiencias en la administración interna del*

proveedor. El artículo 18 literal c) de la LPC, es el que nos enmarca como práctica abusiva efectuar cobros indebidos, este artículo tiene una naturaleza enunciativa y no taxativa, ya que se entiende en la ley, en derecho comparado y en doctrina, que un agente económico realiza cobros indebidos cuando el proveedor cae en uno o más de los siguientes supuestos: a) cuando se cobra por medio de facturas o por cualquier otro medio con el mismo fin, servicios que no han sido efectivamente prestados; b) cuando se altera la estructura tarifaria sin que medie autorización del cobro por parte del consumidor; y c) cuando se efectúa un cobro sin el respaldo que lo legitime para realizarlo”.

Cabe señalar que, tratándose de una práctica abusiva, por supuesto cobro indebido en el servicio de agua potable, se requiere, para efectos sancionatorios, que este Tribunal cuente con prueba que demuestre que se efectuaron cobros a la consumidora en la prestación del servicio de agua potable y que esos cobros no se encuentren justificados contractual o legalmente.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

Mediante el escrito y documentación anexa de fecha 18/07/2023, la proveedora a través de su apoderada general judicial, licenciada _____, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 70 al 78).

Posteriormente, mediante resolución de fecha 07/02/2024 se realizó auto de prevención a la proveedora denunciada y se ordenó apertura a pruebas, la cual fue notificada a la proveedora en fecha 15/02/2024.

En fecha 27/02/2024 se recibió escrito presentado por la consumidora _____ mediante el cual, solicita que se incorpore al expediente el convenio de pago que suscribió la denunciada con la señora _____, en su calidad de inquilina de la propiedad, documentación que ya se encuentra incorporada de fs. 53 al 59.

Posteriormente, en fecha 29/02/2024, se recibió escrito y documentación anexa presentado por la apoderada general judicial de ANDA, mediante el cual contesta la audiencia de apertura a pruebas e incorpora documentación solicitada por este Tribunal, la cual consta de fs. 85 al 120. No obstante, resulta preciso señalar que lo argumentado por la referida apoderada, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual sus alegatos serán desarrollados ampliamente 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. 3º 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 determinada 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 propios).

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 otras 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 realizar supuestos cobros indebidos.

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

1. Fotocopia de factura de la cuenta N° _____ a nombre de la señora _____ en el cual se muestra una cantidad total de adeudo de \$4,793.97, monto facturado hasta el 02/06/2022. (fs.3).
2. Estado de cuenta al 12/07/2022 vinculado a la cuenta N° _____ a nombre de la señora _____, en el cual se refleja un saldo total de \$5,005.70 (fs.4).
3. Estado de cuenta actualizado al 10/07/2023 vinculado a la cuenta N° _____ a nombre de la señora _____, con un saldo total pendiente de \$5,251.05 (fs.71 al 72).
4. Consulta de consumos vinculado a la cuenta _____ a nombre de la señora _____, en el período comprendido desde el 31/12/2020 hasta 01/01/2023 (fs. 85).
5. Consulta de inspecciones realizadas en fechas 13/01/2021, 07/09/2021, 06/10/2021, 09/12/2021, 14/01/2022, 19/07/2022 y 12/10/2022, vinculadas a la cuenta _____ a nombre de la señora _____ (fs. 86 al 89).
6. Certificación de ficha catastral vinculado a la cuenta _____ a nombre de la señora _____, mediante el cual se detalla que el servicio fue instalado en fecha 11/09/1973, que la fecha de instalación de medidor data del 29/11/2011, siendo la marca del mismo JIANGBEI, y el estado del medidor es "funcionando" (fs.90).
7. Formulario para la lectura de medidores a nombre de la señora _____ vinculado a la cuenta _____, del 29/12/2020 al 05/12/2022 (fs.91 al 114).
8. Histórico de pagos a nombre de la señora _____ del 31/12/2020 hasta el 01/01/2023 (fs. 115).
9. Consulta de descargos vinculado a la cuenta _____ del 31/12/2020 al 01/01/2023 (fs.116).
10. Estado de cuenta actualizado al 16/02/2024 a nombre de la señora _____ con saldo total pendiente de \$5,248.66 (fs.117).
11. Prueba de exactitud de medidores practicada al medidor marca JIANGBEI, serie _____ de fecha 31/08/2022, cuyo resultado reflejó un error porcentual del 5.03% más la leyenda "marchamo cortado" (fs.118 al 120).
12. Convenio de pago y anexos, suscrito en fecha 22/11/2021, entre la señora _____, en calidad de inquilina y usuaria del servicio de agua potable vinculado a la cuenta N° _____, aportado por la proveedora denunciada (fs. 53-59).
13. Fotocopia de diligencia de lanzamiento de inmueble, de fecha 08/06/2022, con la que se acredita que, a partir de tal fecha, se realizó la entrega material del inmueble vinculado a la

cuenta N° _____ a la denunciante _____, por haber sido desocupado por su anterior inquilina, la señora _____ (fs. 27).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar—en el caso en particular— que, en la prestación del servicio de agua potable, los cobros denunciados no se encuentran justificados **contractual o legalmente**.

A. Es importante 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.

No obstante, lo anterior, la jurisprudencia de la SCA señala que: *“...siempre que sus estipulaciones contractuales no contemplen una disposición diferente, su accionar debe ajustarse a las normativas públicas aplicables a la materia que, en El Salvador, son las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía respecto a los servicios que presta la ANDA.”* (Sentencia dictada el 21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014).

B. Que en ese contexto, para garantizar la correcta facturación del servicio de agua potable, la proveedora denunciada deberá de cumplir con lo dispuesto en el: (i) inciso primero del artículo 5 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; el cual establece que: *Toda conexión de acueducto deberá contar con un medidor para el control del consumo, sobre cuya lectura se hará la respectiva facturación del servicio*—en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 1279—; y, (ii) inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo N° 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, de fecha 08/06/2011; el cual establece que: *“Durante el periodo comprendido desde el reporte de medidor dañado o sin medidor, hasta la instalación del nuevo, se facturará el consumo promedio de los últimos seis meses con medidor funcionando”*—en lo sucesivo Acuerdo Ejecutivo N° 532—.

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

C. 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 –tanto la titular de la cuenta como la usuaria del servicio– y la proveedora denunciada, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable en la cuenta N° _____, durante los meses denunciados.
- 2) Que en el presente expediente se encuentra agregado el análisis y prueba de exactitud del medidor N° _____, marca JIANGBEI, el cual se encuentra vinculado a la cuenta _____, análisis practicado en fecha 31/08/2022; se señaló en el respectivo análisis que el medidor tenía un error porcentual del 5.03% detallando en el mismo la leyenda de “marchamo cortado”, siendo la deficiencia máxima permitida el $\pm 5\%$.

En ese sentido, la proveedora debió facturar acorde con el consumo promedio de seis meses, según lo establecido en el inciso cuarto del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo N° 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011 –en adelante Acuerdo Ejecutivo N° 532–; el cual establece que en caso de imposibilidad en la toma de lectura “(...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura”.

No obstante lo anterior, se señaló en dicho informe que el medidor tenía el *marchamo cortado*¹, lo que significa que el medidor ha sido manipulado, rompiendo el dispositivo de seguridad establecido por ANDA que permite verificar si las lecturas obtenidas son reales y confiables respecto al consumo de agua potable utilizada por los consumidores; por tal motivo, dicha prueba será excluida de valoración en el presente procedimiento.

- 3) Que, según los hechos denunciados, se sometieron a reclamo los meses de diciembre del 2021 a julio del 2022, por altos consumos de agua potable, por lo cual, se compararon las lecturas reflejadas en el historial de consumo versus las lecturas plasmadas en el Formulario para la Lectura de Medidores (ANDALECT) de los meses sometidos a reclamo (fs.101 al 109), obteniéndose como resultado: **lecturas reales**. Es decir, que los cobros analizados corresponden a **consumo real**. Sin embargo, es necesario aclarar que dichos consumos son atribuibles a la señora _____, pues según documentación de fs. 27, se tiene que la señora _____, en calidad de arrendataria, desocupó el inmueble voluntariamente el día 08/06/2022; asimismo, se documentó a fs. 117, mediante estado de cuenta actualizado al 16/02/2024, que a la cuenta de la titular del servicio, se cargaba mensualmente la cantidad de \$60.74 en concepto de “Crédito por Mora”, por acuerdo suscrito entre la señora _____ y ANDA en fecha 22/11/2021 (fs. 53-59).

¹ “ANDA colocará dispositivos para asegurar los medidores”, La Prensa Gráfica, 17 de julio de 2013. <https://www.laprensagratica.com/elsalvador/ANDA-colocara-dispositivos-para-asegurar-los-medidores-20130717-0056.html>.

R79

4) En razón de lo anterior, este Tribunal advierte que para que la obligación de pago sea exigible, debe existir un respaldo contractual entre la proveedora que brinda el servicio y el deudor, vínculo del que deriven las obligaciones para ambas partes, las cuales contendrán prestaciones de dar, hacer o no hacer. En el expediente de mérito se encuentra agregado un *acuerdo de pago suscrito entre la antigua inquilina la señora* y la proveedora ANDA, y —tal como ha sostenido anteriormente este Tribunal en el proceso con referencia 81-2012— a juicio de este Tribunal, las deudas derivadas del suministro de agua potable no se encuentran ligadas al inmueble sino a los usuarios del servicio, por tratarse de un contrato personal y no real, ya que los derechos reales tienen como característica *que recaen sobre cosas* sin referencia a determinada persona tal como lo dispone el artículo 567 inciso 2º del Código Civil, caso contrario los derechos personales, los cuales *solo pueden reclamarse de ciertas personas que, por un hecho suyo o por disposición de la ley, están sujetos a las obligaciones correlativas*; en ese sentido, no puede reclamarse a la señora el pago de la mora, ni los consumos generados por la señora mientras ésta habitó el inmueble, pues es evidente que esta misma ostentó la calidad de usuaria y beneficiaria del servicio durante el periodo denunciado; en consecuencia, se debe excluir de la obligación de pago a la señora

sobre los cobros en concepto de “Crédito por Mora” y los consumos facturados durante el periodo denunciado, por constituirse como cobros indebidos al ser dirigidos y exigidos erróneamente a la denunciante, cuando a quien corresponde su reclamación es a la señora, quien en su momento los reconoció y suscribió un convenio de pago por los mismos y quien se acreditó como usuaria del servicio hasta el 08/06/2022.

D. En síntesis, se evidenció:

Que no obstante se acreditó que los cobros correspondientes al periodo denunciado, fueron efectuados conforme al consumo real realizado en la cuenta N° , se concluyó, con base en prueba documental de folios 27 y 53-59, que dichos consumos y obligaciones de pago fueron generadas por la señora por lo cual, al ser obligaciones de carácter personal, no pueden ser exigibles a la titular del servicio la señora, por lo cual, toda acción de cobro contra la titular del servicio, es considerada como cobro indebido en perjuicio de la denunciante.

Por consiguiente, resulta procedente *sancionar* a la proveedora por el cometimiento del ilícito tipificado en el artículo 44 letra e) de la LPC, al haber realizado cobros indebidos en perjuicio de la señora bajo el concepto de “Crédito por Mora”, además de los

consumos facturados y correspondientes al periodo denunciado, por carecer de respaldo contractual entre la denunciante y la denunciada para poder hacer exigible dicha obligación.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra e) de la LPC, la que se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 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.

Según los Estados Financieros al 31/12/2020, 31/12/2021 y 31/03/2022 publicados en el sitio web www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/estados-financieros, ANDA contó con un patrimonio por un monto total de \$6,173,336.41 a diciembre de 2020; \$6,173,336.41 a diciembre 2021; y \$6,173,336.41 a marzo 2022. 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, al tratarse cobros indebidos por 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. La naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

En el presente caso, el cometimiento de la infracción muy grave derivada de la acción de la proveedora, de realizar una práctica abusiva, consistente en efectuar cobros indebidos, ocasionó un

#78

perjuicio patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$5,005.70 dólares, fs. 4 (tal como se detalla en la letra f) del presente apartado).

d. 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, la proveedora debía cumplir sus obligaciones con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, ya que realizó cobros en perjuicio de la consumidora, al hacerle exigible el pago del "Crédito por mora" suscrito entre la señora [redacted] y ANDA, además del cobro por el consumo de agua potable de los meses denunciados, cuando éstos fueron generados por la antigua inquilina, quien hizo el reconocimiento expreso de la deuda y de la obligación de pago, por lo cual, al ser una obligación a título personal, la misma no puede ser transferible o atribuible a la titular de la cuenta y dueña del inmueble.

e. 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 acción de *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores* fue responsabilidad directa de la proveedora, puesto que, sin contar con un respaldo legal ni contractual, realizó la gestión de cobro del crédito por mora y el consumo facturado del periodo denunciado a la señora [redacted], la cual no tenía la obligación de pago por ser ajena al vínculo contractual (acuerdo de pago) suscrito entre ANDA y la señora [redacted], usuaria del servicio.

f. Cobro indebido.

Este parámetro será considerado según lo establece la SCn 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, frente al cobro indebido efectuado en

concepto de crédito por mora y consumo facturado del periodo denunciado, el cual se cuantifica en \$5,005.70 dólares (fs. 4).

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado **VIII** de esta resolución, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en perjuicio de la consumidora denunciante.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como muy graves, sancionables con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 47 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 que la proveedora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$5,005.70 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 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 ANDA una multa de **UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.93)**, equivalentes a cinco meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, consistente en *efectuar cobros indebidos*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el 1.1% 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 solicitó en su denuncia: *“al proveedor la exoneración del cobro en los meses antes mencionados, por no ser su persona quien haya hecho uso y disfrute del vital líquido, y no ha sido su persona quien ha adquirido la deuda y firmado algún documento, mucho menos autorizarles que se los carguen a su cuenta (...)”*. Al respecto, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: *“(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”*.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que, *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente *ordenar* a la proveedora ANDA, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción:

Abstenerse de realizar cobros en concepto de consumos facturados y correspondientes a los meses de diciembre de 2021 a julio del 2022, y “Crédito por mora” a la señora
por tratarse de una obligación personalísima atribuible a la señora
, tal como se ha establecido en el presente procedimiento.

XI. PRONUNCIAMIENTO RELATIVO A LA MEDIDA CAUTELAR

Por medio de la resolución de las trece horas con trece minutos del día 14/06/2023 (fs. 65-67), este Tribunal resolvió: d) *Suspéndase provisionalmente* el cobro por el servicio de agua potable de los meses de *diciembre del año 2021 y de enero a julio del año 2022, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa del mismo, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número* , mientras se tramite el presente procedimiento.

Al respecto, es necesario señalar que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 78 inciso tercero de la LPA: “*Las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto o modificarse durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente*”; por lo que, en este estado del procedimiento es procedente *dejar sin efecto* la medida cautelar decretada en los términos supra relacionados.

XII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor; 132, 133 y 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 502 del Código de Procedimientos Civiles y Mercantiles, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* escrito presentado por la señora (fs. 82).
- b) *Téngase por agregado* el escrito y documentación anexa agregado por la licenciada de fs. 83 al 120.
- c) *Sanciónese* a ANDA con multa de cinco meses con quince días de salario mínimo mensual urbano en 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 **UN MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,672.93)**, por cometer la infracción regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al *realizar prácticas abusivas en perjuicio de la consumidora* , consistentes en *efectuar cobros indebidos*, por las razones establecidas en los romanos VII y VIII de esta resolución.

Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

- d) *Ordénese* a ANDA, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, *abstenerse* de realizar cobros en concepto de consumos facturados y correspondientes a los meses de diciembre de 2021 a julio del 2022, y “Crédito por mora” a la señora _____, por tratarse de una obligación personalísima atribuible a la señora _____, tal como se ha establecido en el presente procedimiento, en el romano X, letra C, de esta resolución.
- e) *Déjese sin efecto* la medida cautelar decretada mediante resolución de las trece horas con trece minutos del día 14/06/2023 (fs. 65-67), mediante la cual se ordenó: “d) *Suspéndase provisionalmente* el cobro por el servicio de agua potable de los meses de diciembre del año 2021 y de enero a julio del año 2022, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa del mismo, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número _____”.
- f) *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.
- g) *Notifíquese.*

José Lejisiek 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.

PR/ym

Secretario del Tribunal Sancionador