

«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>	Fecha: 22/10/2021 Hora: 08:37 Lugar: San Salvador	Referencia: 2125-18
<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 16/07/2018 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifestó, en síntesis, que el día 07/08/2014 canceló la cantidad de \$683.28 dólares por la instalación de los servicios de agua potable y alcantarillado; sin embargo, la proveedora únicamente realizó la instalación del servicio del agua potable, quedando pendiente la instalación del servicio de alcantarillado, por lo que ha reclamado la devolución de la cantidad de \$278.95 dólares cancelados por el servicio no instalado. Señala, que a la fecha de la denuncia no le han resuelto.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El denunciante solicitó "(...) que el proveedor le reembolse lo cancelado en concepto de instalación de nuevo servicio de alcantarillado por la cantidad de \$278.95 dólares que canceló el día 07/08/2014 (...)"</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 41 al 42—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—.</p>			
<p>Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: "<i>no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados</i>", el resaltado es nuestro.</p>			
<p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos; en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de los proveedores</i> al no entregar el bien o los servicios en los términos contratados por los consumidores, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.</p>			
<b>V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA</b>			
<p>Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:</p>			

Mediante el escrito de fs. 45, la proveedora a través de su apoderada general judicial, la licenciada \_\_\_\_\_, contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 41 al 42).

El día 05/05/2021, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, se recibió escrito firmado por la licenciada \_\_\_\_\_ -fs. 55 al 56- mediante el cual expuso argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y adjuntó documentación de fs. 57 al 59.

Respecto a la falta de instalación del nuevo servicio de alcantarillado solicitado por el denunciante, expresó –en esencia– que “... lamentablemente no se pudo hacer la instalación de alcantarillado sanitario, ya que según inspección realizada por jefe de sub zona de Ahuachapán, no daban los niveles para instalar el servicio de Alcantarillado sanitario, ya que hay 3 metros aproximadamente de desnivel al colector...”. Además, señaló que “...la devolución de lo cancelado no se solicitó en la forma correcta por parte del usuario...”

A. Es conveniente señalar que lo argumentado por la licenciada \_\_\_\_\_, respecto a la instalación del nuevo servicio de alcantarillado, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

B. Respecto al argumento relacionado a que “...la devolución de lo cancelado no se solicitó en la forma correcta por parte del usuario...”, es preciso recordarle a la proveedora que las actividades y funciones de la Administración Pública se encuentran reguladas por el ordenamiento jurídico, el cual otorga dos tipos de potestades administrativas, las regladas y las discrecionales.

La potestad reglada, es aquella que como su nombre lo indica, se encuentra regulada por el ordenamiento jurídico, en consecuencia es la misma ley la que determina: la autoridad, momento y forma para actuar, por lo que este tipo de potestad no admite valoración subjetiva por parte de la Administración para proceder. En cuanto a la potestad discrecional, otorga un margen de subjetividad por parte de la autoridad pero dentro de los límites del ordenamiento jurídico, ejerciendo facultades en casos concretos, sin embargo es preciso recalcar que ese grado de discrecionalidad que posee la autoridad dentro de las potestades discrecionales, no es una potestad extralegal; más bien es una facultad que le confiere el ordenamiento jurídico para desempeñar determinada función.

Debe entenderse que la discrecionalidad es el ejercicio de una potestad que posibilita a la Administración una estimación subjetiva para obtener diferentes soluciones, siempre respetando el marco jurídico, así como la finalidad que es el interés general.

En consonancia con lo anterior y en virtud del principio antiformalista, la devolución de dinero a favor del consumidor carece de formalidades rígidas para el particular, por lo que la proveedora pudo estimar conveniente proceder con la devolución de lo pagado mediante abono a cuenta, razón por la cual se desestima el argumento esgrimido por la licenciada \_\_\_\_\_.

## 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 uno le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”*. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”*. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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



127 – establece que *Los sectores no urbanizados pagarán de conformidad al presupuesto que la ANDA determine por las obras a realizar.*

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 14/07/2014, el consumidor pagó la cantidad de \$13.56, en concepto de *Trámite de solicitudes*, para que la proveedora realizara una **inspección para analizar la factibilidad de un nuevo servicio de agua potable y alcantarillado.**
3. Que el día 07/08/2014, el consumidor pagó la cantidad de \$683.28, en concepto de pago de instalación del nuevo servicio de acueducto y alcantarillado; del total cancelado, \$278.95 correspondía a la instalación de alcantarillado.
4. Que la inspección (fs. 57) para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de alcantarillado, relacionado a la ficha número 2-14-02221, fue realizada el día 13/07/2015; es decir trescientos sesenta y cuatro días después que el consumidor canceló (\$13.56) para que se realizara la referida diligencia.
5. Que luego que el consumidor había realizado el pago por la instalación del servicio de alcantarillado la proveedora, por medio de inspección, determinó que no era factible realizar la instalación del referido servicio.
6. Que a la fecha, debido al desnivel al colector, no ha sido posible realizar la instalación del servicio de alcantarillado y tampoco se ha realizado la devolución de los \$278.95 al consumidor.

Con base en los hechos probados y 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 ha probado en el desarrollo del presente procedimiento una causa que podría extinguir o modificar su responsabilidad frente a la obligación adquirida, ya que el desnivel del

terreno (relación que existe entre la pendiente y la distancia en horizontal que se debe recorrer) es una característica topográfica de la zona, que no depende del actuar de la proveedora.

No obstante lo anterior, dicha característica topográfica pudo haber sido advertida por la proveedora previo a que el consumidor cancelara el precio por instalación del servicio de alcantarillado —que no le podía ser brindado—, siempre y cuando la inspección de factibilidad hubiera sido realizada antes de la elaboración del presupuesto de instalación y no después, como ha quedado comprobado en el presente caso.

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 LPC); por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar la multa que corresponda, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa; la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

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

##### a. *Tamaño de la empresa.*

Respecto de este criterio, debe considerarse que 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 al 31/12/2014, 31/12/2015, 31/12/2016, 31/12/2017, 31/12/2018, 31/12/2019, 30/12/2020 y 31/08/2021, publicados en el sitio web [www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/estados-financieros](http://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/estados-financieros), ANDA contaba con un patrimonio por un monto total de \$375,375.584.47 a diciembre de 2014; \$352,248,539.45 a diciembre de 2015; \$529,719,907.53 a diciembre de 2016; \$531,393,022.85 a diciembre de 2017; \$532,847,397.72 a diciembre de 2018; \$260,330,957.35 a diciembre 2019; \$237,632,368.66 a diciembre 2020; y, \$171,941,551.24 a septiembre 2021. Lo anterior permite establecer que la infractora cuenta con un nivel de solvencia y respaldo patrimonial suficiente para cumplir con sus obligaciones, sin comprometer las

operaciones de su rubro, y con la capacidad económica para afrontar el pago de la multa que le corresponda según lo establecido en el artículo 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 el derecho económico del consumidor, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado éste se vio afectado en su patrimonio, pues no tenía a su disposición la cantidad de \$278.95, cancelados por un servicio que no era posible instalar.

**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 falta de diligencia para realizar la inspección de factibilidad previo a la emisión del presupuesto de instalación del servicio de alcantarillado. 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 de haber realizado de forma correcta la inspección para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de alcantarillado, hubiera determinado que no era posible instalar el servicio de alcantarillado solicitado por el consumidor, debido a un desnivel de 3 metros al colector que no permite la correcta evacuación de las aguas negras; en consecuencia el consumidor no hubiera realizado el pago por un servicio que no le podía ser brindado.

**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, omitió realizar de forma correcta el procedimiento para determinar la factibilidad de la instalación del servicio de alcantarillado.

*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 servicio de alcantarillado.

Así, para el caso que nos ocupa, de conformidad a la fotocopia confrontada de factura y presupuesto de instalación de nuevos servicios, vinculados a la ficha número 2-14-02221 (fs. 3 y 5), la afectación patrimonial ocasionada al denunciante por el incumplimiento, la constituyen la cantidad de \$278.95 cancelada en concepto de pago por la instalación de servicio 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>2</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.

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

<sup>2</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.

ocasionado por la conducta cometida asciende a la cantidad de \$278.95; 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 conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a ANDA una multa de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalentes a un mes de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **0.50%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

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

El consumidor solicitó en su denuncia que “(...) *que el proveedor le reembolse lo cancelado en concepto de instalación de nuevo servicio de alcantarillado por la cantidad de \$278.95 dólares que canceló el día 07/08/2014 (...)*”. 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. 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: *realizar* la devolución de \$278.95 pagados por el consumidor por el servicio de alcantarillado.

#### XI. DECISIÓN

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

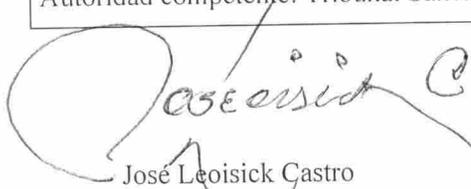
- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la licenciada l y la documentación que consta agregada de fs. 57 al 59. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del medio señalado por la apoderada de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- b) *Sanciónese* a ANDA con multa de un mes de salario mínimo urbano de la industria industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, equivalentes a la cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, por cometer infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, por *no (...) prestar los servicios en los términos contratados*. Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría

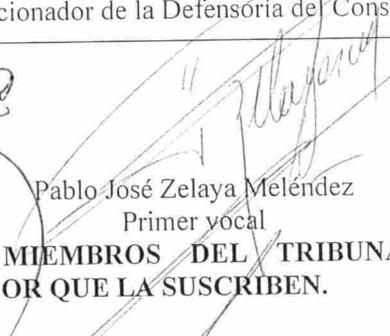
de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**

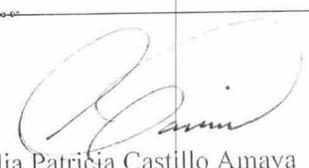
- c) *Ordénese* a ANDA, como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha al de la notificación de la presente resolución: *realizar* la devolución de \$278.95 pagados por el consumidor por el servicio de alcantarillado; conforme a lo expuesto en el romano **X** de la presente resolución.
- d) *Ordénese a la Secretaría de este Tribunal* extender certificación de la presente resolución al consumidor, para los efectos 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, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	

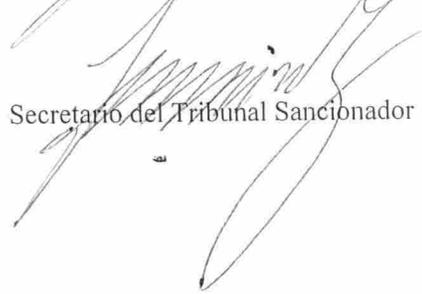
  
José Leoisick Castro  
Presidente

  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

  
Lidia Patricia Castillo Amaya  
Segundo vocal

**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

RC/ym

  
Secretario del Tribunal Sancionador