

"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 "g" de la LAIP

 <p>Defensoría del Consumidor</p>	<p>TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p>Fecha: 16/09/2020 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.</p>	<p>Referencia: 1-0500-19-17-129</p>
<p>RESOLUCIÓN FINAL</p>			
<p>I. INTERVINIENTES</p>			
<p>Consumidor denunciante:</p>			
<p>Proveedora denunciada:</p>			
<p>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</p>			
<p>En fecha 07/02/2017 el consumidor interpuso su denuncia (folio 1) en la cual, manifestó no estar de acuerdo con los cobros realizados por los periodos comprendidos entre el 24/09/2016 y el 24/01/2017, cuyas fechas de pago vencían en los meses de <i>noviembre/2016 a febrero/2017</i>. Además, señaló que su consumo normal es de 35 a 38 metros cúbicos (35m³-38m³) mensuales, por lo que considera que le están realizando estimaciones con consumo excesivo. Hizo notar que en el inmueble solo habitan dos adultos y tres niños.</p>			
<p>En fecha 10/08/2020, se recibió escrito (fs. 57 al 59) firmado por el señor _____ en calidad de consumidor denunciante, mediante el cual retoma los hechos denunciados y adjunta documentación de fs. 60 al 67.</p>			
<p>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</p>			
<p>El consumidor solicitó se realice un ajuste a los cobros realizados durante los periodos comprendidos del 24/09/2016 al 24/01/2017, cuyas fechas de pago vencían en los meses de <i>noviembre/2016 a febrero/2017</i>, ya que no es de acuerdo a su consumo real</p>			
<p>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</p>			
<p>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: "<i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)</i>" en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: "<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>". 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.</p>			

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 al consumidor 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 de fs. 47, la proveedora a través de su apoderada general judicial y administrativo, la licenciada _____ contestó en sentido negativo la audiencia conferida en el auto de inicio (fs. 41 al 43). En dicho escrito expresó que los cobros son correctos pues corresponden a consumos reales; además, que existen suficientes argumentos técnicos para probarlo.

Por otra parte, el día 11/08/2020 se recibió nuevo escrito firmado por el licenciado _____ -fs. 68 al 70- con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, en sustitución de la licenciada _____, ratifica lo actuado por dicha profesional; en virtud de haber acreditado su personería, se da intervención al licenciado _____ en la calidad en que comparece. Además, mediante el referido escrito, expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presenta la documentación de folios 71 al 78.

Respecto de la justificación de los cobros, expresó -en esencia- que los mismos han sido realizados conforme a las regulaciones del pliego tarifario de _____

Concluyó señalando -en síntesis- que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral e histórico de consumos (fs. 71); consulta de detalle de inspecciones (fs. 72 y 74); resultado de análisis de medidor (fs. 73); y, estado de cuenta (fs. 74); confirma que los registros tanto de inspecciones, históricos de consumo y análisis al medidor practicadas han servido de base para la facturación del período reclamado.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____, respecto a que los cobros denunciados han sido realizados conforme a las regulaciones del pliego tarifario de _____ se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será valorado en los siguientes apartados.

VI. ADMISIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 cobros indebidos.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 106 inc. 1º de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que *los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM)*. Así, el artículo 313 del CPCM estipula que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

1. Fotocopia de facturas (fs. 3, 5, 7, 8, 31 y 33) correspondiente al mes de noviembre y diciembre de 2016; enero y febrero de 2017, de la cuenta número _____ con la que se acredita la relación de consumo entre el denunciante y la proveedora.
2. Impresiones de formularios de ingreso de reclamo de fechas 14/11/2016 (fs. 32 y 60), y 14/12/2016 (fs. 34 y 61) en el que consta los reclamos efectuados por el consumidor.
3. Orden de inspección (fs. 36 y 63), correlativo de inspección 3841684, mediante la que se documentó que en fecha 17/02/2017 la proveedora levantó el medidor número 745072133 para practicarle un análisis.
4. Certificación de ficha catastral (fs. 71), en la cual se consigna que en fecha 05/02/2009 se realizó la instalación del servicio y del medidor número 745072133, marca MADALENA, que el estado del medidor es “funcionando”. Además, que los últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron los días 05/04/2016 y 06/04/2016, respectivamente.

5. Certificación de histórico de consumo (fs. 71), en el que se advirtió que efectivamente, en los meses de noviembre y diciembre de 2016; enero y febrero de 2017 se registraron lecturas reales del medidor.
6. Certificación de resultado de análisis de medidor número 745072133 de la cuenta en comento (fs.73), cuyo resultado refleja -5.62 % de error porcentual, es decir, no es conforme a la tolerancia establecida en la normativa aplicable, en consecuencia el medidor no funciona correctamente.
7. Certificación de inspecciones realizadas los días 17/11/2016, 17/02/2017 y 07/03/2017 (fs. 72 y 74), mediante las cuales se estableció: (i) que dentro del inmueble no se encontró ningún desperfecto; (ii) se levantó medidor para análisis, el servicio quedó directo; (iii) se reinstaló el medidor; en cada inspección se rectificó la lectura y número de medidor.

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*” (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 número 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*; y, (ii) inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 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”.

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)”.

C. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- a. La relación de consumo existente entre el consumidor y la proveedora denunciada, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante los meses denunciados.
- b. Con las inspecciones realizadas por la proveedora, se logró descartar la existencia de desperfectos dentro de la vivienda que justificaran el alto consumo.
- c. Que el cobro de los meses de noviembre y diciembre de 2016; enero y febrero de 2017 **fueron realizados conforme a lectura real del medidor**, cumpliendo con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 5 del Acuerdo Ejecutivo número 1279 en el Ramo de Economía, del 10/09/2015, publicado en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, ya que la facturación fue realizada con base a la lectura del medidor. No obstante lo anterior, la referida lectura fue obtenida de un instrumento de medición que no garantizaba la transparencia, ni certidumbre del consumo, puesto que presentaba un **error porcentual de -5.62 %, es decir un medidor defectuoso, no conforme a la tolerancia establecida en la normativa aplicable, por lo que se concluye que el medidor no funcionaba correctamente.**

En síntesis, se evidenció que el cobro realizado por la proveedora durante los meses de noviembre y diciembre de 2016; enero y febrero de 2017, no fueron efectuados con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, debido a que (i) el instrumento de medición no garantizaba la transparencia y certidumbre de los consumos registrados y (ii) *si bien la proveedora denunciada no determinó desde cuándo el medidor presentaba problemas y además, su histórico de consumo e inspecciones no advirtieron por sí mismos el daño del medidor, sino que fue hasta después que el consumidor denunciara el alto consumo y se realizara el análisis al medidor, que se determinó que el medidor no funcionaba correctamente, era su obligación facturar y, por ende, cobrar un consumo promedio a los últimos seis meses* (Sentencia dictada el

21/06/2017, en el proceso contencioso administrativo con referencia 313-2014); es decir que la proveedora se encontraba en la obligación de realizar el cobro de **37m³ equivalente a \$31.12 dólares mientras el medidor estaba dañado**, lo anterior conforme a lo establecido en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011, publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, de fecha 08/06/2011 y la jurisprudencia de la SCA antes referida.

En virtud de ello, la denunciada debe ser acreedora de la sanción correspondiente conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49 por el cometimiento del ilícito tipificado en el artículo 44 letra e), todos de la LPC.

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, 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 _____ tiene por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de _____, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias convenientes; y que su patrimonio proviene de los fondos que obtenga de las subvenciones que el estado le otorgue, no menores de tres millones quinientos mil colones (equivalentes a \$400,000.00) —artículo 4 letra a) de la Ley de _____

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2016, 31/12/2017, 31/12/2018, 31/12/2019 y 31/07/2020, publicados en el sitio web _____ contó con

disponibilidades finales por un monto total de \$17,465,153.18 a diciembre 2016; \$13,502,292.92 a diciembre 2017; \$10,570,121.91 a diciembre 2018; \$18,053,927.71 a diciembre 2019; y \$28,471,030.76 a julio 2020. 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 del consumidor, 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 perjuicio patrimonial al consumidor, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$100.42.

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 a pesar que en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo No. 532 en el Ramo de Economía, del 01/06/2011,

publicado en el Diario Oficial número 106, Tomo 391, del 08/06/2011, se ha establecido una regla de facturación supletoria para aquellos casos en los que se cuente con reporte que indique que un usuario posee un medidor dañado, no aplicó dicha regla, estando obligada a su cumplimiento.

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, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta por montos superiores a 37 m³, consumo promedio anterior al periodo denunciado.

f. Cobro indebido.

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, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017, a partir del excedente del monto cobrado en las facturas en relación al monto que debió de ser cobrado conforme a las reglas de facturación supletoria para aquellos casos en los que se cuente con reporte que indique que un usuario posee un medidor dañado, según lo establecido en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 532, antes referido.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que según histórico de consumo (fs.71), la proveedora realizó cobros por un consumo mensual, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017 de 43m³, 43m³, 42m³ y 44m³, respectivamente, equivalentes a \$55.60, \$55.60, \$48.10 y \$65.60, totalizando un monto cobrado de \$224.90; siendo lo correcto, conforme a la regla de facturación supletoria, realizar el cobro de 37m³, equivalente a \$31.12 cada mes, que durante el período reclamado totaliza la cantidad de \$124.28; por consiguiente, el cobro indebido es de \$100.42.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII.C de esta sentencia, la proveedora cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra e) de la LPC, al efectuar cobros indebidos en

perjuicio del consumidor, por la prestación del servicio de agua potable, durante los meses de noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017.

De acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

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

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a al consumidor por la conducta cometida (\$100.42) y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora, lo anterior, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el daño ocasionado al consumidor.

Por consiguiente, y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto ocasionado en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio ocasionado, el cobro indebido realizado y el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora -parámetros ampliamente desarrollados en el apartado VIII de la presente resolución-, este Tribunal impone a . 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 44 letra e) de la LPC, por *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

El consumidor solicitó en su denuncia un ajuste a los cobros realizados durante el periodo comprendido entre el 24/09/2016 y el 24/01/2017, cuyas fechas de pago vencían en los meses de *noviembre/2016 a febrero/2017*. 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 de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que *“La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”*.

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

De igual forma, la SCA, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, 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 . . . , como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, realizar la facturación del consumo de los meses de *noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017* conforme a un consumo de 37m³, equivalente a \$31.12, cada mes, conforme a la regla de facturación supletoria establecida en el inciso tercero del artículo 5-B del Acuerdo Ejecutivo número 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 determina 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”.

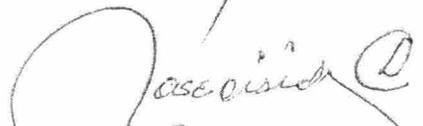
XI. DECISIÓN

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 **RESUELVE:**

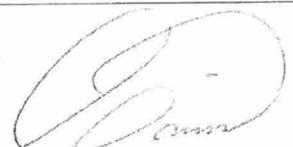
- a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el consumidor ,
la cual consta de fs. 60 al 67; y la presentada por e licenciado
de fs. 71 al 78.
- b) *Sanciónese* a la _____ – con la
cantidad de **TRESCIENTOS CUATRO DÓLARES CON DIECISIETE CENTAVOS
DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$304.17)**, equivalentes a un
mes de salario mínimo mensual urbano en la industria —D.E. N° 6 del 21/12/2017,
publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, por cometer infracción al artículo
44 letra e) de la LPC, al *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*, por
las razones establecidas en el romano **VII** de esta resolución.
- c) *Ordénese* a la proveedora denunciada, 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, realice la facturación del
consumo de los meses de *noviembre y diciembre de 2016; y, enero y febrero de 2017*
conforme a un consumo de 37m³, equivalente a \$31.12, cada mes, por las razones expuestas
en el romano **X** de la presente resolución.
- d) *Revóquese* la medida cautelar decretada mediante resolución de las catorce horas con dos
minutos del día 14/06/2017 (fs. 41 al 43), mediante la cual se ordenó a la proveedora
*suspender provisionalmente los cobros por el servicio de agua potable de los meses de
noviembre de dos mil dieciséis al mes de febrero de dos mil diecisiete, así como la mora y
cualquier otro cargo generado hasta el día de la notificación de la presente resolución, a
la cuenta número _____* en virtud de
haberse concluido la tramitación del presente procedimiento con responsabilidad para la
denunciada.
- 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.	

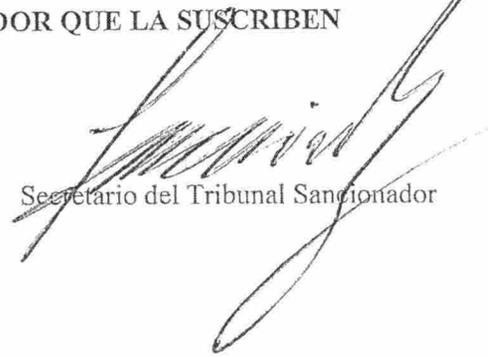

 José Leoísick Castro
 Presidente


 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