

"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", "g", "h", "i", "j", "k", "l", "m", "n", "o", "p", "q", "r", "s", "t", "u", "v", "w", "x", "y", "z" de la LAIP

|  |                                 |   |                        |
|--|---------------------------------|---|------------------------|
|  <b>Defensoría<br/>del Consumidor</b>   | <b>TRIBUNAL<br/>SANCIONADOR</b> | Fecha: 11/09/2020<br>Hora: 08:01<br>Lugar: San Salvador | Referencia:<br>1828-18 |
| <b>RESOLUCIÓN FINAL</b>  |                                 |   |                        |
| <b>I. INTERVINIENTES</b>   |                                 |   |                        |
| Consumidor denunciante:  |                                 |   |                        |
| Proveedora denunciada:   |                                 |   |                        |
| <b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>   |                                 |   |                        |
| <p>En fecha 12/06/2018 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual <i>reclama que se le están realizando cobros que considera excesivos en su factura de servicio de agua potable con número de cuenta 06257373 por la cantidad de \$89.14 y por la cantidad de \$247.16 (66m3) correspondiente a los meses de mayo y junio 2018 respectivamente con los cuales manifiesta su inconformidad considerando el buen uso que hacen del recurso en su domicilio en la cual habitan 4 personas y el servicio es considerablemente irregular en la zona.</i></p> <p>Mediante el escrito de fs. 76 y 77, el día 02/10/2019, la consumidora reformuló el peticitorio y amplió su denuncia, incorporando al presente procedimiento los cobros por los consumos de los meses de abril 2018 y septiembre 2019.</p>   |                                 |   |                        |
| <b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>  |                                 |   |                        |
| La consumidora solicitó, en esencia, " <i>...que se aplique un ajuste en las facturas sometidas a reclamo (...)</i> ".   |                                 |   |                        |
| <b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>   |                                 |   |                        |
| <p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor –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> <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 la consumidora 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</p> |                                 |   |                        |



Por otra parte, los días 19/02/2020 y 28/07/2020 se recibieron escritos firmados por el licenciado Flores Beltrán –fs. 117 y 148 al 149–. En ambos escritos, señala –en esencia– que su representada ha cumplido con la medida cautelar decretada y presenta la documentación de fs. 118 al 122 y 150 al 154.

Finalmente, en fecha 06/03/2020 se recibió nuevo escrito firmado por el licenciado – fs. 125 al 126–, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento, mediante el cual expone argumentos de defensa sobre los hechos atribuidos a su representada y presenta la documentación de fs. 127 al 134.

Respecto de la justificación de los cobros, el apoderado de la denunciada expresó –en esencia– que los mismos han sido realizados respetando las regulaciones del pliego tarifario de

Concluyó señalando –en síntesis– que la documentación probatoria que agregó: ficha catastral (fs. 127), histórico de consumos y resultado de análisis al medidor (fs. 128); consulta de inspecciones (fs. 129); y, estado de cuenta (fs. 130); confirma que los registros tanto de inspecciones como históricos de consumo fueron la base de la facturación del período reclamado, afirmando que los consumos son reales y los cobros correctos.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado respecto al cumplimiento de la medida cautelar será valorado específicamente en el apartado **XI** de la presente resolución.

De igual manera, considerando que el argumento relativo a que los cobros denunciados han sido realizados respetando las regulaciones del pliego tarifario de , se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, el referido argumento será valorado por este Tribunal 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. 1° 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. Fotocopias de las facturas (fs. 3 y 4), mediante las cuales se acredita la relación de consumo entre la denunciante y la proveedora.
2. Fotocopia de estado de cuenta emitido por la proveedora en fecha 04/03/2020 (fs. 139) de la cuenta número , en el que constan, entre otros, los cobros realizados durante el periodo comprendido entre el mes de abril hasta el mes de junio de 2018.
3. Certificación de ficha catastral (fs. 127), en la cual se consigna que se realizó la instalación del servicio en fecha 22/12/1997; que el día 19/05/2017 se instaló el medidor número 17092229, marca AHS, que el estado del medidor es “funcionando”. Además, que los últimos movimientos de desconexión y reconexión del servicio de agua fueron los días 29/05/2019 y 26/03/2018, respectivamente.
4. Certificación de histórico de consumo (fs. 128) y formulario para la lectura de medidores (fs. 150 y 151), en los que se identifica que hay registro de lecturas reales para los meses abril, mayo y junio de 2018; y que el consumo del mes de septiembre de 2019, no cuenta con registro de lectura real.
5. Certificación de consulta resultados de análisis de medidor de la cuenta en comento (fs.128), fue de -0.85 % de error porcentual, es decir, conforme a tolerancia establecida en la normativa aplicable.
6. Certificación de detalle de inspecciones practicadas en la cuenta (fs. 129). Según dicha documentación durante el periodo denunciado se realizaron inspecciones los días 04/04/2018 y 15/05/2018, en las cuales se determinó entre otras cosas que: (i) los niveles de agua en la cisterna sobrepasaban la válvula flip, se encontraba a 20 centímetros próxima a rebalsarse y el medidor continuaba registrando consumo; (ii) se sugirió al usuario cambiar válvula flip o flotador de cisterna.

## 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 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.*

Asimismo, en el caso que la proveedora no pueda realizar la toma de lectura del medidor, el consumo (...) se cobrará de acuerdo al promedio de los últimos 6 meses en que sí se pudo realizar la lectura, de acuerdo a lo establecido en el inciso cuarto 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, del 08/06/2011, el cual establece la forma de proceder en caso de imposibilidad en la toma de lectura.

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 la consumidora y la proveedora denunciada, así como el cobro realizado por el servicio de agua potable durante el periodo denunciado.
- b. Que los cobros de los meses de abril, mayo y junio de 2018 **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.
- c. Que el **grado de afectación (-0.85%) del medidor** número 17092229, marca AHS instalado en la cuenta 06257373 **se encuentra dentro del rango de tolerancia permitido** por la NSO 23.46.03:09, por lo que se concluye que el **medidor funciona correctamente**.
- d. Con las inspecciones realizadas por la proveedora, se logró determinar la existencia de desperfectos dentro de la vivienda, consistentes en niveles de agua en cisterna sobre válvula flip (flotador de la cisterna), que justificaban el alto consumo en los meses de abril, mayo y junio 2018. En el presente caso es necesario aclarar que se factura toda el agua que registra el medidor de agua, aun cuando se deba a fugas o averías en la tubería dentro del inmueble.
- e. Que el servicio de agua potable se encuentra desconectado desde el día 29/05/2019.

f. Que durante el mes de septiembre de 2019, la proveedora **no facturó consumo conforme a lectura real del medidor**; no obstante lo anterior, la facturación del referido mes fue realizada de acuerdo al consumo promedio de los últimos seis meses facturados, 20m<sup>3</sup>, lo anterior en correspondencia a lo establecido en el inciso cuarto 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, del 08/06/2011, regla de facturación supletoria que **no era procedente aplicar** ya que el servicio se encontraba desconectado desde el día 29/05/2019, por lo que correspondía facturar el consumo mínimo aprobado (\$2.39).

En síntesis, se evidenció: i) que el cobro realizado por la proveedora durante el periodo comprendido entre el mes de abril, mayo y junio de 2018, fue efectuado con el respaldo normativo que legitima a la proveedora para realizarlo, comprobándose así el dicho del apoderado de la denunciada, respecto de esos meses.

Por otra parte, se logró determinar, que el incremento en el consumo obedeció a desperfectos dentro de la vivienda de la consumidora —niveles de agua en cisterna sobre válvula flip (flotador de la cisterna)—, que no fueron atendidos con la debida diligencia por parte de la consumidora para evitar el incremento en la facturación del servicio de agua potable. Por consiguiente, considerando que la prueba analizada no permite sustentar los términos de la denuncia, este Tribunal estima procedente *absolver* a la proveedora de la infracción atribuida y relacionada únicamente a los consumos de los meses de abril, mayo y junio 2018.

No obstante lo anterior, se comprobó ii) que el cobro realizado por la proveedora durante el mes de septiembre de 2019, no fue efectuado con el debido respaldo normativo, en consecuencia, la proveedora generó un cobro indebido en perjuicio de la consumidora en dicho mes, ya que —a pesar de tener conocimiento de la fecha en la que se realizó la desconexión del servicio de agua potable (29/05/2019)— facturó un consumo superior (20m<sup>3</sup>) al que realmente le correspondía (0m<sup>3</sup>) y es que, tal como ha señalado la jurisprudencia más reciente “(...) *la desconexión que se reflejó en la ficha catastral (...) obligaba a la a dejar de prestar el servicio de agua potable a partir de esa fecha*” (Sentencia dictada el 20/01/2020, en el proceso contencioso administrativo con referencia 219-2014). Además, no se han presentado elementos probatorios que acrediten que, luego de la desconexión registrada en la ficha catastral (29/05/2019), se efectuó una gestión adicional para volver a conectar el servicio (ultima reconexión registrada el día 26/03/2018); lo cual haría presumir un gasto legítimo de agua potable.

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, 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 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

En tal sentido, según los Estados Financieros al 31/12/2019 y 31/07/2020, publicados en el sitio web \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ contó con disponibilidades finales por un monto total de \$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 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 perjuicio patrimonial a la consumidora, cuya afectación se cuantifica con la cantidad de \$1.91.

*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 de tener conocimiento de la fecha en la que se realizó la desconexión del servicio de agua potable, generó un cobro por \$4.30 en el consumo del mes septiembre de 2019, aplicando una regla de facturación supletoria que no era procedente aplicar en este caso en concreto.

*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 el mes de septiembre de 2019, realizó la facturación del servicio de agua potable de la cuenta por montos superiores a 0m<sup>3</sup>, teniendo conocimiento que el servicio se encontraba suspendido.

*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 obtuvo, frente al cobro efectuado por el servicio correspondiente al mes de septiembre de 2019, a partir del excedente del monto cobrado en la factura, en relación al monto que debió de ser cobrado conforme a la tarifa aprobada, según lo establecido en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

Así, para el caso que nos ocupa, de la lectura del expediente, se observó que el monto cobrado según factura (fs.140), fue por un consumo mensual de 20m<sup>3</sup>, equivalente a \$4.30; siendo lo correcto, conforme al pliego tarifario, realizar el cobro de 0m<sup>3</sup>, equivalente a \$2.39, por consiguiente, el cobro indebido es de **\$1.91**.

#### **IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Tal como se expuso en el apartado **VII. C. ii** 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 de la consumidora, por la prestación del servicio de agua potable, durante el mes de septiembre de 2019.

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 la consumidora por la conducta cometida (\$1.91) 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 a la consumidora.

Por consiguiente, y en virtud del tamaño de la empresa, el impacto ocasionado en los derechos de la consumidora, 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**

La consumidora solicitó en su denuncia "(...) *que se aplique un ajuste en las facturas sometidas a reclamo (...)*". 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 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. Advierte este Tribunal que a fs. 153, se encuentra la certificación del estado de cuenta de la cuenta número \_\_\_\_\_ emitida por la proveedora en fecha 24/07/2020, en el que consta que la proveedora ha aplicado un abono a cuenta por medio de *nota de abono por devolución DPC*, por la cantidad de \$1.91 en el mes de septiembre de 2019.

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora \_\_\_\_\_ ha realizado de manera voluntaria la devolución del dinero cobrado indebidamente (\$1.91), este Tribunal tiene por cumplida la medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, al realizar la facturación del consumo del mes de septiembre de 2019 conforme a la tarifa aprobada, según lo establecido en el artículo 4.1 del Acuerdo Ejecutivo número 1279, antes referido.

#### XI. MEDIDA CAUTELAR

Mediante la resolución que antecede (fs. 142 y 143), este Tribunal requirió a la proveedora que comprobara el cumplimiento de la medida cautelar decretada en este procedimiento.

A través del escrito de fs. 148 y 149, el apoderado de la proveedora manifestó -en esencia- que su poderdante *“...ha procedido a darle cumplimiento a la medida cautelar ordenada por vosotros, para cuyos*

efectos se agrega certificación de "Estado de cuenta" debidamente certificado por el departamento de Operaciones Comerciales de la Gerencia Institucional, correspondiente a la Cuenta N° \_\_\_\_\_ nombre de la señora \_\_\_\_\_ únicamente para los efectos de los meses de abril, mayo y junio de 2018; y septiembre de 2019, los cuales aparecen en estado de investigación como consecuencia de la medida cautelar ordenada y que en virtud de dicho estatus los montos facturados para los meses referidos, así como los incumplimiento e intereses que se hayan calculado o que los mismo pudieran generar, se encuentran suspendidos o congelados para cobro, mientras no se resuelva lo contrario por el Colegiado". Finalmente, señaló que para comprobar lo anterior, presenta la documentación de fs. 150 al 154.

Respecto a la ejecución de la medida cautelar, se advierte de la lectura del presente expediente:

A. Que a la proveedora denunciada le fue notificada el día 05/02/2020 (fs. 103) la resolución de las doce horas con siete minutos del día 09/12/2019 (fs. 93 al 99), mediante la cual se decretó medida cautelar, consistente en una exigencia a la proveedora denunciada para que suspendiera *provisionalmente el cobro por el servicio de agua potable de los meses de abril, mayo y junio de 2018; y septiembre de 2019, así como la mora y cualquier otro cargo generado a causa de los mismos, hasta el día de la notificación de la presente resolución, a la cuenta número \_\_\_\_\_ a nombre de la señora \_\_\_\_\_, mientras se tramite el presente procedimiento, lo que conlleva a que se realice la reconexión del servicio y que el mismo se mantenga de forma ininterrumpida, mientras no se alteren las condiciones bajo las cuales se haya decretado la medida cautelar y no existan causales que habiliten al proveedor a mantener el servicio suspendido; además de no obstaculizar el pago de aquellas facturas que no forman parte del presente procedimiento.*

En ese sentido, es importante destacar que según factura de la cuenta número 06257373 a fs. 140, consta que en fecha 08/11/2019, ochenta y nueve días antes de notificar a la proveedora la medida cautelar, el cobro correspondiente al mes de septiembre de 2019 fue cancelado. Considerando lo anterior, debe señalarse que las medidas cautelares no son inmutables en el tiempo, pues se pueden ordenar, revocar, modificar o confirmar en cualquier estado del procedimiento, **según se mantengan o no las circunstancias que las motivaron**; siendo procedente, en el presente caso, reconsiderar el pronunciamiento sobre la medida cautelar decretada a través de la resolución de fecha 09/12/2019.

Según lo dispuesto en los artículos 97, 99 y 100 de la LPC, lo señalado en el artículo 96 inciso 5° del Reglamento de la LPC, las medidas cautelares no pueden decretarse de manera automática, ni deben otorgarse cuando con dichas medidas se pueda producir un perjuicio al interés general o se ponga en peligro el orden público. Entonces, sólo podrá adoptarse una medida cautelar cuando se advierta que la misma es indispensable para la protección de los derechos de los consumidores, pues debe existir peligro de lesión o frustración de los mismos a causa de la demora del proceso, en razón de que, sin la inmediata adopción de la medida, la sentencia que eventualmente estime la pretensión sería imposible o de muy difícil ejecución.



En ese mismo sentido, es oportuno tomar en consideración que *la medida cautelar no impide a la proveedora la desconexión del servicio* en caso de generarse alguna mora en el pago del servicio de agua potable por cobros distintos a los reclamados, pues el conocimiento que este Tribunal tendrá sobre el fondo de la denuncia se circunscribe a los meses reclamados en la denuncia interpuesta.

Por todo lo anterior, se concluye que **la proveedora denunciada ha cumplido la medida cautelar decretada** mediante resolución de fecha 09/12/2019.

## XII. DECISIÓN

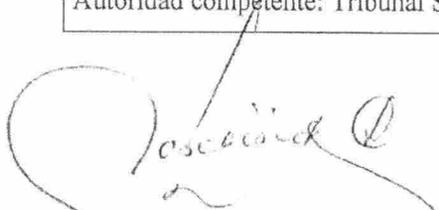
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 18 letra c), 44 letra e), 83 letra b), 146 y 147 de la Ley de Protección al Consumidor **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por agregada la documentación presentada por el licenciado \_\_\_\_\_, la cual consta de fs.150 al 154.
- b) *Absuélvase* a \_\_\_\_\_ de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ relacionada a los cobros realizados por los consumos de agua potable de los meses abril, mayo y junio de 2018 por las razones establecidas en el literal i) de la letra C del romano VII de esta resolución.
- c) *Sanciónese* a \_\_\_\_\_ 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*, al realizar el cobro indebido por el consumo del servicio de agua potable del mes de septiembre de 2019 por las razones establecidas en literal ii) de la letra C del romano VII de esta resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.  
Dicha multa debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- d) *Téngase por repuesta la situación alterada* por las razones establecidas en el romano X de esta resolución.
- e) *Déjese sin efecto* la medida cautelar decretada mediante resolución de las doce horas con siete minutos del día 09/12/2019, *respecto del mes de septiembre de 2019*, en virtud que no se aprecia el peligro en la demora, requisito indispensable para dictar las medidas cautelares, según las razones establecidas en el **literal A del romano XI** de esta resolución.

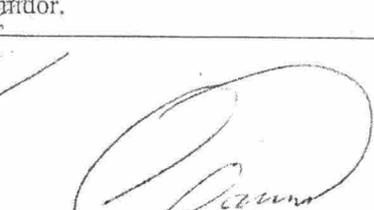
- f) *Téngase por cumplida* la medida cautelar decretada, *respecto de los meses de abril, mayo y junio de 2018*, según las razones establecidas en el **literal B del romano XI** de esta resolución.
- g) *Revóquese* la medida cautelar decretada mediante resolución de las doce horas con siete minutos del día 09/12/2019 (fs. 93 al 99), en virtud de haberse concluido la tramitación del presente procedimiento.
- h) *Notifíquese*.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**

|   |   |
|---|---|
| Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos:<br>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.   |   |

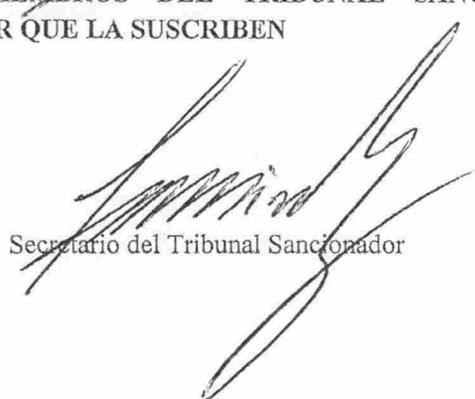
  
 José Leoisick Castro  
 Presidente

  
 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