

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 12/04/2023 Hora: 08:19 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1895-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	Seguridad Activa, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor expuso en su denuncia: <i>"(...) le están realizando cobro indebido por recolección de basura, dentro del mismo recibo de agua; manifestando el consumidor que en 6 años de vivir ahí nunca se les había realizado el cobro y ese servicio es proporcionado por la Alcaldía Municipal. Manifestando el consumidor no haber firmado ningún documento de recolección privada por lo que el consumidor solicita su anulación de dicho servicio"</i>.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— remitió el expediente por incomparecencia reiterada de parte de la proveedora denunciada, a las audiencias conciliatorias, según consta en actas de folios 22 y 29; recibándose en este Tribunal en fecha 23/12/2021.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"la anulación del cargo generado en su factura por servicio privado de recolección de desechos sólidos por mes por valor de \$6.00, esto con base al artículo 4 literal b), c), j), k), i), Art. 18 literal c) Ley de Protección al Consumidor"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —folios 33 y 34—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción 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 que son prácticas abusivas y por tanto está prohibido: <i>"Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)"</i>.</p> <p>Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos, motivo por el cual, el artículo 18 letra c) de la LPC establece, en específico, como práctica abusiva el cobro indebido, y señala a título de ejemplo algunas causas por las que un cobro puede considerarse como tal: la falta de autorización o solicitud del consumidor.</p>			

El carácter indebido del cobro que cita el artículo antes mencionado se fundamenta en el hecho que *no sea obligatorio ni exigible, que sea ilícito, injusto o falta de equidad*; es decir, que no se pueda acreditar la existencia de una obligación que emane de la ley o de la libre voluntad de las partes dentro del marco legal.

En ese orden de ideas, 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, éste 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.*

Por ello, 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 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

En fechas 20/10/2022 y 16/03/2023 —folios 38 a 41 y 49—, se recibieron escritos firmados por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial de la proveedora Seguridad Activa, S.A. de C.V., mediante los cuales evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio, ejerció su derecho de defensa y contestó la apertura a pruebas, así mismo agregó copia requerida del contrato que da origen al cobro realizado a la parte consumidora.

Incorporó el *“Contrato de Servicios de recolección de basura otorgado el día 25 de mayo 2021, realizada con la junta directiva*

junta directiva

junta directiva _____, la sociedad SEGURIDAD ACTIVA, S.A. DE C.V., donde se detalla que el servicio de recolección de desechos sólidos prestado por la municipalidad, desde agosto del año 2019 (...) fue ineficiente e irregular, lo cual provoco acumulación de basura en viviendas, generando riesgos de insalubridad, y al no tener respuesta de la municipalidad y en busca

del interés común de la residencial ya que era insostenible tener esas acumulaciones de desechos de hasta 1 semana (...) contrataron los servicios de SEAC S.A. DE C.V., y como contraprestación los residentes cancelarían la cantidad de SEIS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA”.

Alegó que su mandante realizó la prestación de servicio debido a la problemática que existía en ese momento en la referida residencial, y el monto a cancelar y la forma de pago fue pactada y acordada por los residentes, quienes fueron representados por sus respectivos directivos.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”.* (Los resaltados son nuestros).

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

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

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

1. Fotocopia de aviso de cobro de fecha 01/06/2021, a nombre del señor. ...
en concepto de pago de los servicios de agua, alcantarillado, jardinería por mes, mantenimiento por mes y *servicio privado de recolección de desechos sólidos por mes* (folio 4).

2. Fotocopia de contrato de *prestación de servicio de recolección de basura*, otorgado el día 25/05/2021, realizado entre los representantes directivos de los clústeres que conforman la ...
específicamente ... y la sociedad Seguridad Activa, S.A. de C.V. (folios 50 y 51), mediante el cual se acreditó que los clúster mencionados, excepto el ...
convinieron con la proveedora que, a partir del mes de junio del año 2021, pagarían un monto mensual de \$6.00, entre otras condiciones aplicables a la contraprestación del servicio.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el caso particular, el consumidor denunciante expuso que le están realizando cobro indebido por recolección de basura, dentro del mismo recibo de agua; manifestando el consumidor que en 6 años de vivir ahí nunca se les había realizado el cobro y ese servicio es proporcionado por la Alcaldía Municipal. El consumidor afirma no haber firmado ningún documento de recolección privada, por lo que solicita su anulación de dicho servicio.

B. Establecido lo anterior, en el presente caso la infracción denunciada por el señor ...
... es la descrita en el artículo 44 letra e) de la LPC por "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*", por lo que, al realizar el ejercicio de adecuación de los hechos denunciados a los alcances del referido ilícito administrativo, se advierte que, a partir de la documentación agregada al expediente —folios 4, 50 y 51—, el cobro señalado como indebido, en concepto de prestación del servicio domiciliario de recolección de desechos sólidos, cuenta con respaldo contractual entre el consumidor —a través de la Junta Directiva ...
al que pertenece el consumidor según lo declarado por éste en la denuncia (fs. 1)— y la sociedad denunciada. Por lo que, durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionatorio, no se comprobaron los hechos alegados por el consumidor en su denuncia, relativos a la realización de cobros indebidos.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una

infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional –v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003– se define como: “La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, de la conjunción de los elementos probatorios que constan agregados en el presente procedimiento, este Tribunal concluye que no se acreditó que la proveedora denunciada haya cometido la infracción establecida en el artículo 44 letra e) de la LPC, (...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores (...)*” en relación al artículo 18 letra c) de la misma ley, que establece: “*Queda prohibido a todo proveedor: 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 (...)*”; por ello, se estima procedente *absolver* a Seguridad Activa, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 18 letra c), 44 letra e), 47, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase* por recibido el escrito presentado por la proveedora Seguridad Activa, S.A. de C.V. a través de su apoderado licenciado así como la documentación que con el mismo anexa (folios 49-51).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) de la LPC, por: “(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*”, en relación al artículo 18 letra c) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor

- c) *Absuélvase* a la proveedora Seguridad Activa, S.A. de C.V. de la infracción prevista en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC por, supuestamente, "(...) *realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores*", consistente en "*Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor (...)*", con base a lo establecido en el romano VII. de la presente resolución, y de conformidad a las disposiciones legales antes citadas.
- d) *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.	

ASESORIA

José Leoisick Castro
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

LM/ym

Secretario del Tribunal Sancionador