

CDC demanda a CAESS ante la Defensoría del Consumidor por cobros indebidos

El Centro para la Defensa del Consumidor -CDC- interpuso una denuncia en contra de la empresa distribuidora de energía eléctrica CAESS S.A. de C.V. perteneciente al grupo corporativo AES El Salvador, por el incumplimiento directo a la letra c) del artículo 18 y artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor, así como también por el incumplimiento al artículo 4 letra c) del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Dichos incumplimientos son en perjuicio de los derechos económicos, así como al derecho a la información de las personas consumidoras, al cobrar por un servicio no solicitado previamente y enviar las condiciones contractuales de tal servicio en un formulario preimpreso con caracteres que no son claramente legibles.

El caso, que fue presentado ante la Defensoría del Consumidora, surgió a raíz de una serie de denuncias presentadas en el área de Servicios Jurídicos, por parte de consumidores que manifiestan que en la factura del servicio de energía eléctrica, correspondiente al recién pasado mes de mayo, aparece agregado un cargo denominado **SEGURO PLUZ 1** por un valor de USD\$5.99 en el campo de la factura correspondiente a **OTROS SERVICIOS**, el cual, los denunciantes han manifestado nunca haber solicitado o autorizado su cargo en la factura de energía eléctrica.

Por otra parte, las personas afectadas expresaron también que, adjunto al mencionado documento de cobro, recibieron además un formulario con el encabezado “Es seguro, la luz que te ampara”, con membrete de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA EL SALVADOR, el cual constituye la certificación de afiliación a una póliza de seguro de vida en el que se consignan las principales condiciones generales del contrato, dicho documento esta impreso en una hoja de papel con letras color celeste, sobre un fondo de la misma tonalidad, y con un tamaño de letra inferior a 10 puntos, lo que hace sumamente difícil su lectura.

De acuerdo a la demanda, esta situación es un incumplimiento muy grave a la ley, ya que **LA ACCIÓN DE EFECTUAR COBROS INDEBIDOS**, como el realizar cargos por servicios que no han sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor o consumidora, constituye una de las denominadas **PRACTICAS ABUSIVAS** prevista y sancionada en la Ley de Protección al Consumidor, así también el documento en el que constan las condiciones del servicio en cuestión incumple con las condiciones legales y reglamentarias establecidas para este tipo de documentos, finalmente, el hecho de incluir en un contrato, una declaración de voluntad no realizada efectivamente por una de las partes contratantes, hasta podría configurar FALSEDAD IDEOLOGICA, según el ordenamiento jurídico salvadoreño.

Ante esta situación, el CDC pide a la Defensoría del Consumidor:

1. Admitir la denuncia a efectos de iniciar el procedimiento sancionatorio correspondiente según lo prescrito en el artículo 143 de la Ley de Protección al Consumidor.
2. Realizar la verificación correspondiente a la facturación expedida a los usuarios de CAESS S.A. de C.V. en los dos últimos meses, a fin de constatar el número de usuarios que han efectuado el pago por el seguro antes mencionado.
3. Constatar cuantos de los usuarios del servicio de energía eléctrica han contratado y realizado el pago del seguro aludido, de forma reflexiva y con pleno conocimiento de causa en ejercicio del derecho a la libre elección, todo de conformidad al artículo cincuenta y ocho letras b), f), h) de la Ley de Protección al Consumidor.
4. De comprobarse que existen elementos que configuran el delito de falsedad ideológica, realizar las actuaciones correspondientes a efectos de perseguir penalmente a los responsables de esta práctica abusiva, en representación de las personas consumidoras afectadas.