

## **PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

ERNESTO ANTONIO URRUTIA, mayor de edad, estudiante, del domicilio de San Salvador, portador de mi Documento único de identidad número Cero cero seis dos dos ocho ocho seis - ocho, actuando en mi carácter de Apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor – CDC, y en cumplimiento a claras y expresas instrucciones de mi poderdante, vengo a interponer denuncia en contra de la empresa distribuidora de energía eléctrica **CAESS S.A. de C.V.** perteneciente al grupo de empresas distribuidoras de energía eléctrica denominado **AES El Salvador**, por el incumplimiento directo a **la letra c) del artículo dieciocho y artículo veintidós de la Ley de Protección al Consumidor, así también señalo el incumplimiento al artículo cuatro letra c) del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor entre otros;** todo ello en perjuicio de los derechos económicos, así como al derecho a la información de un grupo determinable de 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 legibles a simple vista, en consecuencia de todo lo anterior a usted con el debido respeto

**EXPONGO:**

### **I.- PERSONERIA.**

Que soy apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor –CDC, tal como lo compruebo con la certificación de escritura pública de poder general judicial con cláusula especial otorgado a mi favor y que presento en este acto a efectos de que sea agregado en legal forma.

### **II.- HECHOS.**

Durante las últimas dos semanas del presente año, el Centro para la Defensa del Consumidor ha recibido denuncias vía telefónica y personal en el área de Servicios Jurídicos, por parte de personas consumidoras, que manifiestan que en la factura del servicio de energía eléctrica correspondiente al 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, a lo que, los denunciantes han manifestado nunca haber solicitado dicho servicio o autorizado se cargue tal cobro a su factura de energía eléctrica.

Por otra parte, los denunciantes expresaron también que adjunto al mencionado documento de cobro, recibieron además un formulario con el encabezado “ESseguro, 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 tamaño de letra inferior a 10 puntos, todo lo cual hace sumamente difícil su lectura a simple vista.

Cabe mencionar que en tal certificado, se consigna que ha sido el consumidor quien ha solicitado expresamente la afiliación a dicho seguro, lo cual según los denunciados es falso, por que en ningún momento ellos han autorizado la incorporación a tal seguro o solicitado tal servicio.

A juicio de mi poderdante la situación antes descrita 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, constituye una **PRACTICA ABUSIVA** 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.

### **III.- DERECHO QUE ASISTE A LA PRESENTE DENUNCIA.**

#### **a) Artículo 8 Constitución de la República de El Salvador.**

Art. 8.- Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni a privarse de lo que ella no prohíbe.

#### **b) Considerando VI de la Ley de Protección al Consumidor.**

(.....) VI. Que es indispensable fomentar el comportamiento ético y la responsabilidad social de los empresarios, promoviendo el respeto a los derechos de los consumidores;

#### **c) Artículo 1 Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Objeto y Finalidad*

Art. 1.- El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores (.....)

#### **d) Artículo 18 letra c) Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Prácticas abusivas*

Art. 18.- 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; (.....)

#### **e) Artículo 22 Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Contratos de adhesión*

Art. 22.- En el caso de los contratos de adhesión y sus anexos, redactados en formularios impresos mediante cualquier procedimiento, deberán ser escritos en términos claros, en idioma castellano, impresos con caracteres legibles a simple vista<sup>1</sup> (.....)

(.....) Lo dispuesto en este artículo se desarrollará en el Reglamento de esta ley.

#### **f) Artículo 4 letra “c” Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Condiciones generales que debe cumplir todo contrato de adhesión*

Art. 4.- Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con las siguientes condiciones: (.....)

c) Deberán estar escritos con caracteres legibles a simple vista, para lo cual el tamaño de la letra no podrá ser menor de 10 puntos.

#### **g) Artículo 44 letra “e” Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Infracciones muy graves*

Art. 44.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (.....)

e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores<sup>2</sup>; (.....)

#### **h) Artículo 47 Ley de Protección al Consumidor.**

##### *Multa para infracciones muy graves*

---

<sup>1</sup>El subrayado es mío.

<sup>2</sup>Ídem.

Art. 47.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

**i) Artículo 48 Ley de Protección al Consumidor.**

*Multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos*

Art. 48.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio.

**j) Artículo 53 Ley de Protección al Consumidor.**

*Intereses colectivos y difusos*

Art. 53.- Para efectos de esta ley se entenderá como intereses colectivos, aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación contractual<sup>3</sup>; y por intereses difusos aquéllos en los que se busca la defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus intereses.

**k) Artículo 1 Código Civil.**

Art. 1.- La ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite.

**l) Artículo 14 Código Civil.**

Art. 14.- La ley es obligatoria para todos los habitantes de la República, incluso los extranjeros.

**m) Artículo 284 Código Penal.**

*Falsedad ideológica*

Art. 284.- El que con motivo del otorgamiento o formalización de documento público o auténtico, insertare o hiciere insertar declaración falsa concerniente a un

<sup>3</sup>Ídem.

hecho que el documento debiere probar, será sancionado con prisión de tres a seis años.

Si la conducta descrita en el inciso anterior se realizare en documento privado, se impondrá la misma pena si el agente actuare con ánimo de causar perjuicio a un tercero<sup>4</sup>. (.....)

#### **IV.- DOCUMENTACIÓN QUE SE ANEXA.**

- a) Certificación de poder general judicial con cláusula especial otorgado a mi favor, a efectos de que sea agregado en legal forma;
- b) Factura original a nombre de Mauricio Montoya Clará;
- c) Fotocopia simple de factura a nombre Roselia Escobar de Quezada;
- d) Certificado de la póliza de seguro original a nombre de Gregorio Son Gonzales Fuentes;
- e) Fotocopia simple de certificado de póliza de seguro a nombre de Kevin Stanley Henríquez Brizuela.

#### **V.- PETITORIO.**

En consideración a todo lo antes expuesto a usted con el debido respeto **PIDO:**

- 1.- Se me tenga por parte en el carácter en que comparezco.
- 2.- Se admita la presente denuncia a efectos de iniciar el procedimiento sancionatorio correspondiente según lo prescrito en el artículo ciento cuarenta y tres de la Ley de Protección al Consumidor.
- 3.- Se agregue en legal forma la documentación que anexo.
- 4.- Se realice la verificación correspondiente a la facturación expedida a las personas usuarias 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 aludido.
- 5.- 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

---

<sup>4</sup>Ibidem.

conformidad al artículo cincuenta y ocho letras b), f), h) de la Ley de Protección al Consumidor.

6.- De comprobarse que existen elementos que configuran el cometimiento de FALSEDAD IDEOLOGICA regulada en el artículo doscientos ochenta y cuatro del Código Penal, solicito que se aplique la facultad que tiene la Defensoría del Consumidor de representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales según lo prescribe la letra i) del artículo cincuenta y ocho de la Ley de Protección al Consumidor.

#### **VI.- LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.**

Señalo para recibir notificaciones la once avenida norte bis, número quinientos veinticinco, Centro de Gobierno, San Salvador.

San Salvador, a los cuatro días del mes de junio de dos mil nueve.