

Santiago, veinticuatro de febrero de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

En este procedimiento especial previsto en la Ley de Protección de Derechos del Consumidor tramitado ante el Segundo Juzgado de Letras de Osorno bajo el rol C-2227-2017, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor Los Lagos con Empresa Eléctrica de Aysén S.A.”, por sentencia de fecha treinta de septiembre de dos mil diecinueve el tribunal de primer grado acogió parcialmente la acción colectiva deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, imponiendo a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. dos multas de 280 y 1.400 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a los artículos 3º letra b) y 25 de la Ley N°19.496, respectivamente, junto con condenarla a pagar una indemnización a los consumidores según los montos y grupos de clientes que se detallan en la parte resolutive, debiendo además publicarse la sentencia e informar sobre su cumplimiento en la forma que indica, sin costas.

Apelada esta decisión, fue confirmada por la Corte de Apelaciones de Valdivia mediante sentencia de doce de diciembre de dos mil diecinueve, con declaración que la multa por infracción al artículo 25 de la Ley N°19.496 queda reducida de 1.400 a 300 Unidades Tributarias Mensuales.

Contra este último pronunciamiento la parte demandada dedujo recurso de casación en la forma y en el fondo.

Se trajeron los autos en relación.

**Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN:**

**EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA**

**PRIMERO:** Que el recurrente invoca la causal de nulidad formal prevista en el artículo 768 N°1 del Código de Procedimiento Civil, por estimar que la sentencia habría sido dictada por un tribunal incompetente. En su parecer, tanto el Segundo Juzgado de Letras de Osorno como la Corte de Apelaciones de Valdivia carecían de competencia para conocer, juzgar y sancionar a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. por las infracciones denunciadas en la demanda del Servicio Nacional del Consumidor. Explica que así lo hizo ver en su excepción dilatoria, y ahora en su libelo de casación insiste que la interrupción del



suministro eléctrico y la demora en su reposición son materias que se encontrarían dentro del ámbito de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pues precisamente para tal efecto la Ley N°19.613 regula un procedimiento sancionatorio y compensatorio a los clientes. Consiguientemente, al haberse ya instruido un procedimiento administrativo previo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que concluyó con una multa e indemnización a favor de los clientes por los mismos hechos, entonces los tribunales ordinarios de justicia carecerían de competencia para conocer de esta demanda presentada por el Servicio Nacional del Consumidor.

Profundizando en lo anterior, quien recurre indicó que existe abundante normativa sectorial contenida tanto en la Ley General de Servicios Eléctricos como en su Reglamento, y en la Ley de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, donde se regula no solo el estándar del servicio eléctrico, sino que también se estatuye un procedimiento sancionatorio que autoriza multas y mecanismos de compensación a los usuarios en caso de interrupciones de suministro, contemplando además una revisión jurisdiccional de lo decidido mediante reclamación de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones respectiva y un recurso de apelación ante la Corte Suprema. De manera que, en su parecer, la competencia para pronunciarse sobre un eventual incumplimiento de la normativa sectorial radicaría en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y así ocurrió en este caso, pues el 28 de junio de 2017 se inició un procedimiento sancionatorio contra Empresa Eléctrica de Aysén S.A. por la misma interrupción de suministro, demora en la reposición y falta de atención a los consumidores, cuya resolución administrativa fue revisada por la Corte Suprema y en donde se aplicaron multas por infracción de los artículos 145 y 245 letras a) y b) y 222 letra f) del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, junto con ordenar indemnizaciones por \$44.628.896 a los clientes.

En el contexto antes referido, el recurrente estima que la Ley de Protección de Derechos del Consumidor solo tendría aplicación en aquellos casos de ausencia de normas sectoriales, o para el evento de materias no previstas en ellas, pero, enfrentados a un estatuto normativo específico que reglamenta el servicio eléctrico, entonces este último debe primar por sobre la Ley N°19.496, en virtud del principio de especialidad. Y ello en ningún caso importaría desconocer la titularidad del Servicio Nacional del Consumidor, añade, sino únicamente llamar la atención que su intervención solo puede ser residual para aquellas materias que



no sean competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pues ambos estatutos deben complementarse, no superponerse.

Por las razones expuestas concluye señalando que el tribunal civil sería absolutamente incompetente para conocer de conductas infraccionales que ya fueron sancionadas e indemnizadas por la autoridad sectorial, motivo por el cual solicita que se invalide la sentencia dictando otra de reemplazo que revoque lo decidido y acoja la excepción de incompetencia.

**SEGUNDO:** Que al abordar el estudio de la causal de nulidad prevista por el artículo 768 N°1 del Código de Procedimiento Civil, resulta pertinente recordar que la regla general de competencia de los juzgados civiles se encuentra establecida en el artículo 45 del Código Orgánico de Tribunales, al ordenar -en lo que aquí interesa- que: “Los Jueces de Letras conocerán: (...) 2° En primera instancia: a) De las causas civiles y de comercio cuya cuantía exceda de 10 Unidades Tributarias Mensuales;”

A su vez, la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores regula en su Título IV los procedimientos a que da lugar la aplicación de la Ley N°19.496, al disponer lo siguiente:

“Artículo 50 A.- Las denuncias presentadas en defensa del interés individual podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual.

Lo dispuesto en el inciso anterior no se aplicará a las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2 bis, emanadas de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.”

**TERCERO:** Que examinados los antecedentes del proceso se aprecia que la contienda planteada se sitúa precisamente dentro de las reglas de competencia antes transcritas, pues el Servicio Nacional del Consumidor ha deducido una demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, materia esta que se aviene con la regla de competencia estatuida en el inciso 2° del artículo 50 A de la Ley N°19.496.



**CUARTO:** Que lo reflexionado deja en evidencia que, contrariamente a lo que sugiere el recurrente, la sentencia fue dictada por un tribunal competente. Otra cosa muy distinta es el debate jurídico que surge en torno al ámbito de aplicación sustantiva de la Ley N°19.496, ya sea en su complementación con normas sectoriales ante una posible superposición o una eventual transgresión del principio *non bis in ídem*, pero tales alegaciones no se encuadran dentro de las reglas de determinación del juez llamado a conocer del conflicto. Así entonces, fácil es apreciar que si bien el argumento del recurrente se plantea como un asunto de competencia, lo que en realidad se propone es una controversia sustantiva sobre la aplicación de leyes según su rango de especialidad.

**QUINTO:** Que las razones expresadas conducen a desestimar la causal de nulidad formal prevista en el artículo 768 N°1 del Código de Procedimiento Civil, como se dirá en lo resolutivo.

## **EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN EL FONDO**

**SEXTO:** Que en su reproche de nulidad sustantiva el recurrente denuncia que la sentencia cuestionada infringiría los artículos 13, 1467, 1547, 1556 y 1698 del Código Civil, en relación con lo dispuesto en el artículo 2 bis y 51 N°2 de la Ley N°19.496, apuntando que los juzgadores incurrirían en un error de derecho al aplicar la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor en un caso que ya fue sancionado por la normativa sectorial eléctrica, en cuyo estatuto, además de regularse el estándar del servicio, se establece un procedimiento que contempla multas y mecanismos de compensación a los usuarios, conforme a la Ley General de Servicios Eléctricos, su Reglamento, y la Ley de la Superintendencia de Electricidad y Combustible. Por ende, en su parecer, la Ley de Protección de Derechos del Consumidor solo tendría aplicación residual, es decir, para aquellos casos de ausencia de normas sectoriales o para el evento de materias no previstas, pues ambos estatutos deben complementarse, no superponerse.

Dicho lo anterior, el primer capítulo infraccional acusa la transgresión del principio de especialidad consagrado en el artículo 13 del Código Civil, vinculado con el artículo 2 bis de la Ley N°19.496, argumentando que el estatuto de Protección de los Derechos del Consumidor debiera regir en forma supletoria a la normativa sectorial. De modo que, al haberse constatado en este



caso la existencia de un procedimiento sancionatorio seguido ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible que concluyó con imposición de multas y una condena a pagar compensaciones a los usuarios por la misma interrupción del servicio eléctrico que aquí se reclama, entonces la sentencia impugnada conlleva a un doble procedimiento, una doble sanción, y una doble indemnización a favor de los clientes, por idénticos hechos y daños que ya fueron compensados.

En un segundo apartado el recurso de casación denuncia infringido el artículo 1467 del Código Civil, señalando que la sentencia cuestionada obligaría a la demandada Empresa Eléctrica de Aysén S.A. a indemnizar nuevamente un daño que ya fue compensado en el procedimiento administrativo seguido ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, ya que el perjuicio aquí reclamado sería el mismo: molestias causadas por la indisponibilidad del servicio de energía eléctrica. Consiguientemente, al ordenar una nueva indemnización por el mismo daño, la sentencia impugnada provocaría un enriquecimiento sin causa en los usuarios.

A continuación el libelo acusa contravención de normas reguladoras de la prueba, específicamente el artículo 1698 del Código Civil, pues el razonamiento del fallo eximiría a la parte demandante de la carga procesal de acreditar los perjuicios sufridos por los clientes. Sobre este punto señala -en síntesis- que para determinar el daño los sentenciadores se apoyaron únicamente en el denominado “Informe Compensatorio” elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor; es decir, el único antecedente probatorio del daño sería un instrumento de elaboración de la propia parte demandante donde se contiene una opinión meramente teórica y especulativa sobre los posibles daños que pudieron sufrir los clientes afectados.

Un cuarto error de derecho -añade- se produciría al condenar al pago de una indemnización por el daño moral, transgrediendo así el artículo 51 N°2 de la Ley N°19.496 y el artículo 1556 del Código Civil, ya que el estatuto del consumidor en su texto vigente a la época de los hechos excluía expresamente este tipo de indemnización de las acciones colectivas, y solo con la modificación introducida por la Ley N°21.081 de fecha 13 de septiembre 2018 se eliminó esta restricción. De manera que, al juzgarse aquí hechos ocurridos con anterioridad, no resultaría procedente la reparación del daño moral.



Finalmente, el recurrente de casación apuntó que la sentencia quebrantaría lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, ya que -según afirma- Empresa Eléctrica de Aysén S.A. habría acreditado que obró con la diligencia debida para enfrentar el evento climatológico que provocó la interrupción del suministro eléctrico, y el fallo impondría una responsabilidad objetiva.

En virtud de lo expuesto concluye señalando que, de no mediar los yerros denunciados, la sentencia debió rechazar la demanda en todas sus partes.

**SÉPTIMO:** Que para una adecuada comprensión de la controversia que se trae a conocimiento de esta Corte resulta necesario consignar los siguientes antecedentes del proceso:

a) El Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores contra Empresa Eléctrica de Aysén S.A., por la interrupción del suministro eléctrico que tuvo lugar entre los días 14 y 19 de junio del año 2017 en la Región de Aysén, y las consecuencias generadas a propósito de la misma. En sustento de su pretensión, el demandante expuso que el suministro eléctrico es un servicio básico cuya indisponibilidad perjudica la vida cotidiana de los consumidores, siendo precisamente la continuidad del servicio una parte sustancial de las obligaciones contraídas por la empresa demandada. A modo de ejemplo, indica, la interrupción del servicio afecta actividades fundamentales como son la refrigeración y conservación de alimentos, la utilidad de los enseres domésticos y electrónicos, o el acceso a servicios de televisión por cable, internet y teléfono. La situación se habría visto agravada -añade- porque los cortes no fueron informados oportunamente, y tampoco se comunicó en forma veraz aspectos tales como la dimensión de la interrupción, su duración y los tiempos de reposición, quedando los consumidores en absoluta incertidumbre. Pero además, pone de relieve que los usuarios no pueden optar por abastecerse a través de otro proveedor o prescindir del servicio, de manera que el estándar de cumplimiento exige un alto nivel de profesionalismo y diligencia.

Sobre la base de los antecedentes fácticos antes reseñados, el demandante postuló que se configurarían cinco infracciones a la Ley N°19.496, a saber: i) artículo 3 letra b), por no haberse entregado información veraz y oportuna, detallada y específica, correcta y fidedigna, sobre la dimensión del corte y la reposición del servicio, más aun en un contexto de asimetría de información



donde el consumidor requiere certeza sobre el suministro de un servicio básico para así adoptar las medidas apropiadas que le permitan mitigar los perjuicios que ello acarrea; ii) artículo 3 letra e), que consagra el derecho básico e irrenunciable a ser indemnizado de todos los perjuicios derivados del incumplimiento del proveedor, como serían en este caso los menoscabos provocados por la interrupción intempestiva del suministro eléctrico y la demora en la reposición; iii) artículo 12, porque los hechos descritos evidenciarían un incumplimiento de los términos y condiciones contractuales, teniendo en consideración que se trata de un servicio básico para la vida cotidiana y que el consumidor no puede optar por abastecerse con otro proveedor; iv) artículo 23, al haberse vulnerado el deber de profesionalismo de un proveedor de servicio eléctrico en un territorio determinado, resultando exigible un cuidado más riguroso que en otros mercados, sobre todo en la entrega de información veraz y oportuna sobre la reposición del suministro; v) artículo 25, porque la demandada habría actuado negligentemente frente a las condiciones climáticas al no adoptar medidas preventivas para evitar la suspensión del suministro de un servicio básico.

En virtud de lo expuesto, el Servicio Nacional del Consumidor concluye solicitando que la demandada sea condenada al pago de una multa por el máximo legal para cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados, más el pago de una indemnización por todos los perjuicios causados, a cuyo efecto la sentencia deberá determinar grupos y subgrupos de consumidores afectados con la indisponibilidad del servicio, ordenando además las publicaciones legales e imponiendo el pago de las costas.

b) Contestando, Empresa Eléctrica de Aysén S.A. instó por el rechazo de la demanda asegurando -en términos generales- que el corte de suministro fue provocado por factores externos ajenos a su control, pues ocurrió como consecuencia de un severo fenómeno climatológico excepcional e imprevisible. En su libelo, la defensa comenzó exponiendo su visión de los hechos ocurridos en el mes de junio del año 2017, enfatizando que los eventos climatológicos en la zona sur del país fueron de tal envergadura que la propia Oficina Nacional de Emergencia los calificó de “alerta roja”. Hubo precipitaciones de nieve y viento de una intensidad mayor que lo habitual, provocando caídas de árboles y voladuras de techumbres que dañaron la infraestructura de la red de distribución. Asimismo, las inundaciones y crecidas de los ríos junto con la caída



de árboles dejaron los caminos intransitables, lo cual impedía el paso de los brigadistas y dificultó la reposición del servicio. En este contexto, y contrariamente a lo que postula el Sernac, aseguró que su parte actuó diligentemente para evitar las consecuencias del evento climatológico, pues aumentó el número de brigadistas en toda la zona y realizó un correcto despliegue para lograr la reposición del suministro en un tiempo breve, considerando la magnitud del daño a la infraestructura, y se activó, además, un plan comunicacional para mantener informada a la comunidad y recibir reclamos a través del call center.

Dicho lo anterior, la demandada formuló las siguientes defensas y excepciones:

i) Incompetencia absoluta del tribunal, argumentando que las materias referidas en la demanda entrarían en el ámbito de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y, en este caso particular, hay un procedimiento administrativo vigente ante la referida autoridad sectorial cuyo pronunciamiento será revisado por la Corte de Apelaciones mediante recurso de reclamación y por la Corte Suprema mediante apelación. En este contexto, considera que es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles quien debe calificar si la interrupción del servicio eléctrico ha sido culpable y si la reposición fue oportuna, determinando las multas e indemnizaciones a los usuarios que procedan conforme a la ley eléctrica. Abona lo anterior que la propia normativa sectorial establece un rango tolerable bajo el cual las interrupciones del suministro no dan derecho a indemnización de los usuarios, y este argumento -añade- no importa desconocer la titularidad del Sernac para intervenir en procesos contra empresas proveedoras de distribución eléctrica, sino más bien que ambas leyes especiales deben complementarse, de manera que el Sernac solo podría intervenir en aquellas materias que no han sido entregadas al conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Por lo tanto, al haberse ya iniciado un procedimiento sancionatorio contra Empresa Eléctrica de Aysén S.A., ello deviene en que el tribunal civil sería incompetente para conocer de los mismos hechos aquí denunciados, pues de lo contrario se vulneraría el principio *non bis in idem*.

ii) Falta de legitimidad activa del Servicio Nacional del Consumidor, porque el Director Regional de Los Lagos carecería de legitimación para representar el





interés colectivo de los consumidores de la Región de Aysén, considerando que el Sernac es un servicio desconcentrado territorialmente, y que cada Director Regional puede actuar solo dentro del ámbito de su territorio.

iii) Improcedencia de solicitar multas múltiples por un mismo hecho, como pretende el Sernac, ya que la interrupción del suministro y el retardo en la reposición solo podrían configurar infracción del artículo 25 de la Ley N°19.496, pero una vez subsumidos los hechos en esta norma, no sería posible extenderlos a las restantes disposiciones que se denuncian infringidas. A su vez, tampoco resultaría procedente multiplicar la multa por la cantidad de consumidores afectados.

iv) Pretensión del Sernac se funda en una resolución administrativa que no se encuentra firme, ya que la multa aplicada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el procedimiento sancionatorio fue reclamada ante los tribunales superiores de justicia.

v) La demanda adolecería de un error en la determinación de las clases de consumidores afectados, pues se invocó genéricamente un interés colectivo, pero sin identificar un número determinado de consumidores que se habrían visto afectados de la misma forma.

vi) Ausencia de culpa de Empresa Eléctrica de Aysén S.A., ya que la interrupción del servicio sería atribuible a un severo fenómeno climatológico, y la sola circunstancia de haberse pronosticado dicho evento no significa que puedan impedirse sus consecuencias. No obstante, asegura que la empresa cumplió con todas las medidas de resguardo posible, tales como mantenimiento de postes y fajas de servidumbre, o la preparación del personal en calidad y cantidad para atender los requerimientos. Por lo demás, el daño a la infraestructura habría sido provocado por la caída de árboles y voladura de techumbres que son imposibles de evitar, mientras que los tiempos de reposición en esas condiciones eran imposibles de prever. Lo cierto es que, en su parecer, Empresa Eléctrica de Aysén S.A. dispuso de todos los recursos posibles para abordar el evento climatológico, tanto en las labores preventivas como de reposición del servicio, aumentando el número de brigadistas y activando un plan comunicacional para mantener informada a la comunidad y recibir reclamos a través del call center.



vii) La ley no impone un sistema de responsabilidad objetiva a los servicios públicos regulados, y siempre debe estar fundada en la culpa infraccional del proveedor.

viii) Pretensión indemnizatoria debe ser rechazada tanto por ausencia de culpa infraccional de Empresa Eléctrica de Aysén S.A., como porque para la compensación de las molestias causadas por la interrupción del suministro existe un procedimiento sancionatorio en curso ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Pero, además, debe desestimarse cualquier reparación del supuesto daño moral reclamado ya que el artículo 51 N°2 de la Ley del Consumidor -en su texto vigente a la época de los hechos- expresamente lo excluía.

En virtud de todo lo expuesto, Empresa Eléctrica de Aysén S.A. concluye solicitando que se rechace en todas sus partes la acción colectiva intentada por el Sernac, con costas.

c) El tribunal de primera instancia acogió la demanda en lo infraccional y en lo indemnizatorio, decisión que fue confirmada en alzada por la Corte de Apelaciones de Valdivia.

**OCTAVO:** Que la sentencia impugnada estableció los siguientes hechos de la causa:

a) Existencia de una relación de consumo entre los clientes que habitan la concesión de distribución eléctrica otorgada a la demandada Empresa Eléctrica de Aysén S.A.

b) El 13 de junio de 2017 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles instruyó -mediante oficio N°9.383- a las empresas concesionarias distribuidoras de electricidad, dentro de las cuales se encuentra Empresa Eléctrica de Aysén S.A., para que adopten oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática.

c) Entre los días 14 al 19 de junio de 2017, inclusive, se produjeron interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora Empresa Eléctrica de Aysén S.A., afectando a 1.553 clientes en la Región Aysén.



d) La Superintendencia de Electricidad y Combustible, mediante resolución exenta N°19.931 de 11 de agosto 2017, impuso a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. una multa de 1.000 UTM por incumplimiento de lo establecido en los artículos 145, 245 letras a) y b) y 222 letra f), del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) de la referida ley, a raíz del corte de suministro eléctrico que afectó a 1553 clientes, ocurrido entre el 14 y el 19 de junio de 2017. Dicha multa fue confirmada por la Corte Suprema mediante sentencia de fecha 25 de septiembre de 2018, bajo el rol de ingreso N°22.212-2018.

**NOVENO:** Que, sobre la base del supuesto fáctico antes reseñado, los juzgadores desarrollaron las siguientes razones -atinentes al recurso de casación- que condujeron a desestimar las alegaciones de la defensa y acoger la demanda, tanto en lo infraccional como en lo indemnizatorio.

Comenzando con la excepción de incompetencia absoluta del tribunal y una posible transgresión del principio *no bis in ídem*, la sentencia desechó esta defensa apoyándose en lo dispuesto por el artículo 2 bis de la Ley N°19.496, apuntando que la normativa sectorial regula objetivos diversos a la Ley de Protección del Consumidor. Así, los sentenciadores reflexionaron en el motivo vigésimo quinto que, “por un lado la legislación eléctrica, cuyo objeto de regulación es un monopolio natural, fija y establece normas comunes de funcionamiento y de calidad del servicio público básico suministrado, que son en su mayoría inminentemente (sic) técnicas, y también crea un organismo que supervisa el cumplimiento de dicha norma. Por otro lado, la Ley de Protección del Consumidor, tiene como objeto resguardar los derechos de los consumidores respecto de los proveedores que infringen la mencionada ley, atendida la relación asimétrica existente entre ambos, pues el proveedor tiene un conocimiento acabado del producto o servicio que oferta.” Reforzando lo anterior, el fallo impugnado añade en el basamento vigésimo sexto que “la normativa sectorial y la normativa que protege al consumidor resguardan bienes jurídicos diferentes, además el proceso llevado a cabo por la Superintendencia de Electricidad y Combustible es de carácter administrativo y el presente es judicial. Sostener lo contrario sería derogar en los hechos la aplicabilidad de la Ley de Protección del Consumidor en los casos de proveedores que se encuentren regulados por la normativa sectorial, y que por algún hecho o hechos se le hayan formulado cargos, lo que efectivamente nuestro ordenamiento jurídico no tolera.”



Abordando el fondo de la cuestión debatida, los juzgadores tuvieron como punto de partida de su razonamiento que Empresa Eléctrica de Aysén S.A. se encuentra obligada -reglamentariamente- a suministrar energía eléctrica bajo estándares de continuidad y seguridad, lo cual quiere decir que el suministro no debe ser interrumpido sino por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, o cuando la Ley o el Reglamento respectivo lo autorice. Sobre esa base, luego los jueces se abocaron a la tarea de determinar si el evento climático de junio de 2017 califica como fuerza mayor o caso fortuito para efectos de exonerar de culpa a la demandada. Y en esa labor los sentenciadores arribaron a la conclusión de que no se configura un caso fortuito o de fuerza mayor, pues, examinados los antecedentes, se aprecia que la demandada no realizó las mantenciones preventivas necesarias, descartándose así la imprevisibilidad. Refuerza lo anterior -continúa el fallo- que Empresa Eléctrica de Aysén S.A. fue comunicada del frente de mal tiempo por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, instruyéndole la adopción oportuna de las medidas necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, por lo que malamente puede entenderse satisfecho el elemento de imprevisibilidad como eximente de responsabilidad, teniendo en cuenta además el deber de profesionalismo exigido a las empresas de distribución eléctrica. Finalmente sobre este punto, la sentencia también tuvo en consideración la multa impuesta por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. por la interrupción del suministro eléctrico entre las fechas 14 y 19 de junio de 2017, por la inobservancia de los artículos 145, 245 letras a) y b), 222 letra f) del Reglamento Eléctrico en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Como corolario de lo razonado, el motivo trigésimo octavo del fallo de primer grado concluyó que “el caso fortuito o fuerza mayor para la exoneración de responsabilidad por incumplimiento contractual no satisface el estándar de imprevisibilidad, toda vez que Edelayen S.A. atendido su deber de profesionalidad y conocimiento de su propio negocio, debió realizar las mantenciones necesarias en las fajas de seguridad, determinar caminos alternativos a las zonas de difícil acceso, etc., y más aún, teniendo la información anticipada de los posibles efectos del evento climático de junio de 2017 comunicado por la SEC, debió prevenir la interrupción del suministro eléctrico de mejor manera.”



**DÉCIMO:** Que, así expuestos los antecedentes del proceso, corresponde ahora abocarse al estudio de las transgresiones de ley denunciadas en el libelo de casación sustantiva.

**UNDÉCIMO:** Que el primer capítulo infraccional acusa transgresión, como ya se esbozó, del principio de especialidad consagrado en el artículo 13 del Código Civil, vinculando dicha norma con el artículo 2 bis de la Ley N°19.496. Muy en síntesis, el recurrente afirma que el estatuto del consumidor debe aplicarse en forma supletoria a la normativa sectorial eléctrica, y al haberse constatado en este caso concreto que el procedimiento sancionatorio iniciado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible concluyó con la imposición de multas y compensaciones a los usuarios por los mismos hechos, entonces la sentencia aquí reclamada importa una doble sanción infraccional y una doble indemnización a favor de los clientes.

**DUODÉCIMO:** Que para un correcto examen de esta primera alegación se abordará primero la presunta vulneración de los artículos 13 del Código Civil y 2 bis de la Ley N°19.496 desde una perspectiva sancionatoria, y luego en su dimensión reparatoria, pues ambas pretensiones persiguen fines distintos.

**DÉCIMO TERCERO:** Que la eventual transgresión del principio de especialidad en la aplicación de la normativa infraccional requiere dilucidar si, contrastada la pretensión sancionatoria que aquí se persigue por el Servicio Nacional del Consumidor con el procedimiento administrativo que se siguió ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, concurre una vulneración del principio *non bis in ídem* que favorece a la demandada Empresa Eléctrica de Aysén S.A.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, como se sabe, la potestad sancionadora de la administración admite un origen común con el derecho penal en el *ius puniendi* del Estado, por lo que le resultan aplicables los mismos principios, límites y garantías que la Constitución Política de la República prescribe para el derecho punitivo, aunque ese traspaso haya de producirse con ciertos matices en consideración a la particular naturaleza de las contravenciones administrativas. Como expresión de la actividad administrativa estatal, la potestad sancionatoria debe primordialmente sujetarse al principio de legalidad, que obliga a todos los órganos del Estado a actuar con arreglo a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella. En el campo particular del derecho sancionatorio, el



principio de la legalidad requiere que tanto las conductas reprochables como las sanciones con que se las castiga estén previamente determinadas en la ley, con lo que se resguarda la garantía de la seguridad jurídica, desde que la descripción del comportamiento indebido pone anticipadamente en conocimiento del destinatario cuál es el deber a que debe ceñirse en su actuar.

**DÉCIMO QUINTO:** Que esta Corte ha tenido la oportunidad de señalar que el principio *non bis in ídem* está íntimamente vinculado a los principios de legalidad y tipicidad, pues deriva de estos, en cuanto lo que se persigue es impedir la doble punición. Y si en virtud de los principios de legalidad y tipicidad se prohíbe aplicar una sanción sin previa ley descriptora de la conducta, del mismo modo, el principio *non bis in ídem* impide aplicar una nueva sanción a una conducta ya sancionada. Es una garantía individual cuyo sustento se encuentra en el debido proceso legal exigido por el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República, en cuanto una misma circunstancia fáctica sea objeto de juzgamiento en más de una oportunidad y se contravenga la prohibición de punición múltiple o simultánea. Lo que se pretende evitar es investigar y sancionar dos veces una misma conducta, y para ello, ha de examinarse si existe identidad entre el sujeto, el hecho y su fundamento.

Desde la perspectiva administrativa, la prohibición de *bis in ídem* impide incoar de forma simultánea dos expedientes sancionadores sobre unos hechos que lesionan o ponen en peligro el mismo bien jurídico. La mera tramitación simultánea de dos procedimientos sancionadores por lo mismo supone un ejercicio desproporcionado y arbitrario de la potestad sancionadora por parte de la Administración, por lo que el ciudadano puede defenderse frente a ella alegando en uno de ellos la pendencia simultánea de otro procedimiento sancionador por los mismos hechos (...) El *non bis in ídem* también impide la tramitación sucesiva de dos procedimientos administrativos sancionadores, esto es, la apertura de un nuevo procedimiento tras otro que haya concluido con la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad. El ciudadano puede oponerse a ello alegando, cuando se tramite el segundo procedimiento, su derecho a no ser enjuiciado dos veces por lo mismo.

Reforzando lo que se viene señalando, el Tribunal Constitucional ha resuelto que la correcta aplicación del principio *non bis in ídem* implica una “interdicción del juzgamiento y la sanción múltiple”, que se sustenta en “la



aplicación de principios relativos al debido proceso y la proporcionalidad (...) tales garantías no se restringen a la observancia de la ritualidad formal de un proceso, sino que alcanzan a los elementos materiales o sustanciales del trato que surge de la aplicación de la norma procesal, en orden a asegurar la justicia de la decisión jurisdiccional. En este sentido, el procedimiento que permite juzgar y sancionar más de una vez por el mismo hecho desafía toda noción de justicia.” (Tribunal Constitucional, Rol N°2254-12).

**DÉCIMO SEXTO:** Que en el caso que nos ocupa es un hecho del proceso que Empresa Eléctrica de Aysén S.A. fue sancionada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante Resolución N°19.931 de fecha 11 de Agosto de 2017, por interrupciones de suministro eléctrico entre el 14 y 19 de junio del año 2017 que afectaron a 1553 clientes durante un período superior a 20 horas, imponiéndole una multa de 1.000 Unidades Tributarias Mensuales por incumplir lo establecido en los artículos 145, 245 letras a) y b) y 222 letra f) del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos contenido en el Decreto Supremo N°327 de 1997.

También es un hecho de la causa que la resolución sancionatoria fue revisada por los tribunales superiores de justicia, desechándose la reclamación de ilegalidad deducida ante la Corte de Apelaciones de Coyhaique, decisión que fue confirmada por la Corte Suprema mediante sentencia de 25 de septiembre de 2018.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que para analizar adecuadamente la eventual transgresión del principio *non bis in ídem* conviene consignar que las normas que la autoridad eléctrica tuvo por infringidas del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, son del siguiente tenor:

Artículo 145: “Las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias.”

Artículo 245 letras a) y b): “Durante cualquier periodo de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación: a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 22 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 20 horas; b) En todo punto de



conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas.”

Artículo 222: “La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. La calidad de servicio incluye, entre otros los siguientes parámetros: f) La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que al contrastar la normativa antes reseñada con el caso que nos ocupa se puede apreciar que en ambos procesos la conducta infraccional que se reprocha a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. es la interrupción del servicio eléctrico en la zona de su concesión durante los días 14 y 19 de junio del año 2017, invocándose un mismo sustento normativo, como es el deber de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, dicho todo lo anterior, conviene recordar que el artículo 2 bis de la Ley N°19.496 establece el marco de aplicación de la Ley del Consumidor, y al efecto dispone:

“Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;
- b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el





incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.”

**VIGÉSIMO:** Que del precepto antes transcrito se desprende que la normativa contenida en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor solo resulta aplicable a servicios regulados por leyes especiales cuando la materia objeto del reproche no se encuentre prevista en la ley sectorial. Y lo cierto es que esta hipótesis de excepción no se configura en la especie, pues, tal como se viene constatando, la normativa sectorial eléctrica tipifica la misma conducta infraccional que aquí se denuncia: incumplimiento del deber de las concesionarias de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia.

Ciertamente -cabe señalar- la normativa eléctrica contiene otras esferas de protección de carácter eminentemente técnico, del mismo modo que la Ley del Consumidor también comprende un amplio espectro de derechos del consumidor, pero, en lo que aquí interesa, las materias que se reprochan por el Servicio Nacional del Consumidor no difieren de aquellas que se encuentran reguladas en la ley eléctrica y que fueron sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, siguiendo esta línea de razonamiento, una vez constatado que existe un estatuto especial contenido en la Ley General de Servicios Eléctricos, en su Reglamento, y en la Ley que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible, donde se regula precisamente la hipótesis de interrupción del servicio eléctrico, y siendo un hecho del proceso que Empresa Eléctrica de Aysén S.A. fue sancionada por infracción a la referida normativa sectorial, entonces solo cabe concluir que la conducta aquí denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor no se encuadra en la excepción prevista en el artículo 2 bis letra a) de la Ley N°19.496, pues la indisponibilidad del suministro y la oportuna atención es una materia que sí se encuentra expresamente prevista en el estatuto eléctrico.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, así las cosas, lleva la razón el recurrente de casación cuando postula que la pretensión sancionatoria infraccional que se persigue por el Servicio Nacional del Consumidor transgrede el principio *non bis*



*in ídem*, pues entre este proceso y el procedimiento seguido ante la autoridad eléctrica concurren la identidad de sujeto, hecho y fundamentos de la sanción.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, sin perjuicio de lo hasta aquí reflexionado, tampoco puede argüirse -en este caso concreto- que el bien jurídico protegido entre la normativa sectorial y el estatuto del consumidor sea distinto. Cabe recordar que para identificar si el bien jurídico protegido es el mismo, o no, debe utilizarse como criterio el fin de protección de la norma; es decir, ha de identificarse cuál es el interés tutelado por las competencias sectoriales que entran en conflicto. Y lo cierto es que en este caso particular se observa que tanto la finalidad de la normativa eléctrica como la de la ley del consumidor es la misma: asegurar el suministro eléctrico de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia. Por lo tanto, hay identidad del bien jurídico protegido, y no puede ser visto de otra manera ya que en ambos estatutos el interés tutelado está puesto en la protección del usuario y lo que se pretende resguardar tanto desde la normativa sectorial como desde la ley del consumidor es que el cliente reciba el suministro eléctrico de manera ininterrumpida.

Pero hay un elemento adicional que tampoco puede pasar desapercibido y que refuerza aún más la vulneración del principio *non bis in ídem*, como es el hecho que en este caso particular la sanción administrativa impuesta por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. fue revisada y confirmada por los tribunales superiores de justicia, al haberse desestimado la reclamación de ilegalidad tanto por la Corte de Apelaciones de Coyhaique como por la Corte Suprema. Consecuencialmente, lo que propone el Servicio Nacional del Consumidor es que se revise nuevamente una misma conducta infraccional y que se emita un nuevo pronunciamiento jurisdiccional sancionatorio sobre idénticos hechos y fundamentos de derecho que ya fueron materia de una sentencia judicial, configurándose así una evidente transgresión del principio *nos bis in ídem*.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que por las razones expresadas el Servicio Nacional del Consumidor no se encuentra habilitado para solicitar una nueva sanción infraccional a Empresa Eléctrica de Aysén S.A., pues, al instar por un nuevo juzgamiento, lo que se arriesga es castigar punitivamente dos veces la interrupción del servicio eléctrico y la falta de oportuna atención en la reposición



del mismo. Dicho de otro modo, no resulta admisible que el Servicio Nacional del Consumidor persiga en este juicio una nueva sanción punitiva a Empresa Eléctrica de Aysén S.A., apoyándose en la misma conducta infraccional que ya fue sometida al conocimiento de la autoridad administrativa y confirmada por los Tribunales Superiores de Justicia.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que, en consecuencia, ha quedado en evidencia el desacierto en que incurrieron los juzgadores en la aplicación del artículo 2 bis de la Ley N°19.496, ya que al acoger la demanda en su capítulo infraccional se aplicó equivocadamente el estatuto de la Ley del Consumidor, transgrediendo así el principio *non bis in ídem*, y esta contravención de ley influyó sustancialmente en lo dispositivo del fallo desde que el error de derecho antes anotado condujo a los jueces a acoger la demanda por responsabilidad infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que por los motivos antes anotados se hará lugar al recurso de casación sustantiva sin necesidad de ahondar en las restantes infracciones de ley denunciadas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 764, 766 y 767 del Código de Procedimiento Civil, **se rechaza el recurso de casación en la forma y se acoge el recurso de casación en el fondo** deducido por el abogado José Pedro Baraona González, en representación de la parte demandada, contra la sentencia de doce de diciembre de dos mil diecinueve, dictada por la Corte de Apelaciones de Valdivia en el ingreso rol N°894-19, la que se **invalida**, y se la reemplaza por aquella que se dicta a continuación, sin nueva vista, pero separadamente.

Regístrese.

Redacción a cargo del Ministro señor Arturo Prado P.

N°2889-2020

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sra. Rosa María Maggi D., Sra. Rosa Egnem S., Sr. Juan Eduardo Fuentes B., Sr. Arturo Prado P. y Sr. Rodrigo Biel M.



No firman las Ministras Sra. Maggi y Sra. Egnem no obstante haber concurrido ambas a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por haber cesado en sus funciones la primera y con feriado legal la segunda.



null

En Santiago, a veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

