

Valdivia, doce de diciembre de dos mil diecinueve.

□ **VISTOS:**

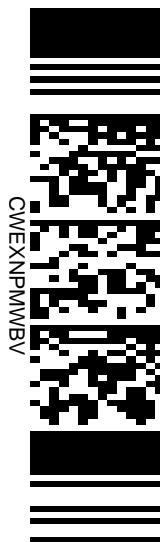
I.- En cuanto al recurso de casación en la forma:

Primero: Que, en lo principal de su presentación de folio 254 de expediente virtual, el apoderado de la demandada, Empresa Eléctrica Aysén S.A. interpuso recurso de casación en la forma en contra de la sentencia definitiva que acogió parcialmente la demanda deducida en su contra multándola por dos de tres infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y condenándola al pago de indemnización de perjuicios, basada en que el fallo recurrido incurrió en las causales 1ª y 2ª del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la sentencia ha sido pronunciada por un tribunal incompetente y, además, por un juez legalmente implicado, los que constituyen vicios y perjuicios reparables sólo con la invalidación del fallo.

Segundo: Que el recurrente, respecto de la primera causal, asevera que en la contestación de la demanda opuso la excepción de incompetencia del tribunal para conocer la demanda en los términos planteados, sin embargo el sentenciador rechazó esta excepción basándose en los siguientes razonamientos: */i/* por tratarse de un procedimiento en que está comprometido el interés colectivo de los consumidores, */ii/* porque lo que busca es una indemnización a favor de los consumidores, y */iii/* porque las normas de la Ley 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (“Ley SEC”) y las de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”) protegen bienes jurídicos diferentes.

Asevera que los argumentos del juez son equivocados, por los siguientes fundamentos:

1.1.- El tribunal a quo no tenía competencia para conocer, juzgar, sancionar y eventualmente condenar a EDELAYSEN por las materias, en los términos y en la oportunidad solicitados por el SERNAC en su demanda, ya que este organismo ha pedido en su demanda tanto multar a EDELAYSEN como condenarla al pago de las indemnizaciones que sean procedentes por supuestas infracciones a la LPC como consecuencia de haber suspendido el servicio eléctrico de manera intempestiva y sin aviso previo, por la presumida falta de atención a los consumidores durante la suspensión y por la supuesta demora en la reposición del suministro de energía eléctrica y los efectos causados con ocasión de la misma. Sin embargo las materias referidas, en la forma que las expresa el SERNAC en su demanda, están en el ámbito de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (“SEC”),

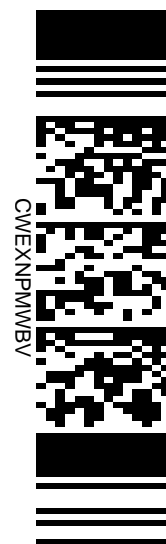


conforme a lo dispuesto en la Ley SEC, quien a la sazón ya estaba en conocimiento de estas mismas materias, en un procedimiento sancionatorio administrativo/judicial, que concluyó con una multa en beneficio FISCAL, confirmada por los tribunales superiores de justicia y también con una indemnización a favor de los clientes o consumidores, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 B) de la Ley SEC.

1.2.- La competencia de la SEC en materia sancionatoria (principalmente multas). La Ley SEC establece un procedimiento administrativo sectorial y especial, de competencia exclusiva de la SEC (por medio de sus Direcciones Regionales) - organismo técnico encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y normas técnicas sobre distribución de electricidad-, en relación con las interrupciones de suministro eléctrico por parte de las empresas distribuidoras, procedimiento que apunta a la aplicación de una sanción o multa a beneficio fiscal en caso haya responsabilidades del proveedor.

El procedimiento sancionatorio propiamente tal está previsto en los artículos 17° a 19° de la ley referida. Enseguida lo describe y afirma que si bien tiene un origen administrativo, es también jurisdiccional, de momento que tienen competencia para resolverlo en definitiva los tribunales superiores de justicia. En la especie, todo este procedimiento, tanto en su componente administrativa como jurisdiccional, fue seguido por su representada. Agrega que todo lo que tiene que ver con la responsabilidad de un distribuidor de electricidad en la interrupción y reposición de un suministro, está amparado por la norma referida, que es especial y sectorial y, por tanto, prima sobre otra de aplicación general. En consecuencia, el ente competente para conocer y aplicar las multas de rigor es la SEC en primera instancia, y luego los tribunales superiores de justicia. Es la SEC y ningún otro organismo, quien debe calificar si la interrupción del servicio eléctrico ha sido culpable o no o si la reposición fue oportuna o no y si proceden, por ende, las multas establecidas en la propia ley y, eventualmente, las indemnizaciones de rigor a favor de los usuarios.

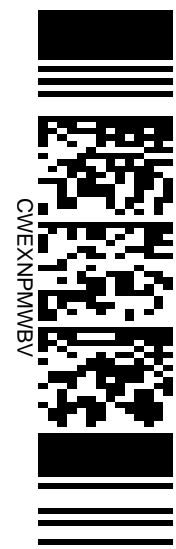
1.3.- La competencia de la SEC respecto de compensaciones o indemnizaciones por la interrupción del servicio. Remarca que, además del procedimiento sancionatorio antes referido que se puede traducir en la imposición de sanciones (principalmente multas) de parte de la SEC para con las empresas de distribución eléctricas, el artículo 16 B de la referida Ley SEC establece compensaciones o indemnizaciones automáticas de cargo de la empresa distribuidora por suspensiones del suministro de energía eléctrica no



autorizadas. Según la norma referida, en tal caso las compensaciones legales equivalen al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción, valorizada a costo de racionamiento (o “costo de falla”). Asimismo, la norma indica que se abonan al usuario de inmediato, en la facturación más próxima. Por ende, la ley también contempla un procedimiento compensatorio o indemnizatorio a favor de los usuarios en caso de interrupciones culpables del servicio y reposiciones no oportunas. El organismo con competencia para conocer de este procedimiento también es la SEC. Al igual que para el caso de la imposición de sanciones (multas), todo lo señalado anteriormente en este apartado (compensaciones o indemnizaciones por la interrupción del servicio eléctrico) ya tuvo lugar respecto de su representada por los mismos hechos de la demanda.

1.4.- En la especie, hubo un proceso ante la SEC y ante los Tribunales superiores de justicia por los mismos hechos que demanda el SERNAC, y la SEC impuso una multa, imputando a la demandada demora en la reposición del servicio (absolviéndola de la suspensión intempestiva del servicio eléctrico y de la supuesta falta de atención a los consumidores). EDELAYSEN recurrió de ilegalidad ante la I. Corte de Coyhaique quién, previa apertura de un término probatorio, confirmó la sanción. La demandada apeló ante la E. Corte Suprema, quién confirmó el fallo del tribunal de alzada.

Así las cosas, en todo lo que tiene que ver con las supuestas interrupciones del servicio eléctrico ocurridos entre el 13 y el 23 de junio de 2017, la responsabilidad, sanciones y compensaciones procedentes fueron conocidas por la SEC, procedimientos que terminaron con resoluciones jurisdiccionales ejecutoriadas, dictadas por la I. Corte de Valdivia y la propia Corte Suprema de Justicia, por lo que las sanciones, multas y compensaciones correspondientes ya han sido aplicadas y pagadas. No correspondía, entonces, a este tribunal, por acción deducida por el SERNAC invocando el interés colectivo de los consumidores, pronunciarse sobre hechos, sanciones o indemnizaciones que ya estaban siendo conocidas por otro órgano jurisdiccional. Ello sin perjuicio de la competencia que le da la ley ya que el texto actual de la LPC otorga titularidad al SERNAC para ser actor de procedimientos judiciales en los que puedan ser demandados empresas proveedoras del servicio de distribución eléctrica, pero lo anterior es sólo para materias residuales que no sean de competencia de la SEC, lo que queda claro en la revisión de la historia de la tramitación de la Ley N° 20.555 pues ella deja en evidencia que lo que pretendía el legislador era otorgar una norma

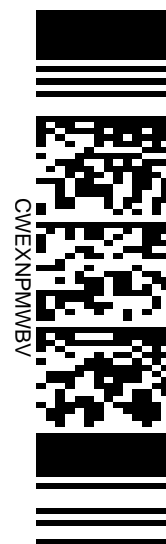


complementaria de las leyes especiales, pero no una superposición de competencia ni menos un reemplazo de la competencia de la SEC en la materia. El SERNAC puede intervenir a favor de los consumidores, por sólo en aquellas materias que la ley sectorial no ha entregado al conocimiento y resolución de la SEC, lo que se ve refrendado al revisar la historia de la ley 21.081 de septiembre de 2018. Esta ley, junto con aumentar el monto de las multas del artículo 25 de la LPC, también incorporó el actual Artículo 25 A., que en lo sustancial confirma que las indemnizaciones allí previstas no tienen lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas contemplen una indemnización mínima legalmente tasada. A propósito del debate que se originó en la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados, y particularmente respecto a las eventuales sobreposiciones de regulaciones, el entonces Director del SERNAC señaló expresamente: “En relación a la aplicación de los principios de especialidad y del non bis in ídem explicó que estos ya están recogidos en el artículo 2° bis de la ley sobre protección a los derechos del consumidor. Este proyecto de ley no modifica el ámbito de aplicación de la citada ley. Ello significa que se mantiene vigente el principio de subsidiariedad en virtud del cual, si existe una normativa especial sobre una determinada materia esta será la aplicable, rigiendo las normas de la ley sobre protección del derecho del consumidor solo de manera subsidiaria.

Añadió que el artículo 50 P del actual proyecto recogió expresamente el principio del non bis in ídem, que dispone que “Cuando por unos mismos hechos y fundamentos jurídicos, el infractor pudiese ser sancionado con arreglo a esta ley y a otra u otras leyes, de las sanciones posibles se le impondrá la de mayor gravedad. En ningún caso se podrán aplicar al mismo infractor dos o más sanciones administrativas por los mismos hechos y fundamentos jurídicos.”

Esta es la opinión de la máxima autoridad del SERNAC, expresada ante el poder legislativo con ocasión de la tramitación de la ley. Por tanto, queda claro que el SERNAC, en el marco de sus atribuciones, puede ser actor en procedimientos colectivos generales de defensa del consumidor, por infracciones que las empresas eléctricas puedan cometer a la ley pero que no sean de la competencia de la SEC. Sin embargo, el legislador ha cuidado que no haya una superposición de competencia.

Reafirmar que la competencia que la ley le ha dado al SERNAC y a los tribunales ordinarios no debe entenderse como la posibilidad de duplicar o multiplicar procedimientos, sanciones e indemnizaciones por unos mismos



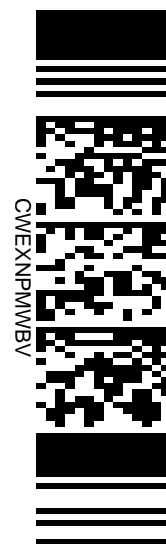
hechos. Confirma su opinión lo dispuesto en el artículo 58 bis de la misma LPC, que dispone: “los organismos fiscalizadores que tengan facultades sancionatorias respecto de sectores regulados por leyes especiales, según lo dispuesto en el artículo 2° bis de esta ley, deberán remitir al Servicio Nacional del Consumidor copia de las resoluciones que impongan sanciones”.

El sentido de esta norma es claro: las sanciones, multas o compensaciones por materias comprendidas en leyes especiales, como lo son las referidas por el SERNAC en su demanda, corresponden a la SEC. El SERNAC puede actuar, pero con posterioridad al ente regulador y una vez que éste ha determinado y calificado por resolución firme que ha habido infracción y en aquellas materias distintas de las que debe conocer tal ente.

El caso es que la demanda colectiva presentada por el SERNAC pide la aplicación de indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, además de multas, por supuestas infracciones a la LPC como consecuencia de haber suspendido el servicio eléctrico sin aviso previo, por no haber atendido a los clientes durante la suspensión del servicio y por la supuesta demora en la reposición del suministro de energía eléctrica, es decir, por las mismas razones que estuvieron en su momento en conocimiento de la SEC en el marco de procedimientos administrativos, y que concluyeron ante la Excm. Corte Suprema de Justicia.

Además, hay que tener en consideración que las compensaciones establecidas en materia eléctrica y que pagó EDELAYSEN a los afectados (según los estándares otorgados por la normativa sectorial) son también una indemnización a favor de los clientes o usuarios.

De este modo, una eventual condena dictada en sede de protección de los derechos de los consumidores importaría una vulneración del principio de que no puede haber procesos o juicios múltiples por un mismo hecho, pues se opone al “non bis in ídem” en materia criminal que también se aplica en materia sancionatoria administrativa, y a la autoridad de cosa juzgada y a la “litis pendencia” en materia civil. Cita enseguida Jurisprudencia y doctrina en apoyo de la incompetencia que alega que en síntesis, sostendría que la LPC continúa siendo la norma de general aplicación para los actos de consumo que tienen el carácter de actos mixtos, celebrados entre proveedores y consumidores, pero supletoria respecto de aquellas actividades económicas reguladas por leyes especiales “(...) las dificultades derivan de la técnica legislativa utilizada, en que se ha utilizado un criterio de aplicación subsidiaria, que puede haber estado fundado en muy buenas intenciones, pero que en la práctica se traduce

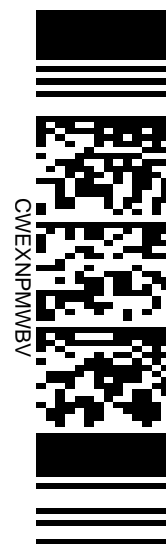


en un alto grado de inseguridad jurídica, la cual en muchos casos perjudicará a aquellos a quienes se ha pretendido proteger. Ello, además, será causa de ineficiencias en las actividades económicas reguladas por leyes especiales, por cuanto hará incurrir en costos que en muchos casos no beneficiarán a los consumidores, y por lo tanto serán una pérdida social neta”

Tercero: Que el sentenciador del grado se hace cargo de esta primera impugnación formal en los considerandos 25°) y 26°) de la sentencia expresando que (“...”) *“Esta alegación se encuentra ampliamente superada, puesto que es el propio artículo 2° bis en su letra b) que dispone “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 siendo la presente causa donde está comprometido el interés colectivo de los consumidores, se hace plenamente aplicable la Ley N°19.496 al caso de marras”.*

“Si bien existe una vasta regulación eléctrica a través del Decreto con Fuerza de Ley N° 4/2018 que “Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica”, y sus numerosos reglamentos que facilitan la ejecución de la Ley, Ley N°18.410 que “Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”, resulta necesario entender que la normativa sectorial regula objetivos diversos a la Ley de Protección del Consumidor. 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 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.

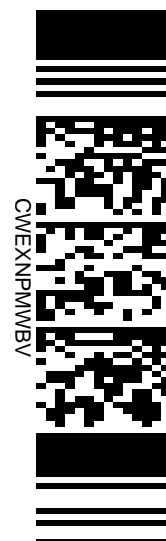
En consecuencia, en los autos, claramente, tiene aplicación la Ley Protección del Consumidor y por consiguiente este Tribunal es competente para conocer de la acción colectiva, sin perjuicio que la Superintendencia de Electricidad y Combustible haya formulado cargos a la demandada por los mismos hechos de la demanda, pues como se dijo, regulan objetivos diferentes y por lo tanto protegen bienes jurídicos distintos.”



“26°) La empresa demandada señala que una eventual condena en sede de protección de los derechos de los consumidores importaría una vulneración del principio de que no puede haber procesos o juicios múltiples por un mismo hecho, pues se opone al principio “non bis in ídem”, cosa juzgada y litis pendencia. Lo referido no es correcto, pues como se dijo en el considerando anterior, 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”.

Cuarto: Que esta Corte comparte absolutamente el criterio del Juez a quo en cuanto se estimó competente para conocer y resolver el conflicto jurídico que le fue planteado, por cuanto es de meridiana claridad que los bienes e intereses jurídicos protegidos por la Ley Protección al Consumidor son distintos a los que tutela la Ley N° 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. El primero vela por cautelar los intereses de los consumidores que han resultado perjudicados por un servicio mal prestado por una empresa que tiene el monopolio de él y del cual aquellos están cautivos y les facilita la búsqueda de las indemnizaciones íntegras de los daños sufridos. El segundo cautela la profesionalidad, eficacia y eficiencia de un servicio público esencial y de interés de la comunidad toda, como es el suministro eléctrico, que se debe prestar de manera continua e ininterrumpida, por su carácter imprescindible y estratégico, y sanciona al proveedor cuando se incurre en las infracciones debidamente tipificadas. Pero esta ley no permite que el consumidor afectado pueda demandar la indemnización completa de los daños que se le causaron.

Lo anterior se ve ratificado en el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, **salvo (“...”) 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” (destacado del redactor).

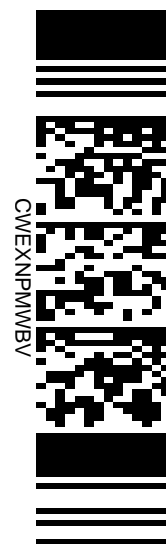
En este sentido el profesor experto en normativa sobre protección de derechos del consumidor, señor Mauricio Tapia, en su libro “Protección de Consumidores”, Revisión Crítica de su Ámbito de Aplicación, 1ra. Edición, Editorial Rubicón, página 114 dice: “en primer lugar, es necesario destacar que el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor es una norma de exclusión de la aplicación de ésta a las materias reguladas en leyes especiales. Se trata de una exclusión absolutamente injustificada, toda vez que las leyes especiales persiguen fines distintos a las leyes de protección al consumidor. Mientras las primeras regulan las actividades económicas, la segunda establece un orden público de protección al consumidor, dictando prohibiciones, infracciones, sanciones y mecanismo de tutela. La LPC no regula actividad económica alguna, por ello, en principio, no existe superposición entre leyes especiales y la L PC en la medida que sus objetivos son diversos”.

Más adelante agrega: “Con todo, la objeción en sí misma es cuestionable, desde el momento, como se dijo, que las leyes especiales y la LPC necesariamente se refieren en esencia a cuestiones distintas”.

Por lo demás el artículo 15 de la Ley de La Superintendencia de Electricidad y Combustible, claramente permite que otros cuerpos normativos sancionen las conductas infraccionales de los proveedores.

Respecto del bien jurídico tutelado la Corte Suprema a dicho: “...Que también ilumina el proceso hermenéutico el principio de la continuidad del servicio público eléctrico, que impone un funcionamiento ininterrumpido de la actividad. A este respecto, el autor recién citado (“Derecho Eléctrico”, Alejandro Vergara Blanco, Editorial Jurídica de Chile, primera edición, año 2004, Pág. 185).expresa: “La continuidad significa que la prestación debe ser ininterrumpida. Es el principio esencial y más tradicional de la actividad de servicio público” “... “A tal punto que, de acuerdo al orden jurídico que hoy rige en Chile, es posible decir que la interrupción del servicio es la más grave falta que el concesionario puede cometer, y ella justifica las sanciones más graves y multas más altas que es posible imponer”.

Adicionalmente la regulación eléctrica tiene como base la confiabilidad del sistema eléctrico, la que es una “cualidad de un sistema eléctrico, determinada conjuntamente por la suficiencia, la seguridad y la calidad de servicio” (art. 225 de la Ley General de Servicios Eléctricos).



Queda aún más de manifiesto lo señalado al leer el artículo 2 de la Ley N° 18.140, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible, donde se establece que su objeto es: “fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas”.

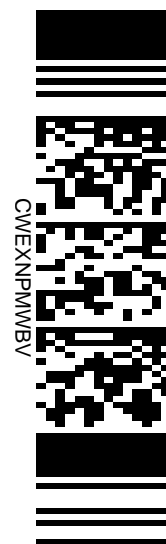
Quinto: Que la segunda causal de anulación alegada –implicancia del juez pues emitió parecer antes de dictar sentencia–la sustenta en que el día 23 de agosto de 2019 (folio 300), se llevó a cabo la audiencia de conciliación ordenada por el Tribunal en la cual éste propuso ciertas bases para arribar a una transacción judicial. En tales bases emitió al menos dos pronunciamientos sobre cuestiones de fondo, que debían resolverse sólo en la sentencia definitiva, a saber:

-□ Descartó la excepción de caso fortuito opuesta por esta parte como causal eximente de la responsabilidad demandada.

-□ Dio por acreditados los perjuicios con el informe de compensaciones preparado por la propia parte demandante de fecha 3 de enero de 2019 y, en virtud de ello, propuso una indemnización a pagar por parte de la demandada.

Las bases de conciliación referidas produjeron instancias de encuentro entre las partes quienes, para poder conversar y negociar adecuadamente, solicitaron al tribunal una suspensión del procedimiento. Sin embargo, el Juez optó por dictar sentencia sin esperar que las partes le comunicaran el fracaso o éxito de tales negociaciones.

Sexto: Que, en opinión de esta Corte constituye argumento normativo suficiente para rechazar la segunda causal de invalidación formal alegada por la parte demandada el claro tenor del inciso octavo del artículo 53 de la ley N° 19.496 de Protección al Consumidor, norma que dispone: *“contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez citará a las partes a una audiencia de conciliación, para dentro de quinto día. A esta audiencia las partes deberán comparecer representadas por apoderado con poder suficiente y deberán presentar bases concretas de arreglo. El juez obrará como amigable componedor y tratará de obtener una conciliación total o parcial en el litigio. Las opiniones que emita no lo inhabilitan para seguir conociendo de la causa. La audiencia se llevará a cabo con las partes que asistan”* (énfasis del



redactor). Esta norma es idéntica a la contenida en el artículo 263 del Código de Procedimiento Civil.

Además, respecto a esta causal, el recurso de casación adolece de falta de preparación por cuanto al estimar el recurrente que el juez se encontraba implicado al realizar las propuestas y actuar como amigable componedor con conocimiento de los antecedentes en la audiencia de conciliación, debió oportunamente y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 200 del Código Orgánico de Tribunales, haber alegado dicha causal de implicancia, lo que no hizo.

□ **Séptimo:** Que, por lo razonado precedentemente será rechazado el recurso de casación en la forma interpuesto por el apoderado de la demandada empresa eléctrica Aysén S. A.

II.- En cuanto al recurso de apelación demandada Empresa eléctrica Aysén S.A.

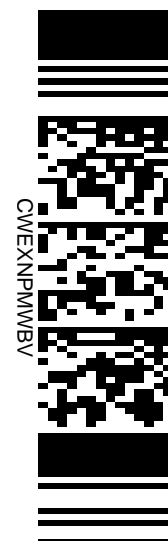
Se reproduce la sentencia en alzada de treinta de septiembre de dos mil diecinueve en su parte expositiva, considerandos y citas legales con excepción de la cita que se hace entre comillas al artículo 25 de la ley 19.946 en el considerando 42°, y el guarismo “1.400” en el N° 1 de la parte dispositiva, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

Octavo: Que, la parte demandada, empresa eléctrica de Aysén S. A., en subsidio del recurso de casación de forma, en contra de la sentencia definitiva interpuso recurso de apelación, para que este tribunal, conociendo del recurso, enmiende y la revoque conforme a derecho, declarando en su lugar que se rechaza en todas sus partes la demanda de autos, y se condene a la demandante al pago de las costas.

Noveno: Que la sentencia recurrida si bien acertadamente estimó que la demandada incumplió el artículo 25° de la LPC, aplicó erradamente el texto actual incorporado por la ley 21.081, de 13 de septiembre de 2018, que elevó la multa por infracción a dicha norma de 300 UTM a 1.500 UTM y le impuso una multa de 1.400 UTM., es decir, aplicó en la especie, una sanción que no se contemplaba a la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados, esto es, 14 a 17 de junio de 2017.

El texto vigente a la fecha de la infracción disponía: “*Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los*



responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.”

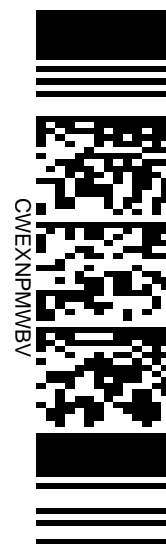
Por ello se deberá aplicar a la demandada por la infracción del artículo 25 de la ley de Protección al Consumidor una multa sólo de 300 UTM.

Décimo: Que en relación a la alegación de caso fortuito o fuerza mayor sostenida por la demandada “debe tenerse presente que en virtud del principio de la continuidad del servicio público eléctrico, la prestación del mismo debe realizarse sin black out, salvo que se trate de una interrupción aceptada y prevista en la regulación por motivos de seguridad o instalación. Desde ese punto de vista el análisis de la causal de justificación debe ser realizada de manera excepcional o restrictiva”. (Corte Suprema, Rol 822-2012 y 97.737-2016).

Además cierto es, como dijo el juez del grado en el caso en cuestión, nadie rebate que la interrupción del suministro excedió las 20 horas. Que si bien la empresa demandada argumenta que el corte de energía se debió a un caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que la intensidad de los temporales era imprevisible, el hecho es que con anticipación el Instituto Meteorológico de Chile había anunciado el frente de mal tiempo que afectaría a varias regiones entre Por otro lado, todos los año se producen frentes de mal tiempo de distintas intensidades, por lo que las empresas eléctricas deben estar prevenidas para afrontar las situaciones que se presenten y poder dar a sus clientes continuidad en el servicio eléctrico. Que el hecho de mantener más de 20 horas, sin suministro de energía a un número importante de usuarios, es un hecho inexcusable y no se puede entender que sea una fuerza mayor, ya que se habría solucionado con un mayor número de personas y maquinarias trabajando en el lugar, lo que la empresa debió haber previsto y solucionado.

Que en lo referente a la mantención de las líneas eléctricas, que según la demandada constituye también fundamento de la multa impuesta, ello no forma parte de los cargos, como lo señala la misma resolución sin embargo, no puede desconocerse que el corte de energía se produjo, entre otros, por caídas de árboles y ramas, lo que se habría evitado en mayor manera, con una buena poda de las especies arbóreas.

Undécimo: Que para la determinación de la indemnización, si bien cierto el sentenciador se apoyó en el Informe Compensatorio elaborado por el Servicio Nacional del Consumidor, que no fue objetado, y que contiene elementos técnicos para efectuar los cálculos conforme a un modelo elaborado por los organismo sectoriales –Comisión Nacional de Energía el Ministerio de



Energía– (pág. 12 y 13 del informe, también valoró otros antecedentes tales como los relatos de los consumidores que habían formulado reclamos al SERNAC, acompañados en el folio 128 del expediente digital y presentación efectuada por la Concejal de la Comuna de Futaleufú, doña Alejandra Torres Vásquez, y a los anteriores medios de convicción unió las máximas de experiencia que implican el conocer que una interrupción del suministro eléctrico por más de seis horas afecta la cotidianeidad de la vida y “causa graves problemas en la vida de las personas, pues estamos en una sociedad electro dependiente, donde utilizamos la electricidad para toda índole de tareas, especialmente para refrigerar alimentos, trabajar, estudiar, entretención, realizar deportes, etc. Esto se vuelve crítico en las comunidades rurales, donde atendido a la distancia con la ciudad es sabido que guardan alimentos en congeladores, utilizan motobombas para obtener el agua de pozo, etc. (considerando 46° de la sentencia)”.

Duodécimo: Que el artículo 50 de la Ley 19.496 dispone: “*Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*”

“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.”

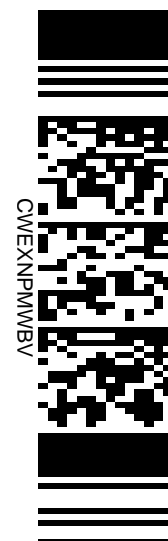
“El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.”

“Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.”

“Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.”

“Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.”

“Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”



A su vez el artículo 51 establece en sus incisos primero y segundo: *“El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.”*

“Este procedimiento especial se sujetará a las siguientes normas de procedimiento. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica.”

Décimo tercero: Que resulta prístino para esta Corte, que el sentenciador del grado ponderó los antecedentes probatorios aportados por las partes conforme a las reglas de la recta razón aplicada a juicio y no aparece que haya vulnerado ninguna regla de la lógica, máxima de experiencia o principios científicamente afianzados y el fallo aparece en lenguaje claro y debidamente fundado.

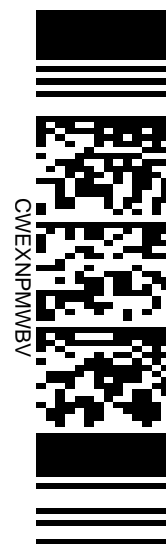
III.- En cuanto a la apelación de la parte demandante SERNAC:

Décimo cuarto: Que la parte demandante se alzó en contra del fallo en aquella parte que desestimó sancionar a la demandada por infracción al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 de Protección al Consumidor que dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: (“...”) e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y...”*

Para hacerlo, el sentenciador estimó que: *“Tal como está redactada la norma se constituye como un derecho a la reparación e indemnización por parte del consumidor, no como una obligación a la que debe estar sujeto el proveedor y que en caso de incumplimiento sea infraccionado, por lo cual será rechazada”*.

Décimo quinto: Que acierta el juez a quo en su reflexión, por cuanto dicha norma contempla un derecho del consumidor y surgirá como obligación del proveedor una vez detectada la infracción a alguna de sus obligaciones legales y sancionada, lo que requiere que previamente se establezca conforme al debido proceso los presupuestos que la hacen procedente y se ordene su reparación, situación que ha acontecido en estos autos con la dictación de la sentencia.

Por lo expuesto, y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170 N° 6, 186 y 768 N°1 y 2 del Código de Procedimiento Civil, 3, 23, 25 de la Ley 19.496, SE RESUELVE:



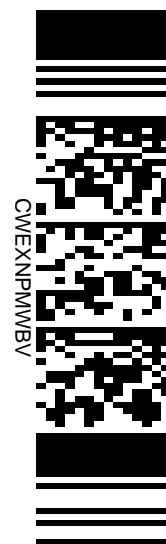
I.- Que se **rechaza** el recurso de casación en la forma, formalizado en lo principal del escrito del folio 254, en contra de la sentencia definitiva de fecha 30 de septiembre del 2019, que rola en el folio 247 y siguientes de la carpeta digital.

II.- Que **SE CONFIRMA**, la sentencia apelada por la parte demandada en el otrosí del escrito del folio 254 **con declaración** que la demandada queda condenada a pagar, por la infracción al artículo 25 de la Ley de Protección al Consumidor N°19.496, una multa de 300 UTM.

III.- Que se rechaza el recurso de apelación deducido en el folio 251 por la parte demandante.

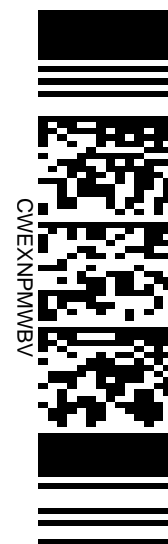
□Acordada una vez desechada la indicación previa del Ministro Titular señor Juan Ignacio Correa Rosado, quien estuvo por fijar las multas que se detallan el punto 1 de lo resolutivo de la sentencia recurrida en un monto equivalente a 100 UTM cada una, en atención a que la Empresa Eléctrica de Aysen S.A. fue sancionada por uno de los hechos materia de este juicio con anterioridad, circunstancia que se ve reflejada al tener a la vista el expediente Rol N° 6-2018, sobre reclamo de ilegalidad, seguidos ante la Corte de Apelaciones de Coyhaique, acción que resolvió -sentencia de 21 de agosto de 2018- rechazar “el reclamo de ilegalidad por aplicación de multa, deducido por don Álvaro Méndez Vielmas, abogado, en representación de la Empresa Eléctrica de Aysén S.A., o Edelaysén, deducido en contra de la Resolución Exenta N° 19.931, y en contra de la Resolución Exenta N° 24.120, pronunciadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por las cuales se le aplicó la pena de multa de 1.000 UTM por infracción a la normativa eléctrica y la que rechazó el recurso de reposición deducido en contra de la resolución sancionatoria, en atención a que éstas no adolecen de ilegalidad.”.

La proposición de morigerar cuantía de las multas -que fue desestimada- se sustenta, como se indicó, en que los hechos constitutivos de la infracción, específicamente los que tipifica el artículo 25 de la Ley de Protección al Consumidor, fueron conocidos y sancionados con anterioridad por el ius puniendi estatal y, al aplicarse dicha sanción por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se consideró la gravedad de lo ocurrido, de manera que en este nuevo juicio civil contra Edelaysén no corresponde, al determinar la cuantía de la pena, volver a considerar circunstancias las agravantes, pues aquellas fueron las justificaron cursar multas que entonces sumaron 1000 U.T.M.



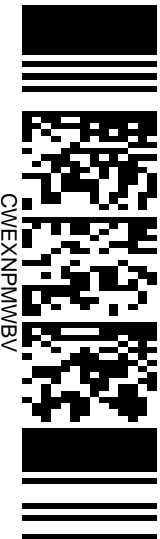
Por estas razones y previa eliminación de las agravantes de responsabilidad signadas en el motivo 43° de la sentencia en alzada, fue de parecer fijar una multa equivalente a 100 UTM a la Empresa Eléctrica de Aysén S.A. por infringir el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496 y otra de 100 UTM a la misma empresa por vulnerar el artículo 25 de la misma ley.

- Regístrese y comuníquese.
- Redacción del Ministro Titular don Carlos Gutiérrez Zavala.
- Rol 894 – 2019 CIV.**



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valdivia integrada por los Ministros (as) Juan Ignacio Correa R., Carlos Ivan Gutierrez Z. y Abogado Integrante Juan Carlos Vidal E. Valdivia, doce de diciembre de dos mil diecinueve.

En Valdivia, a doce de diciembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>