

Santiago, seis de junio de dos mil veintidós.

VISTO:

En estos autos sobre procedimiento especial previsto en la ley de Protección al consumidor tramitado ante el Primer Juzgado de Letras de Chillán bajo el rol N°3050-2017 , caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Chillan Ltda.”, por sentencia de fecha veintinueve de mayo de dos mil veinte el tribunal de primer grado acogió la demanda en lo infraccional, rechazándola en lo indemnizatorio.

Apelada esta decisión, fue revocada por una sala de la Corte de Apelaciones de Chillán mediante sentencia de veinte de enero de dos mil veintiuno y en su lugar rechazó la acción en lo infraccional.

Contra este último pronunciamiento la parte demandante dedujo recurso de casación en el fondo.

Se ordeno´traer los autos en relación.

Y TENIENDO EN CONSIDERACION:

Primero: Que en su reproche de nulidad sustantiva el recurrente denuncia que la sentencia cuestionada infringiría los artículos 19 al 24 del Código Civil, en relación con lo dispuesto en el artículo 2 bis, 3, inciso 1º letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley N°19.496, apuntando a que los juzgadores incurrieron en un error de derecho al dejar de aplicar la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor en un caso de proveedores que se encuentra regulado por la normativa sectorial, ya que la empresa incurrió en responsabilidades al infringir los estándar mínimos de regularidad y continuidad del servicio eléctrico de modo que la multa aplicada no comprende la totalidad de los hechos demandados, quedando sin sanción las conductas que se denuncian, y aplicando el principio del non bis in ídem a un caso que no reúnen los presupuestos normativos.

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



Segundo: 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 la Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Limitada, por la interrupción del suministro eléctrico que tuvo lugar entre los días 16 al 20 de junio del año 2017 en la Región de Bío Bío, provincia de Ñuble, 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, Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Limitada 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) Falta de legitimidad activa del Servicio Nacional del Consumidor, porque el daño ya se encuentra reparado mediante la aplicación de un procedimiento administrativo de compensación dispuesto en las normas especiales que regulan la distribución del servicio público de energía eléctrica, todo lo cual se encuentra debidamente regulado en la Ley General de Servicios Eléctricos y en la Ley Orgánica N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible. Señala que sostener lo contrario implicaría una clara y expresa vulneración al principio de derecho Non Bis In Idem Administrativo y del principio de prohibición del “enriquecimiento injusto”. La propia Ley 18.410, establece un mecanismo de compensaciones en caso de interrupciones de suministro. En efecto, el artículo 16 letra “b” de la Ley N° 18.410, que crea la SEC, ordena la compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento



del respectivo concesionario. Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables. Así es como la Superintendencia cursó a COPELEC multa por 1.000 UTM. En subsidio, la presunta infracción al principio de información veraz y oportuna no fue objeto de la multa cursada a COPELEC. Es más la formulación de cargos de parte de la Superintendencia no realiza descripción alguna de ello, pudiendo hacerlo. Además de ello, y como acreditaremos en la etapa procesal correspondiente, COPELEC actuó con extremo profesionalismo, activando en forma inmediata sus planes de contingencia. Agrega que en el caso de autos, de los 10.829 clientes eléctricos afectados por los cortes de suministro que se imputan a COPELEC, 7.848 son SOCIOS DE COPELEC, y sólo 2.981 son clientes no cooperados.

ii) En subsidio de lo anterior, alega la eximente de responsabilidad de caso fortuito y fuerza mayor, fundada en que la envergadura de los temporales sufridos en la provincia, hoy Región de ÑUBLE, deben ser considerados eventos constitutivos la eximente. Las pruebas científicas demostraran aquello, y como la escasa frecuencias de este tipo de eventos sobre las redes eléctricas, produjo las consecuencias que se indican en autos.

iii) Improcedencia de solicitar multas múltiples por un mismo hecho, como pretende el demandante, 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 está 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.

En virtud de todo lo expuesto, Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Limitada 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 la rechazó en lo indemnizatorio, decisión que fue revocada en alzada por la Corte de Apelaciones de Chillán y en su lugar rechazó la acción en lo infraccional.

Tercero: Que la sentencia impugnada estableció los siguientes hechos de la causa:

a) Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sancionó a COPELEC como consecuencia de la interrupción del suministro eléctrico entre el 16 y el 19 de junio de 2017; resolución que incluía además la demora en la reposición del servicio y la falta de información a los consumidores, procedimiento administrativo que concluyó con la aplicación de una sanción por un total de 1000 UTM, a través de la resolución exenta N° 19953, de fecha 14 de agosto de 2017, emanada de dicho organismo administrativo.

b) Que, según consta del proceso contencioso administrativo con ingreso en esta Corte Rol 375-2017, la empresa COPELEC interpuso reclamo de ilegalidad en contra de la referida resolución administrativa, siendo rechazada en primera instancia y luego confirmada por la Excm. Corte Suprema, quedando en consecuencia firme, de manera tal que COPELEC por estos hechos fue juzgada en un proceso administrativo judicial, por los hechos relatados previamente.

c) Que la demandada debió indemnizar a sus clientes en los términos establecidos en el artículo 16-B de la ley SEC N°18.410, mediante una compensación por la cantidad de \$102.833.925.



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

Así, los sentenciadores reflexionaron en el motivo undécimo que resulta útil advertir que el principio “Ne Non Bis In Idem”, en términos generales consiste en la prohibición de que una misma persona sea sancionada y/o juzgada más de una vez por los mismos hechos. Aunque tradicionalmente ha sido un principio propio del derecho penal, por constituir la manifestación del derecho punitivo, últimamente los principios que constituyen garantías individuales en tal rama del derecho han sido trasladados al derecho administrativo sancionador, y en especial a los procedimientos que se siguen ante aquellas instituciones públicas que se rigen por la ley 18.575. La doctrina y la jurisprudencia nacional siempre han entendido plenamente vigente y aplicable este principio, por considerarlo incluido en el artículo 19 N°3, inciso 5° y 7° de la Constitución Política de la República. Además, el tratado 14 N°7 del pacto internacional de derechos civiles y políticos dispone que: “Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un delito por el cual haya sido condenado o absuelto por una sentencia firme de acuerdo con la ley y el procedimiento legal de cada país”. Este pacto internacional de derechos civiles y políticos ha sido firmado y ratificado por Chile, motivo por el cual es ley vigente. Misma disposición se encuentra en el artículo 8.4 de la convención americana de derechos humanos (Pacto de san José), también firmado y ratificado por nuestro país. Por último, la mayoría de la doctrina entiende que el principio en estudio es plenamente vigente en los procedimientos administrativos, por cuanto el artículo 5 inciso 2° de la ley N°18.575, de bases generales de la administración del Estado dispone que: “Los órganos de la administración del Estado deberán cumplir sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones”. A mayor abundamiento, conviene precisar que la Corte Suprema ha reconocido la validez del principio en análisis, al sostener en varios de sus



fallos que efectivamente un procedimiento en que no se respeta dicho principio, podría estar viciado.

Como corolario de lo razonado, el motivo duodécimo del fallo revocatorio concluyó que no es posible aplicar multas múltiples por un mismo hecho infraccional, pues ello significa que la misma conducta pretende ser sancionada más de una vez acudiendo a normas diversas.

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

Sexto: 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.



Séptimo: Que esta Corte ha tenido la oportunidad de sostener 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).

Octavo: Que en el caso que nos ocupa es un hecho del proceso que COPELEC fue sancionada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante Resolución N°19953 de fecha 14 de agosto de 2017, por interrupciones de suministro eléctrico entre el 16 y 19 de junio del año 2017 que afectaron a 17429 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 Chillán, decisión que fue confirmada por la Corte Suprema en los autos Rol N° 41.849-2017.

Noveno: 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: 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 COPELEC es la interrupción del servicio eléctrico en la zona de su concesión durante los días 16 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.

Undécimo: 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.”

Duodécimo: 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 regulan en la ley eléctrica y que fueron sancionadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Décimo tercero: 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 COPELEC 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.



Décimo cuarto: Que, así las cosas, no lleva la razón el recurrente de casación cuando postula que la pretensión sancionatoria infraccional que se persigue por el Servicio Nacional del Consumidor no 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.

Décimo quinto: 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 COPELEC fue revisada y confirmada por los tribunales superiores de justicia, al haberse desestimado la reclamación de ilegalidad tanto por la Corte de Apelaciones de Chillán 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 *non bis in ídem*.

Décimo sexto: Que por las razones expresadas el Servicio Nacional del Consumidor no se encuentra habilitado para solicitar una nueva sanción infraccional a COPELEC, 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 COPELEC, apoyándose en la misma conducta infraccional que ya fue sometida al conocimiento de la autoridad administrativa y confirmada por los Tribunales Superiores de Justicia.

Décimo séptimo: Que, en consecuencia, los juzgadores han realizado una correcta aplicación del artículo 2 bis de la Ley N°19.496, ya que al rechazar la demanda en su capítulo infraccional aplicaron adecuadamente el estatuto de la Ley del Consumidor, sin transgresión del principio *non bis in ídem*.

Décimo octavo: Que, en lo tocante a la pretensión indemnizatoria en defensa del interés colectivo de los consumidores, ha de señalarse que no fue controvertido por la parte demandante que los usuarios afectados con las interrupciones de suministro eléctrico fueron compensados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410.

Décimo noveno: Que en el caso en estudio el Servicio Nacional del Consumidor ha demandado una indemnización de los perjuicios causados a los usuarios derivados de la indisponibilidad de energía eléctrica y el retardo en la reposición. Esa, y no otra, es la reparación que se persigue. Lo que busca la pretensión del Servicio Nacional del Consumidor es que todos los consumidores sean indemnizados por los malestares cotidianos provocados por la interrupción del suministro y las consecuencias negativas en sus bienes y en los servicios que no pudieron ser utilizados por la indisponibilidad, como son la televisión por cable, internet y telefonía.



Con tal propósito el Servicio Nacional del Consumidor solicitó, al tenor del artículo 51 N° 2 de la Ley N° 19.496, que el juez determine una indemnización que debe ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación, pudiendo al efecto determinarse grupos o subgrupos de clientes o afectados.

Vigésimo: Que lo dicho pone de relieve un aspecto crucial al momento de abordar la controversia, como es la circunstancia que la pretensión indemnizatoria del Servicio Nacional del Consumidor busca la reparación de un daño de carácter homogéneo a todos los consumidores derivado de la indisponibilidad de energía eléctrica. Y este punto tiene trascendencia en lo que aquí se discute pues la defensa de la demandada se asiló en que ese daño -común u homogéneo- ya fue reparado mediante las compensaciones que se pagaron con ocasión de lo dispuesto en el artículo 16 B de la Ley N 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Vigésimo primero: Que para resolver acertadamente la cuestión que se plantea conviene reflexionar sobre la complementación de la normativa sectorial eléctrica en relación con el estatuto especial del consumidor, y muy particularmente sobre el principio de especialidad normativa.

El Profesor Íñigo de la Maza Gazmuri enseña que el principio de especialidad normativa exige la concurrencia de dos condiciones para su aplicación: i) existencia de dos normas o conjuntos de normas, en términos que se pueda predicar la relación de general a particular entre ellas; y, ii) que exista preferencia aplicativa de la regla particular sobre la general. En sus palabras, el “principio de especialidad normativa exige la existencia de una ley especial, pero la existencia de una ley especial no determina, necesariamente, la aplicación de dicho principio. En efecto, puede ser el caso que, existiendo dos normas, una de las cuales regule la materia de forma más específica que otra, no exista contradicción entre ellas, de manera que pueden aplicarse complementariamente. (Revista de Derecho



de la Universidad de Concepción N° 247, año 2020, Lex Specialis: sobre el artículo 2 bis de la Ley 19.496, página 95).

Vigésimo segundo: Que la aplicación preferente de una normativa especializada se encuentra previsto en la propia Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, al ordenar en su artículo 2 bis que: “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 está 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 tercero: Que el precepto antes transcrito estatuye -en términos simples- la aplicación general de la Ley N° 19.496 a todos los actos de consumo, con excepción de aquellas actividades o servicios que se encuentren regulados en textos normativos especializados, eso sí, con tres contra excepciones: materias no previstas por la ley especial, el procedimiento en las causas de interés colectivo o difuso, y el derecho de cada consumidor a recurrir en forma individual.

Vigésimo cuarto: Que, volviendo al caso que nos ocupa, útil es recordar que la legislación eléctrica contempla en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410, además de sanciones infraccionales, un régimen de compensación a los consumidores en los siguientes términos: “Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios



sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario.

Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.”

Vigésimo quinto: Que la antes referida norma del estatuto eléctrico pone de manifiesto que la discusión aquí propuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, esto es, la indemnización de los usuarios por la indisponibilidad eléctrica, se encuentra tratada de manera específica por la Ley N° 18.410, en cuanto regula de forma especial la compensación a los consumidores que se vean afectados por la interrupción del suministro de energía eléctrica.

Vigésimo sexto: Que llegados a este punto de la reflexión, y en la tarea de determinar acertadamente la aplicación en este caso concreto del principio de especialidad normativa, conviene recordar nuevamente al Profesor Íñigo de la Maza Gazmuri, quien correctamente plantea que para resolver esta cuestión han de formularse dos preguntas: La primera es: “¿Trata la ley especial la materia sobre la que se discute? Y dicha materia corresponde a los aspectos sustantivos de la discusión, que pueden ser civiles o infraccionales. La segunda pregunta puede formularse en los siguientes términos: ¿Establece la ley especial un procedimiento para solicitar la indemnización de daños?”. (Revista de Derecho de la Universidad de Concepción N° 247, año 2020, Lex Specialis: sobre el artículo 2 bis de la Ley 19.496, página 103).

Dicho de otro modo, en el evento de constatarse que la normativa eléctrica regla la materia debatida y además establece un procedimiento



para la compensación de los daños, entonces el estatuto sectorial desplazaría -en lo discutido- a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Vigésimo séptimo: Que al examinar las interrogantes antes planteadas en el caso concreto ha de responderse, afirmativamente, a la primera de ellas, ya que la indemnización del daño por indisponibilidad del suministro eléctrico se encuentra reglada por la Ley N° 18.410, al ordenar en su artículo 16 B una compensación a los usuarios por la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica, estableciendo incluso una fórmula de cálculo. Luego, la segunda pregunta también tiene respuesta afirmativa, pues el referido artículo 16 B contempla en su inciso segundo un procedimiento legal para hacer efectiva la reparación del daño, ordenando a las concesionarias descontar la cantidad que corresponda de la facturación más próxima.

Vigésimo octavo: Que en virtud de lo reflexionado es posible afirmar que, en el caso concreto que plantea el Servicio Nacional del Consumidor, la indemnización a los usuarios por indisponibilidad de energía eléctrica no solo se encuentra tratada en la normativa sectorial, sino que también se establece un procedimiento para que los clientes obtengan la compensación. De manera que, a la luz de lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley 19.946 y el principio de especialidad normativa, la aplicación del estatuto sectorial eléctrico desplaza -en este caso específico- a la ley del consumidor.

Vigésimo noveno: Que lo razonado se ve reforzado por la circunstancia que el perjuicio cuya reparación aquí se reclama, al amparo de la Ley N° 19.496, es de la misma naturaleza que aquel que se compensa bajo el mecanismo de la Ley N° 18.410. En efecto, el Servicio Nacional del Consumidor ha solicitado una misma indemnización para todos los consumidores que se encuentren en igual situación, es decir, se reclama un daño homogéneo derivado de la indisponibilidad del suministro de energía eléctrica, y ese daño común u homogéneo no puede ser otro que el mismo ya compensado por la normativa sectorial, de suerte tal que dicho tipo de perjuicio ha de tenerse indemnizado.



Trigésimo: Que, en consecuencia, los juzgadores han realizado asimismo una correcta aplicación del artículo 2 bis de la Ley N°19.496, en lo indemnizatorio, ya que la aplicación del estatuto sectorial eléctrico desplaza -en este caso específico- a la ley del consumidor, no incurriendo en los yerros que se denuncian.

Trigésimo primero: Que por los motivos antes anotados no se hará lugar al recurso de casación.

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 el fondo** deducido por el abogado Manuel Muñoz García, en representación de la parte demandante, contra la sentencia de veinte de enero de dos mil veintiuno, dictada por la Corte de Apelaciones de Chillán.

Se previene que el Ministro Suplente señor Vásquez concurre al rechazo del recurso de casación en el fondo teniendo presente que sólo en materia infraccional recibe aplicación el principio “Ne Non Bis In Idem” y no en lo indemnizatorio, ya que el artículo 2 bis de la Ley N° 19.946 es una norma que frente a las acciones colectivas naturaleza de la cual participa la deducida en autos permite la concurrencia de ambos procedimientos reparatorios, sin embargo la demanda igualmente no puede prosperar al no haberse acreditado por el Servicio Nacional del Consumidor la existencia de los daños.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra señora María Cristina Gajardo H. y la prevención de su autor.

Rol N° 11.574-2021.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por la Ministra Sra. María Angélica Cecilia Repetto G., los Ministros Suplentes Sr. Mario Gómez M., Sr. Miguel Vásquez P., la entonces Abogada Integrante y hoy Ministra Sra. María Cristina Gajardo H. y el Abogado Integrante Sr. Raúl Patricio Fuentes M. No firman los Ministros Suplentes Sr. Gómez M. y Sr. Vásquez, no obstante haber ambos concurrido a la vista del recurso y



acuerdo del fallo, haber terminado sus respectivos periodos de suplencia.
Santiago, seis de junio de dos mil veintidós.



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

