

Causa Rol N° 833(EO)

Arica, dieciocho de julio de dos mil trece.

Vistos:

A fs. 10 Y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras Directora Regional en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 343, de Arica en contra de Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica "Socoroma" o Coopersol representada legalmente por Johnny Araya Rojas, ignoro profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Colón N° 941, de Arica. Sernac expone que tomó conocimiento a través de una presentación efectuada por la Junta Vecinal N° 15 "Nace Chile" que el día 17 de marzo de 2013, entre las 08:00 y 14:00 horas se produjo un corte de luz programado en la comuna de Putre. Sin embargo, a partir de las 15:30 horas se originó otro corte de luz que se extendió hasta el día 18 de marzo de 2013 a las 10:30 horas, del cual los pobladores no tenían conocimiento y que se habrían provocado daños a los artefactos eléctricos de los usuarios del servicio de energía eléctrica. Expone que ante los hechos señalados Sernac haciendo uso de las facultades que le concede el artículo 58 y en especial la letra g) de este último artículo de la Ley N° 19.946, solicitó a la denunciada mediante Oficio Ordinario N° 740 de fecha 24 de abril de 2013, que remitiera, dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del oficio la siguiente información: a.- versión pormenorizada de su representante de los hechos expuestos en el presente ordinario, la responsabilidad que le asiste ante el corte no programado de energía eléctrica, y los daños que a raíz de este corte se habría ocasionado a los artefactos eléctricos pertenecientes a los habitantes de Putre; b.- Identificación del universo total de los consumidores y consumidoras efectivamente afectados en los hechos relatados en el punto anterior. c) Número de reclamos recibidos por su representante en razón de los hechos y soluciones otorgadas. d.- El o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores(as) afectados(as), perjuicios sufridos por los consumidores y el plazo dispuesto para ello (lo cual debe ser verificable a través de una auditoría externa que dé cuenta de la efectiva implementación de la

solución propuesta), e.- Para el caso de encontrarse en aplicación lo precedente citado, informar estados de avance y número de consumidores (as) respecto de los cuales se ha o han hecho efectivos. Expone que el día 6 de mayo de 2013 la denunciada dio respuesta al oficio N° 740, mediante oficio N° 4/2013, sin embargo, la respuesta no responde íntegramente al requerimiento de información contenido en el oficio enviado por Sernac, constituyendo una negativa en la remisión de los antecedentes, por lo cual, el Sernac se ve en la necesidad de interponer denuncia infraccional, ya que con su actuar la denunciada impidió a la denunciante ejercer las atribuciones que les corresponden como servicio, entre ellas: velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores, en el caso en comento, el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos, así como también la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, lo que incluye la atribución del Sernac de denunciar posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos. En cuanto al derecho, Sernac sostiene que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró el artículo 58, en especial, la letra g) en relación con el artículo 3 letra b), todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Sostiene que se podrá advertir que la denunciada al negarse a proporcionar la información requerida por nuestra constitución, siendo que se encontraba obligada a hacerlo por un imperativo legal, ha conculcado, además, uno de los derechos básicos del consumidor cual es el derecho a una información veraz y oportuna, derecho que consagra el artículo 3° letra b) Señala que es importante destacar que el artículo 58 fue modificado por la Ley N° 20.555 que modificó la Ley N° 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, para dotar de atribuciones en materia financiera, entre otras, al Sernac. Dicha modificación expone consistió en cambiar particularmente, el plazo y la sanción además de entregar otras facultades al efecto y que antes de la modificación se consideraba injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podía ser inferior a treinta días corridos, y además señalaba que la negativa o demora injustificada en la remisión de los

antecedentes requeridos era sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales.

Sostiene que actualmente el plazo en virtud del cual los proveedores deben dar respuesta a esta obligación legal es el plazo que se señala en el requerimiento que no podrá ser inferior a 20 días hábiles, es decir, fue reducido. Por su parte, la sanción por negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes es sancionada con una multa de hasta 400 UTM. El legislador con la reforma introducida por la Ley N° 20.555 reforzó sustancialmente esta potestad porque entendió la importancia de que los proveedores den respuesta a los requerimientos que realiza Sernac en el ámbito de sus atribuciones. Solicita acoger la denuncia y condenar a la denunciada al infractor al máximo de las multas solicitadas a cada una de las infracciones según la ley N° 19.496 o la suma que estime conforme a derecho, con expresa y ejemplar condena en costas, y asimismo, se ordene a la empresa denunciada a entregar la información solicitada en el oficio N° 740 de fecha 24 de abril de 2013.

A fs. 13 vta. rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 14 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 10 Y siguientes y su proveído de fs. 13 vta. a Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma o Coopersol por intermedio de su representante legal John:my Araya Rojas, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 15 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada.

A fs. 27 y 27 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 28 rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

Encuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 15 rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada Johnny Ricardo Araya Rojas quien expone que es gerente general de la denunciada y no el representante legal porque su representante es Urbano Maldonado con el mismo domicilio y que sus facultades son sólo de tipo administrativo, pero, no judicial, por lo que su cargo corresponde a la parte operativa de energía eléctrica, clientes y resolución de problemas y que su cargo corresponde al de jefatura. Expone que la denuncia no es efectiva ya que con fecha 6 de mayo de 2013 por

medio de oficio N°4 Y fue firmado por él y que se dio respuesta dentro de plazo establecido en la solicitud de Sernac dando una respuesta general, además se informó a la Superintendencia con fecha 19 de abril de 2013 por el corte no programado y las causas de éste y que se debió a inclemencia del tiempo (fuertes vientos) y se juntaron las fases BT, es decir, líneas de baja tensión lo que produjo que se quemara un hilo fusible afectando un sector de la localidad de Putre, que ya se han identificado a los clientes que eran 12 de un universo de 150 y cuatro de ellos hicieron el reclamo en Sernac y el resto directamente en la empresa. Expone que la empresa al saber que hubo clientes afectados en sus artefactos eléctricos decidió dar cuatro opciones: 1.- que el cliente arreglara sus artefactos y con la boleta la empresa devolverá el dinero, 2.- compensar con energía eléctrica el consumo, 3.- pagar mitad y mitad y 4.- la empresa se haría cargo del arreglo. Agrega que los cuatro casos recibidos dos de ellos optaron por la compensación en energía eléctrica, uno por el pago por mitades y el otro Coopersol reparó el artefacto, razón por la que cuando Sernac pidió la información a la empresa la denunciada tenía todo el problema solucionado y por ese motivo sólo se informó de manera general y que la intención de la empresa nunca fue no cumplir con Sernac o no dar solución a sus clientes ya que la idea de la empresa es responder a éstos y que la Superintendencia está al tanto de lo sucedido y a la fecha no ha recibido multa alguna.

Segundo: Que, a fs. 27 y 27 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte de Servicio del Consumidor Arica y Parinacota representada por la abogada Yasna Zepeda Lay y la inasistencia de la parte denunciada de Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma o Coopersol, quedando ésta última en rebeldía.

La parte denunciante ratificó la denuncia infraccional, con costas.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional en rebeldía de la parte denunciada.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "1.- Efectividad de haberse solicitado por Sernac informe pormenorizado de corte de luz no programado ocurrido en la comuna de Putre el día 17 de marzo de 2013 desde las 15:30 horas hasta el día 18 de 2013 a las 10:30 horas a la Cooperativa de

Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma o Cooperosol, su respuesta y plazo en que se realizó."

Cuarto: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, ordinario N° 740 de fecha 24 de abril de 2013 dirigido por Sernac a la denunciada que rola a fs. 1 a 2, copia simple de comprobante de recepción de oficio N° 740 por la denunciada que rola a fs. 3, copia de oficio N° 4/2013 de 6 de mayo de 2013 dirigido por Cooperosol a Sernac que rola a fs. 4 y Manual de Requerimiento de Información emitido por Sernac que rola a fs. 17 a 26.

Quinto: Que, es un hecho no controvertido que Sernac Arica y Parinacota, haciendo uso de sus facultades legales y mediante oficio N° 740 de 24 de abril de 2013 solicitó información a la Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma o Cooperosol acerca de corte no programado de luz ocurrida el día 17 de marzo de 2013 desde las 15.30 horas y que se prologó hasta el día 18 de marzo de 2013 hasta las 10:30 horas según detalle pormenorizado en dicho oficio conductor, lo que debía cumplirse dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a su recepción y que la Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma emitió respuesta de carácter general sobre este requerimiento, sin cuestionar esta potestad del servicio.

Sexto: Que, del mérito de la prueba documental acompañada por Sernac, especialmente, el ordinario N° 740 de fecha 24 de abril de 2013 que rola a fs. 1 y 2, copia de recepción del citado ordinario por la denunciada que rola a fs. 3 y oficio N° 4 de fecha 6 de mayo de 2013 de Cooperosol, todos analizados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora se ha formado convicción plena que la Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma respondió dentro del plazo legal el requerimiento de información efectuado por Sernac sobre corte de luz no programado en la comuna de Putre el día 17 de marzo de 2013 desde las 15:30 horas y que se extendió hasta las 15:30 horas del día siguiente, sin embargo, dicha respuesta emitida por el proveedor del servicio eléctrico no contestó todas y cada una de las consultas realizadas por el órgano como se desprende del tenor del oficio respuesta de la denunciada que rola a fs. 4 y no habiéndose acreditado por la denunciada razón que justificare su falta de respuestas, entiende entonces, esta sentenciadora que al no darse respuesta íntegra y cabal al requerimiento de información Cooperosol infringió el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 de la Ley N° 19.496, razón por la cual se

sancionará a la denunciada y se ordena a la denunciada a remitir la información requerida en los términos solicitados por el Sernac.

Séptimo: Que, relacionado con la conclusión anterior, tampoco ha de entenderse cumplida esta obligación de proporcionar la información básica comercial requerida por Sernac por haberse informado los cortes no programados, motivos y sus propuestas de soluciones a los consumidores de la comuna de Putre por haberse informado dicha circunstancia a otro órgano administrativo como lo alegado por el representante legal de la denunciada en sus declaraciones de fs. 15.

Octavo: Que, la denunciada no rindió pruebas tendientes a desvirtuar los hechos denunciados.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Décimo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 58 letra g), 58, 24 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

Encuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 10 Y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma.

2.- Se ordena a la empresa COOPERATIVA DE ABASTECIMIENTO DE ENERGIA ELECTRICA SOCOROMA a dar respuesta integra al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor y entregar la información en los términos solicitados.

3.- Se condena a COOPERATIVA DE ABASTECIMIENTO DE ENERGIA ELECTRICA SOCOROMA, del giro eléctrica, representada por Johnny Ricardo Araya Rojas, chileno, 38 años, soltero, contador auditor, cédula de identidad N° 12.832.947-1, ambos domiciliados en Colón N° 941, de Arica; una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por negarse injustificadamente a

proporcionar y remitir al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezca al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, infringiendo el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 y 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Sino pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTA DÍAS de reclusión nocturna.

4.- Segunda en costas a la parte denunciada.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



