

Puerto Montt, ocho de julio de dos mil catorce.

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil por infracción a la 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, interpuesta por don **EDUARDO ANDRES AGURTO CANALES**, domiciliado en Buenos Aires 1971 Departamento 304, Block B de la ciudad de Puerto Montt, en contra de **SAESA**, representado para los efectos del artículo 50 inciso final y 50D de la ley 19.496 por el jefe de oficina y/o administrativo, domiciliada en Concepción N°110 de la ciudad de Puerto Montt, señalando que debido a un descarga eléctrica producida el día 17 y 18 de julio del año 2013 se deterioraron en su hogar los siguientes artefactos: 1 calefón Trotter turbo Electronic SL tipo FE, 1 plafón de cocina fluorescente 32w, 1 reproductor de DVD marca LG, 1 alargador múltiple con protector de voltaje, 1 cargador de teléfono LG. Todo lo que fue certificado por don Luis Sepúlveda responsable del Servicio Técnico de Productos Trotter en Puerto Montt, además también se vieron afectados por esta descarga don Marcelo Navarro, residente del departamento 202. Después realizó la denuncia en SAESA, respondiéndole que no tenían conocimiento de una sobrecarga en el sector, por lo que apeló al SEC dándole lugar a su reclamo por lo que volvió nuevamente a SAESA, donde nuevamente le dijeron que no correspondía el reclamo, por lo que hice la denuncia a SERNAC. Todo lo anterior le ha causado pérdida de dinero y tiempo lo que afecta a su normal desempeño de sus labores cotidianas y obligaciones. Por lo expuesto solicita tener por interpuesta la querrela infraccional en contra de SAESA, acoger la tramitación y en definitiva condenarla al máximo de las multas señaladas en el artículo número 24 de la ley 19.496, con costas.

A fojas 3 rola demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del proveedor ya individualizado en lo principal del escrito en virtud de los antecedentes de hecho y derecho fundados en los hechos ya señalados, los que por economía procesal se dan por enteramente reproducidos en la parte principal de la presentación. Solicita por daño emergente \$262.520 pesos y por daño moral \$250.000 pesos. Solicita tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acoger la tramitación y en definitiva condenarla al pago de la suma de \$520.000 pesos.

A fojas 11 rola resolución 053 del 20 de julio de 2010 del SERNAC, que designa Director Regional.

A fojas 12 SERNAC se hace parte.

A fojas 14 asume patrocinio <sup>3°</sup> poder por parte del Servicio Nacional del Consumidor la abogada Claudia Fajardo Valdebenito



14 JUL 2014  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
TENIENDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

contestada y nueve  
89

A fojas 19 rola delega poder de SAESA al abogado don Oscar Lizaso Solís.

A fojas 44 a 52 rola acta de comparendo con la asistencia del querellante y demandante civil don Edgardo Agurto Canales, SERNAC representada por su abogada Claudia Fajardo Valdebenito y don Oscar Lizaso Solís en representación de la querellada y demandada civil SAESA, quien contesta la querrela y demanda civil a través de minuta escrita (la que rola de fojas 20 en adelante) solicitando el rechazo de ambas acciones con expresa condenación en costas, basándose en el artículo 23 de las ley del consumidor que señala: *“comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, substancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*. De este modo es necesario que exista una relación de consumo entre las partes, negligencia del proveedor en la venta del bien o prestación del servicio, menoscabo al consumidor, debe tratarse de fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del bien o servicio. Lo que el actor debe probar todos y cada uno de los elementos señalados. Agregando además que su representada SAESA no reconoce como consumidor al querellante y demandante civil, pues no ha celebrado contrato alguno con su representada; por otra parte desde este punto de vista infraccional no existen antecedentes que hagan pensar que la conducta de su representada haya sido negligente por que no hubo interrupción de suministro eléctrico en la fecha que supuestamente haya existido una sobrecarga eléctrica. También señala que su representada no debe concurrir a ninguno de estos perjuicios, por cuanto no ha incurrido en ninguna de las infracciones que estipula la ley del consumidor, pues no se ha vulnerado artículo alguno de la mencionada disposición legal. Por lo tanto se debe rechazar de plano la solicitud de indemnización de perjuicios por daños extra patrimoniales. El tribunal provee téngase por contestada la querrela y demanda civil.

A fojas 44, llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

A fojas 25 rola Ordinario 716 de la SEC, de fecha 19/08/2013.

A fojas 26 rola Contratos de Reparación número 83, 84 y 84 emitido por Servicio Técnico Integral MAFESO.

A fojas 27 rola Formulario Único de Atención Publico N°7018091 de fecha 25/06/2013 del SERNAC.

A fojas 28 rola carta del SERNAC dirigida a SAESA por reclamo N° 7018091 de fecha 25/06/2013.



TESTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
TERMINO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

20 vuelta 90

A fojas 29 rola carta de don Edgardo Agurto dirigida a SAESA informando los artefactos que resultaron dañados por la sobrecarga eléctrica.

A fojas 30 rola factura N°457 con el monto de \$196.350 pesos emitida por MAFESO.

A fojas 31 rola Contrato de Reparación N°1 emitido por MAFESO.

A fojas 32 rola copia de boletas N°321909 y N°322779.

A fojas 33 rola carta de parte de Director Regional del SERNAC a don Andrés Aburto Canales.

A fojas 34 rola carta de parte de Director Regional del SERNAC a SAESA.

A fojas 35 rola carta de parte de SAESA a Director Regional de SERNAC, de fecha 28/06/2013.

A fojas 36 rola de parte del Director Regional del SERNAC a don Andrés Aburto Canales.

A fojas 37 a 42 rolan boletas electrónicas N°17058677, N°17642413, N°18233061, N°18820767, N°19439747 y N°20008855 emitidas por SAESA a Constructora Las Araucarias S.A. por consumo eléctrico de la dirección Buenos Aires 1971 block B departamento 304 Brisas del Mar de Puerto Montt, correspondiente al domicilio del demandante.

A fojas 43 rola lista de testigos de don Edgardo Agurto Canales.

A fojas 53 rola oficio N°99 de fecha 23/01/2014 emitida por el Tercer Juzgado de Policía Local al administrador del Condominio Brisas del Mar.

A fojas 54 y 55 SERNAC evacua traslado conferido respecto de objeción de documentos.

A fojas 59 SERNAC solicita se pida cuenta del oficio solicitado en el comparendo de fecha 23/01/2014.

A fojas 62 rola contestación del oficio por parte de Juan Fernández Letelier administrador condominio Brisas del Mar Pelluco, quien señala que en los los días del 16 al 18 de junio de 2013, hubo una fuerte variación de voltaje que afectó al condominio y que el afectado reclamó e incluso se quemaron algunos artefactos.

A fojas 62 vuelta rola certificación de que no existen diligencias pendientes.

A fojas 63 autos para fallo.



14 JUL 2014  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

noventa y uno 81

De fojas 64 a 79 se presentó copia de contrato de compraventa y mutuo hipotecario entre Inversiones y Asesorías Iquique S.A. y don **EDGARDO ANDRES AGURTO CANALES**, relativa a la compraventa de inmueble Departamento 304 del piso 03 del Edificio B del Condominio Brisas del Mar de Pelluco.

A fojas 81 y siguientes rola escrito de Servicio Nacional del Consumidor de téngase presente.

**Con lo relacionado y considerando:**

**En cuanto a la objeción de documentos:**

A fojas 45, dentro de la diligencia de comparendo la parte denunciada ha objetado informe técnico del Servicio Técnico Luis Sepúlveda Peña de fecha 18 de julio de 2013, rolantes a fojas 26, por haberse acompañado como informes técnicos y no serlos. Ellos contienen una opinión supuestamente calificada de una persona que dice tener conocimientos técnicos y respecto de los cuales, al ser presentados como documentos, esa parte no puede hacer interrogaciones acerca de la idoneidad de la persona que emite el informe, de cómo se confeccionó y de las conclusiones.

Evacuando el traslado la parte del Servicio Nacional del Consumidor solicitando el rechazo de la objeción basado en que la opinión técnica de un especialista debe hacerse a través de un informe pericial, y esto no es un informe pericial. En el documento no se emite ninguna opinión personal, sólo se da cuenta de un hecho, por lo demás el artículo 50 letra A de la Ley 19.496, señala que el juez apreciará la prueba de acuerdo con las normas de la sana crítica, reglas que no dicen relación con las normas del Código de Procedimiento Civil.

Como se ha visto la objeción deducida no se fundamentó legalmente y el tribunal la rechazará por este motivo, además por no contener el documento ninguna opinión personal el documento y principalmente por la forma de apreciación de la prueba en estos procedimientos, que faculta al sentenciador a analizar toda la prueba rendida sin la rigidez de las normas del Código de Procedimiento Civil, fundamentando su fallo y considerando todos los antecedentes como parte de un todo.

**En cuanto a la denuncia infraccional**

**PRIMERO:** Que la presenta causa se inicia por querrela infraccional interpuesta por don **EDUARDO ANDRES AGURTO CANALES**, ya individualizado, en contra de **SAESA S.A.**, también ya individualizada, señalando que debido a un descarga eléctrica producida el día 17 y 18 de julio del año 2013 se deterioraron en su hogar los siguientes artefactos: 1 calefón Trotter turbo Electronic SL tipo FE, 1 plato de cocina fluorescente 32w, 1



14 JUL 2014  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

noventa y dos 92

reproductor de DVD marca LG, 1 alargador múltiple con protector de voltaje, 1 cargador de teléfono LG. Todo lo que fue certificado por don Luis Sepúlveda responsable del Servicio Técnico de Productos Trotter en Puerto Montt. Después realizó la denuncia en SAESA, respondiéndole que no tenían conocimiento de una sobrecarga en el sector, por lo que apeló al SEC dándole lugar a su reclamo por lo que volvió nuevamente a SAESA, donde nuevamente le dijeron que no correspondía el reclamo, por lo que hizo reclamo ante SERNAC, sin resultados por lo que luego demanda en esta instancia.

**SEGUNDO:** Que la denunciada, ha referido su defensa a alegaciones de fondo, señalando que no existe infracción por parte de su representada, pues para que se den los requisitos del artículo 23 de la Ley 19.496, es menester que concurren en forma copulativa los requisitos d: 1) Existencia de una relación de consumo entre las partes; 2) Negligencia del proveedor en la prestación del servicio; 3) Menoscabo del consumidor y 4) Tratarse de fallas en la calidad del servicio. Agrega que dichos elementos deben ser probados por quien los alega, al tenor del artículo 1698 del Código Civil, y que se representada la empresa Saesa S.A. no tiene relación alguna con el reclamante, sino con Constructora Las Araucarias, con quien a celebrado. Al demandante el hecho de pagar una cuenta de luz no le da la calidad de consumidor.

**TERCERO:** Que tampoco existen antecedentes que hagan pensar que su representada haya sido negligente, por cuanto ellos sostienen que no ha existido interrupción del suministro en la fecha señalada y que está permanente sujeta a fiscalización por la calidad de su servicio. Su representada no es responsable de ningún empalme de ningún cliente, dicho de otra forma, no es responsable de ningún instalación eléctrica interior. Por lo anterior no se ha ocasionado ningún menoscabo al consumidor.

**CUARTO:** Con respecto a la resuelto por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, al no ser un órgano jurisdiccional, no sabe o no le compete determinar la vía por la cual se harán efectivas las supuestas responsabilidades de Saesa.

**QUINTO:** Que para resolver el Tribunal si se ha cometido infracción a la Ley de protección al Consumidor, el tribunal contó con los antecedentes ya reseñados en la parte expositiva y en base a su análisis y a la aplicación de las normas de la sana crítica ha llegado a la convicción de que los hechos de la causa son: que debido a una sobrecarga eléctrica ocurrida entre los días 17 y 18 de junio de 2013, variados artefactos eléctricos, ya reseñados, ubicados en el domicilio de calle Buenos Aires 1971 departamento 304, block B de esta ciudad, de propiedad del actor, fueron dañados por una sobrecarga eléctrica y que dicha sobrecarga es responsabilidad de la Empresa proveedora del servicio eléctrico, Saesa S.A. y que intentado por el demandante una solución a su problema, la denunciada no ha dado lugar a ello.



PUERTO MONTT, 14 JUL 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

**SEXTO:** Para arribar a su convencimiento, el tribunal ha considerado determinante la documentación acompañada que hace al relato se hace coherente y verosímil en cuanto a que se dañaron artefactos eléctricos, que estos fueron llevados al servicio técnico al día siguiente de la falla del voltaje, que realizado el examen de los artefactos dañados, el servicio técnico señala que la causa es un cambio de voltaje (fojas 26). Asimismo, el reclamo administrativo fue acogido por la SEC, según da cuenta documento de fojas 25, organismo señala que el control de las sobretensiones peligrosas es una obligación permanente de la distribuidora y debe incluir las hipótesis de riesgo habituales del sistema.

**SEPTIMO:** Que en cuanto a la alegación de la demandada de no tener relación jurídica de consumo con la demandante, al no haber celebrado contrato alguno con ésta lo que lo hace carecer de su calidad de consumidor, será asimismo desestimada, por cuanto el servicio eléctrico es prestado en el domicilio del denunciante, hecho coincidente con el domicilio señalado en su demanda, en las copias de boletas de servicio acompañadas a fojas 37 y siguientes y además en la copia de escritura pública de compraventa de fojas 64 y siguientes; es el consumidor quien paga por el servicio a la compañía de electricidad. En consecuencia el actor reúne las características exigidas por el legislador, en el artículo 1 de la Ley 19.496, para identificarlo como consumidor, por cuanto, es una persona natural que en virtud de un acto jurídico oneroso, utiliza o disfruta como destinatario final de un servicio.

**OCTAVO:** El artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe: “Son derechos y deberes básicos del Consumidor: D) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. El proveedor ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes e ineficaces, en términos de brindar un servicio seguro y luego ha persistido en su accionar al no dar solución al actor.

#### **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL**

**NOVENO:** El artículo 2314 del Código Civil establece: “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”. Probada la responsabilidad de la



14 JUL 2014  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

*representación 94*

querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$262.520, y que de los demás documentos referidos se ha acreditado la preexistencia de la especie y el costo de su reparación.

2° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$250.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se **da lugar a la denuncia** de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, rol único tributario N° 76.073.162-5, representada legalmente conforme lo señala el artículo 50 letra C de la **Ley N° 19.496**, empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de **40 Unidades Tributarias Mensuales**.
- II. Que se **da lugar a la demanda civil** de fojas 46 y siguientes, deducida por don **EDGARDO ANDRES AGURTO CANALES**, ya individualizado en autos, y se condena al proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.** rol único tributario N° 76.073.162-5, representada legalmente conforme lo señala el artículo 50 letra C de la **Ley N° 19.496**, **empresa** individualizada en autos, al pago de una indemnización de perjuicios por daño emergente de **\$262.520 (doscientos sesenta y dos mil quinientos veinte pesos)**, más la suma de **\$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos)** por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses respectivos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.



PUERTO MONTT, 14 JUL 2014  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-B

venta, caso 8

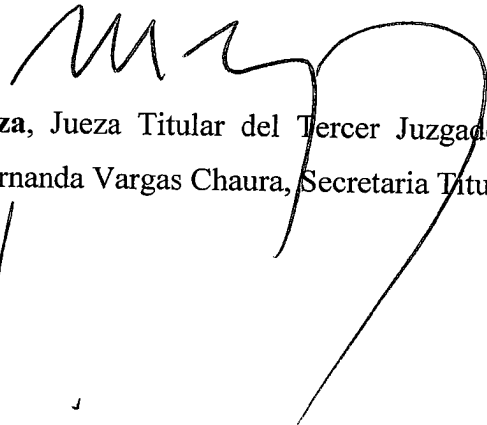
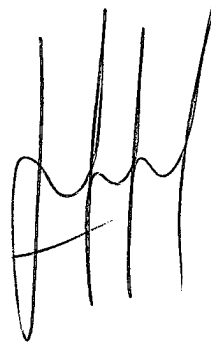
III. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

**Rol N° 3154- 2013.**

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Titular.



PUERTO MONTT, 14 JUL 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
TENIENDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3154-13

