

Proceso Rol N° 16.228-5-2012
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veinticuatro de enero de dos mil trece.

VISTOS;

A **fs.11** don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos, empleado público, domiciliado en calle Guadarrama N° 1232, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Chilectra S.A, por supuestas infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, fundada en que la empresa denunciada habría realizado un cobro excesivo en el servicio de energía eléctrica, que no correspondía al consumo efectuado efectivamente, cobrándose en el mes de marzo de 2012 la suma de \$ 103.800.- ; que al formular el reclamo correspondiente, le habrían señalado que no existiría error en el cobro, efectuando una rebaja de sólo \$ 2.000.- , debiendo pagar una cuenta total de \$124.450.- por dos períodos; que sin embargo, posteriormente, habría aparecido en la boleta de consumo un crédito a favor del cliente, por lo que durante los meses de junio, julio y agosto en el rubro a pagar figuraba " *en crédito* " , y que sólo en el mes de septiembre la empresa denunciada cobró la suma de \$ 1.400.-; evidenciando de esta manera que existió un error en el cobro del mes de marzo que no fue admitido en su oportunidad, y que lo habría obligado a desembolsar una suma de dinero que no estaba contemplada para dicho rubro, por lo que se habría visto perjudicado en los fondos de que disponía para efectuar un viaje al extranjero; estimando que el actuar negligente de la empresa denunciada le ha causado menoscabo por lo que solicita se le condene a pagar el máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$3.000.000.- por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 24.**

A **fs.21** don **Carlos Freude Moreno**, apoderado y en representación de Chilectra S.A., formula declaración indagatoria y señala que producto de un error en la lectura de los consumos originados en el domicilio de calle Guadarrama N° 1232 de la comuna de Las Condes, se habría procedido a facturar un monto mayor que el que efectivamente se había consumido para el período, situación que había sido subsanada

posteriormente, otorgándole al Sr. Muñoz un crédito en su cuenta de suministro, el cual fue pagando las cuentas posteriores hasta agotarse el monto de los dineros abonados; que, en consecuencia Chilectra no habría ocasionado perjuicio alguno al denunciante, estimando que no se configurarían los presupuestos establecidos en la Ley N° 19.496 solicitando el rechazo de la denuncia.

A fs.41 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y demandante y denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose el proceso en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa:

PRIMERO: Que, la parte de Chilectra S.A. opone excepción de Falta de Legitimación Activa del demandante fundado en que don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos no sería el propietario del inmueble correspondiente a calle Guadarrama N° 1232, comuna de Las Condes, que recibe el servicio de suministro eléctrico que ha sido impugnado en autos, sino que lo sería el Fisco de Chile, como consta de la propia documentación acompañada por el actor, motivo por el cual no correspondería a dicha persona ejercer las acciones que se han entablado en autos, puesto que el titular de las mismas sería el Consejo de Defensa del Estado en representación del Fisco de Chile. Que, tanto la Ley General de Servicios Eléctricos - DFL N° 4/20018/2006 del Ministerio de Economía- como su Reglamento contenido en el D.S. N° 327 de 1997, señalarían expresamente que usuario o cliente es la persona natural o jurídica que acredite dominio sobre un inmueble o instalaciones que reciben servicio eléctrico, sostiene que a mayor abundamiento en la Boleta de Consumos agregada a fs.6 de autos, quien aparece como titular de dicha cuenta es doña Violeta Rodríguez Suazo, de quien se desconocen mayores antecedentes.

SEGUNDO: Que, la parte querellante y demandante solicita el rechazo de la excepción, toda vez que el legislador al dictar la Ley del Consumidor no ha tenido en cuenta la naturaleza jurídica de la persona que paga, reclama o exige la prestación de un buen servicio, o quien resida o habite

en un inmueble deba ser siempre su propietario, es por ello que se le ha llamado Consumidor o Usuario, entendiéndose por tal a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios; que, en este caso existiría un acto jurídico oneroso por el querellante y demandante, pues es él quien mes a mes realiza el pago del consumo eléctrico, aceptado a entera conformidad por Chilectra; que, no sería sostenible suponer que sólo el dueño puede exigir un buen servicio, ya que aquello implicaría que el proveedor no respetaría los estándares de calidad. Que, en autos, el actor ha recibido el inmueble de la Dirección de Bienestar de Carabineros de Chile, mediante Acta de Entrega de Vivienda Fiscal, en la cual se entendería que debe asumir el pago de los consumos de luz, agua y gas, y por lo tanto podría exigir de los proveedores de dichos servicios la buena calidad de los mismos.

TERCERO: Que, el artículo 1 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala que para los efectos de dicha ley se entenderá por: " 1.- *Consumidores o Usuarios : Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.* "

CUARTO: Que, como consta de los antecedentes del proceso, especialmente del certificado de fs.7, el querellante junto a su grupo familiar habitan el inmueble de calle Guadarrama N° 1232, comuna de Las Condes, que atendida la naturaleza del servicio brindado por Chilectra S.A., son los habitantes de un inmueble quienes utilizan como destinatarios finales el servicio de energía eléctrica que proporciona el proveedor denunciado, pagando por dicho servicio el precio o tarifa exigido, de manera tal que a la luz de la definición que el legislador hace de consumidor, se configurarían los presupuestos necesarios para considerar a don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos, consumidor del servicio de energía eléctrica proporcionada por Chilectra S.A., y en consecuencia, titular de las acciones que nacen del ejercicio de los derechos del consumidor, especialmente las que persiguen la responsabilidad del proveedor por incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley N° 19.496, como ocurriría en autos, debiendo desestimarse por estos motivos la excepción de Falta de Legitimación Activa opuesta por Chilectra S.A.

b) En el aspecto infraccional :

QUINTO: Que, la parte denunciante sustenta sus acciones en las supuestas infracciones en que habría incurrido Chilectra S.A. al efectuar un cobro excesivo que no correspondería al consumo efectuado en el inmueble de calle Guadarrama N° 1232 desde el 20 de enero y hasta el 22 de marzo de 2012, cobrándose la suma de \$ 103.800.-, no obstante que el consumo habitual e histórico era del orden de \$ 20.000.- a \$ 25.000.- mensuales, sin que se hubiera admitido por el proveedor el error al efectuar el reclamo, por lo que se habría visto obligado a pagar dicha suma de dinero, la que una vez pagada fue descontada como un crédito en las cuentas de servicios sucesivas hasta el mes de septiembre de 2012; dejando en evidencia el error en el cobro, lo que habría causado menoscabo al actor al alterar su presupuesto debiendo destinar al pago de dicha cuenta, fondos que tenía contemplados para otros fines, estimando que Chilectra S.A. no ha dado cumplimiento a las condiciones pactadas y habría obrado de manera negligente, vulnerando lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

SEXTO: Que, la parte denunciada de Chilectra S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra solicita su rechazo, toda vez que si bien se habría cometido un error humano al ingresar los datos por las personas que efectúan las lecturas de los medidores, teniendo en cuenta un universo de aproximadamente 1.500.000 de clientes en su área de concesión, éste habría sido subsanado posteriormente otorgándosele un crédito a favor del Sr. Muñoz, quien reconoce que durante los meses de junio, julio y agosto nada pagó por concepto de energía eléctrica, y que en el mes de septiembre habría pagado únicamente la suma de \$1.400.-; estimando que el denunciante no habría sufrido perjuicio alguno al tener que pagar una suma mayor que la pagada habitualmente, ya que en los meses posteriores no pagó por concepto de energía eléctrica al tener un crédito a su favor, solicitando se rechace el daño moral alegado puesto que no se habría acreditado su procedencia.

SEPTIMO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** De fs. 1 a 6 rolan copias de Boleta electrónica de Chilectra S.A. emitidas entre los meses de marzo a septiembre de 2012; **2)** A fs.7 rola certificado en que consta que el denunciante hace uso de inmueble fiscal ubicado en calle Guadarrama N° 1232, comuna de Las Condes; **3)** A fs.8 certificado en que consta que don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos hizo uso de feriado

legal entre los días 6 y 24 de febrero de 2012; 4) A fs.9 y 1 rola fotocopia de pasaporte y cédula de identidad de don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos; y 5) A fs.43 rola acta de Entrega de vivienda fiscal; documentos que no fueron objetados de contrario.

OCTAVO: Que, la parte denunciada de Chilectra S.A. en apoyo de su defensa acompañó a fs. 28 Reporte de Facturación del inmueble de calle Guadarrama N° 1232 ; documento que no fue objetado de contrario.

NOVENO: Que, analizado lo expuesto por las partes y las probanzas allegadas a los autos, es posible dar por establecido: 1) Que, la parte de Chilectra S.A. en la boleta de servicios N° 75285578 correspondiente al período de 20 de enero de 2012 al 22 de marzo de 2012 cobró la suma de \$102.800.- ; 2) Que, el denunciante pagó dicha suma en la boleta correspondiente al período siguiente con vencimiento el 5 de mayo de 2012; y 3) Que, de acuerdo a las boletas de fs.3, 4, 5 y los meses de junio, julio y agosto nada se pagó en relación al consumo de energía eléctrica y demás cargos fijos, apareciendo en el rubro total a pagar la frase "*En crédito*" y que en la boleta de septiembre se cobró la suma de \$ 1.400.- por tales conceptos.

DECIMO: Que, en mérito de lo anterior es posible dar por establecido que Chilectra S.A. incurrió en un error al cobrar el servicio prestado en el período del 20 de enero y hasta el 22 de marzo de 2012, sin rebajar oportunamente el monto cobrado al consumo efectivamente realizado por el actor, sino que sólo una vez efectuado el pago, reconociendo la suma de dinero pagada en exceso, imputó a ésta el cobro de los consumos y cargos fijos durante los meses de junio, julio y agosto, cobrando en el mes de septiembre la exigua suma de \$ 1.400.-

UNDECIMO: Que, en consecuencia, resulta procedente acoger la denuncia de fs. 11 por estimarse que la empresa denunciada Chilectra S.A. infringió lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 al no respetar las condiciones en que se presta el servicio al cobrar un monto superior al consumo efectivamente efectuado en el inmueble de calle Guadarrama N° 1232 en el período del 20 de enero al 22 de marzo de 2012.

b) En el aspecto civil:

DUODECIMO: Que, en relación a la indemnización por daño moral, deberá considerarse que los hechos constitutivos de la infracción declarada, han provocado en el consumidor reclamante una angustia y

molestia al verse expuesto al cobro de la suma de dinero que no le correspondía pagar, alterando su normal presupuesto familiar y en consecuencia, su vida cotidiana provocando trastornos en desenvolvimiento de ésta, puesto que la suma que se vió obligado a pagar alcanza a casi 4 veces la suma de dinero destinada ordinariamente a cubrir dicho gasto, según se desprende de los documentos a fs.2 a 6, por estos motivos y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, en cuanto establece que es un derecho básico del consumidor la reparación e indemnización oportuna de todos los daños tanto materiales y morales que se producen a consecuencia del incumplimiento a la citada ley, de manera que corresponde reparar el daño que en la especie ha afectado al actor, regulándose al efecto dicha indemnización en la suma de \$200.000.-

DECIMO TERCERO: Que, se desestiman los intereses y reajustes solicitados por no corresponder.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechaza la excepción de Falta de Legitimación Activa opuesta por la parte de Chilectra S.A.

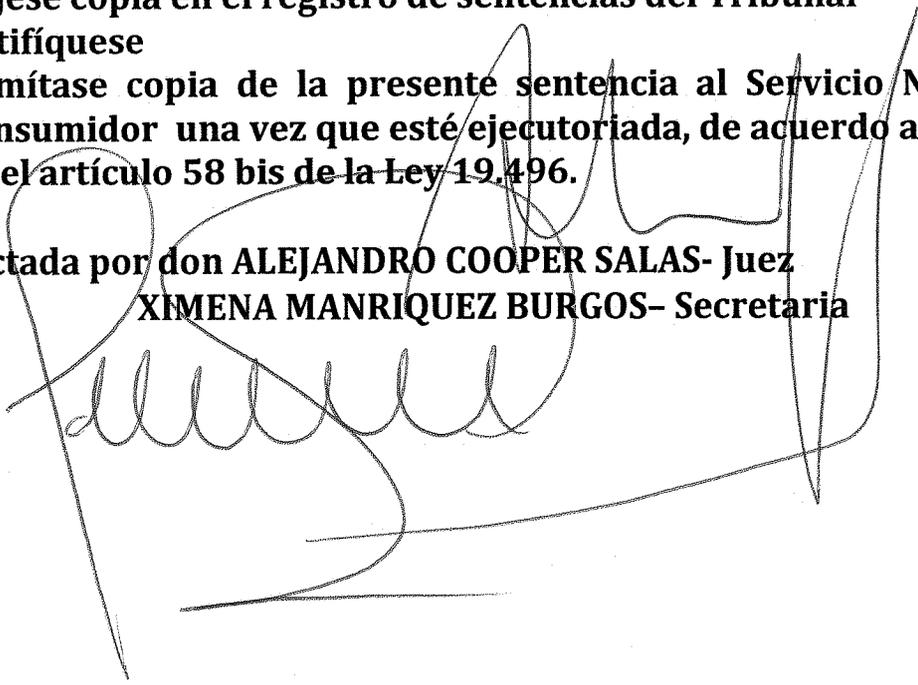
b) Que, se acoge la denuncia de fs.11 y se condena a **Chilectra S.A.** representada por **Carlos Freude Moreno** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autor de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor contenidas en la Ley 19.496.

c) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs.11 interpuesta por don Rodrigo Gonzalo Muñoz Tejos y se condena a **Chilectra S.A** representada por **Carlos Freude Moreno** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19,496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria**

A large, handwritten signature in black ink is written over the typed text. The signature is highly stylized and appears to be a cursive or semi-cursive script. It is partially obscured by a large, vertical scribble that extends from the top of the page down to the signature. There are also several horizontal and diagonal lines drawn across the signature area, possibly indicating a stamp or a correction.

C.A. de Santiago

Santiago, nueve de octubre de dos mil trece.

A fs.78: téngase presente.

Vistos y teniendo, además, presente:

Que las argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 61 y la alegación vertida en estrado, no logran convencer a esta Corte como para alterar lo que viene decidido.

En atención, también, a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 que establece el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se confirma** la sentencia apelada de veinticuatro de enero de dos mil trece, escrita a fojas 50 y siguientes, **con costas del recurso.**

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-580-2013.



Pronunciada por la **Séptima Sala de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Dobra