Arica, a veintiocho de septiembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 16 y siguientes rola la denuncia por Infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Raúl Salinas Casas R.U.T. N° 6.450.203-4 jubilado, domiciliado en calle Los Artesanos N° 936, de Arica, en contra de Emelari S.A., R.U.T. N° 96.542.120-3, representada legalmente por Israel Luna Birkner, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Baquedano 731, Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina , de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora. En cuanto a los hechos funda la denuncia infraccional en que con fecha 22 de mayo de 2013, Emelari realizó una suspensión del suministro de energía eléctrica por error en su propiedad, dejándole sin energía eléctrica por cuatro días consecutivos, por lo que efectuó el reclamo correspondiente el 28 de mayo de 2103 y la empresa denunciada le dio como respuesta una carta de disculpa aceptando su error (Adjunta copia de orden de inspección de empalme. Trabajo realizado: "Se repone servicio suspendido. Suspendido 22/05/2013 Reposición 25/05/2013). Refiere que no recibió ningún tipo de compensación automática como lo establece la ley. Lo anterior, conllevó que cuando su hija se acercó a cancelar una boletas en el año 2014 fuera derivada al Jefe de Plataforma de nombre Arturo Sánchez quien hizo referencia a lo acontecido anteriormente, increpándola diciéndole que no estaba de acuerdo con la carta disculpa ya que para él si era procedente el corte realizado. Señala que tras ese incidente, su hija se dirigió a solicitar el comprobante de pago y se percató que en el sistema computacional aparecía registrado lo siguiente: "Cliente problemática, no dar plazo". El denunciante refiere que en ese tiempo se encontraba con problemas de salud y no realizaron ningún reclamo, sin embargo, transcurrido el tiempo y al ver esa situación que continuaba, decidió poner en conocimiento este hecho directamente al supervisor comercial de la empresa denunciada, don Israel Luna Birkner, todo a través de su hija Ingrid Salinas. Con fecha 24 de julio de 2015, se llevó a cabo esa reunión, en la que su hija expuso de lo acontecido y que aquello era un acto discriminatorio y que era una grave vulneración a los derechos que le competen como cliente. El Supervisor Comercial constató personalmente estas aseveraciones, verificadnos los hechos a través del sistema y por esta razón se comprometió a hacerse cargo del tema, indicándole a su hija que ese no era el pensamiento de la empresa y que lamentaba lo ocurrido y que lo solucionaría, dándose por enterado mediante esa reunión, por lo que el denunciante aceptó las disculpas, creyendo que se tomarían las medidas correspondientes y necesarias para que no continuase con la vulneración a sus derechos. Sin embargo, transcurrido un mes después de esa reunión y en lugar de haberse

resuelto el problema, dicho registro no solamente aparecía de forma interna sino en el sistema y comprobante electrónico sino también en los comprobantes de pago y en las propias boletas de la luz emitidas desde el 21 de agosto de 2915 hasta el 23 de enero de 2017, que indicaban claramente:"Datos del suministro: Dirección: "Los Artesanos 936 ver. Pág. 69 y siguientes. No dar plazos, Arica. Refiere que con ello confirmaba que su propiedad había sido categorizada en una posición de estigmatización y discriminación, dentro de la mal usada "Bitácora interna" del sistema de la empresa y no en una página, sino en varias de forma sistemática, transformándose, al ser expuesto ahora abiertamente, en una formal información externa, de conocimiento y acceso público, transgrediendo con ello todo lo normado, establecido y fiscalizado por Ley. Refiere que con fecha 14 de febrero de 2017, interpuso una reclamo por discriminación por medio de Sernac, por su hija, quien lo representa y la empresa respondió el reclamo mediante carta de 2 de marzo de 2017, minimizando el tema central del reclamo, llamándolo "experiencia, para cumplir estándares de calidad y servicio", no haciéndose cargo del menoscabo ocasionado. Además indicó "que los cortes a lo que hace alusión en el presente requerimiento se encuentran correctamente ejecutados" y concluye señalando: "...podemos indicar que tanto los cortes como las reconexiones efectuadas se encuentran correctamente ejecutadas ". Desconociendo y contradiciendo con ello su propia respuesta formal, específicamente, en lo referido al corte de cuatro días consecutivos en el año 2013, cuando había aceptado su equivocación y emitido una carta disculpa dirigida a su persona. Señala que dio tiempo necesario y más que suficiente para que se tomaran las medidas y resguardos pertinentes, exponiendo lo señalado directamente en la oficina comercial a través de don Israel Luisa Birkner, su Supervisor Jefe. Refiere que sólo de haber interpuesto un reclamo en Sernac, recién se eliminó de las boletas y comprobantes de pago la frase discriminatoria que se mantuvo por más de cuatro años en contra de su propiedad, vulnerando así sus derechos y dignidad como usuario de la compañía eléctrica. Y por ello exigió con el reclamo una indemnización económica por el daño y perjuicio causado. En cuanto al Derecho, refiere que al tenor de los hechos descritos, la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 3, letras a), b), c) y e) , 12, 23, 24 y 26 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Consumidores, señalando que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados ya que el actuar de la empresa ha provocado una vulneración de sus derechos como consumidor por el trato indigno y la discriminación de la cual ha sido objeto, expresada a través de las boletas emitidas desde el 21 de agosto de 29015 y hasta el 23 de enero de 2017, y todo el tiempo perdido en buscar la solución al problema, provocado por

el actuar negligente da la empresa y pide, en definitiva, condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo a la vez, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Emelari S.A., R.U.T. N° 96.542.120-3, representada legalmente por Israel Luna Birkner, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Baquedano 731, Arica y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50C y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora. Fundamenta su accionar en los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en la denuncia, los que por economía procesal da por reproducidos y refiere que tales hechos le han causado perjuicios y demanda por: 1.- Daño Emergente: Demanda por la suma de $100.000.- por el daño emergente, daños configurados por los gastos de locomoción que tuvo que realizar para concurrir a Emelari y Sernac para hacer efectivos sus reclamos que avalúa e $50.000.- y gastos en documentación que ha debido desembolsar para presentar el reclamo respectivo por la suma de $50.000.- y 2.- Daño Moral por la suma de $5.000.000., daños que se configuran por el agravio realizado en plena conciencia y bajo un actuar de mala fe por parte de la empresa ya que cuando tomó conocimiento del grave hecho de discriminación en contra de su persona y propiedad no subsanó dicho atropello, por el contrario, continuó con esta vulneración durante varios años más, avaluando el mal actuar de su funcionario y más aún externalizando este hecho de discriminación en documentos formales al alcance de cualquier persona, vulnerando con ello su honra, la vida privada, el crédito y el buen nombre de su persona y de su familia, derechos que consagra la Constitución Política de la República. Señala que a lo anterior, hay que agregar el menoscabo psíquico como económico, la molestia y pérdida de tiempo que esta acción le significó durante todo l tiempo en que este hechos discriminatorio no fue corregido, transgrediendo también con ello, sus derechos como consumidor de recibir un servicio de calidad y a no ser discriminado arbitrariamente, por ello exige una indemnización que atenué el perjuicio y el sufrimiento causado injustamente a su familia y a él. En cuanto al Derecho funda la demanda en lo dispuesto por elos artículos 3° letra e) de la Ley N° 19.496 y solicita en definitiva se acoja la demanda y se condene a Emelari S.A. a pagarle la suma de $5.100.000.- o la suma que se estime conforma derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 19 vta., rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal y/o jefe de local de la denunciada, de conformidad al artículo 50 D de la Ley N° 19.496, a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 20 rola la rectificación de la demanda.

A fs. 21 rola la notificación por cédula de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 16 a 19 y su proveído de fs. 19 vta., rectificación de demanda y su proveído de fs. 20 vta. a Emelari S.A., por intermedio de su representante legal Andrés Sepúlveda (Jefe Zonal), por medio de doña Loreto Castillo O. Secretaria, según atestado del receptor del Tribunal.

A fs. 22 rola la certificación secretarial de la no comparecencia de las partes a la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 27 vta., rolan las declaraciones del representante legal de Emelari S.A., Andrés Guillermo Sepúlveda Alcaíno.

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

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 27 vta., rolan las declaraciones del representante legal de la denunciada, Andrés Guillermo Sepúlveda Alcaíno, quien expone que en cuanto a los hechos que se denuncian no son efectivos, ya que no es parte de la política de su representada discriminar a los clientes bajo ningún concepto, que las boletas se generan desde un sistema automático (Base de Datos) en cual registra los datos de los clientes, el consumo de luz, pero que ignora cómo aparece en la boleta la glosa "no dar plazos" e ignora durante cuánto tiempo apareció esto en la boleta del denunciante ya que ingresó a la empresa en el año 2015 y los hechos datan desde el 2013 y que sólo toma conocimiento de la denuncia y demanda con fecha 5/9/2017 y que los hechos relatados no los conocía y desconoce sui hubo una compensación económica al cliente después del corte de luz que se efectuó con fecha 23/05/2017 en el domicilio de Los Artesanos N° 936 y que los plazos de corte son de 45 días de transcurridos el vencimiento de la boleta.

Segundo: Que, el inciso primero del artículo 1698 del Código Civil dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o éstas."

Tercero: Que, no se aportó a esta sentenciadora las probanzas indispensables para adquirir convicción que la denunciada cometió una infracción a la Ley N° 19.496, en la etapa procesal correspondiente, y por ello deberá rechazarse la denuncia infraccional deducida a fs. 16 a 19 por Raúl Salinas Casas en contra de Emelari S.A. y deberá absolver a la denunciada Emelari S.A.

Cuarto: Que, no habiéndose acreditado la infraccional de la que se deduzcan los perjuicios reclamados por el actor civil, deberá rechazarse la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 16 a 19 y su rectificación de fs. 20 en contra de Emelari S.A.

Quinto: 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 3, 12, 23, 24, 26 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 16 a 19 por Raúl Salinas Casas en contra de Emelari S.A.

2.- Se absuelve a **Emelari S.A**. por falta de méritos.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 16 a 19 por Raúl Salinas Casas en contra de Emelari S.A.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 651/AP-2017

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ARICA CHILE

Sentencia pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ARICA CHILE

Es Copia Fiel de su Original
Arica, 28 SEP 2017
SECRETARIO