



San Bernardo, trece de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 18, Lucia Tegualda Tapia Bravo, secretaria, domiciliada en Alberto Hurtado Cruchaga n° 15.601, San Francisco del Viñedo, comuna de San Bernardo, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra el proveedor CGE Distribución S.A., representado por don Guillermo del Solar Paredes, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. América n° 663, comuna de San Bernardo, por infringir al Art. 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496; solicitando sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en 10.000.000, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 43, doña Lucia Tegualda Tapia Bravo, antes individualizada, rectificó su demanda de fojas 18, interponiendo en lo principal de esta presentación, denuncia infraccional en contra de CGE Distribución S.A., representada por don Guillermo del Solar Paredes, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. América n° 663, comuna de San Bernardo, por infracción al Art. 23 de la Ley de protección al consumidor solicitando que ésta sea acogida a tramitación y condenándose a este proveedor al máximo de las penas señaladas por la ley, con costas. En primer Otrosí, la denunciante rectificó la acción indemnizatoria de autos señalado que demanda a CGE Distribución para que sea condenada a pagarle, por concepto de daño emergente la cantidad de \$289.990 y por concepto de daño moral la cantidad de \$9.000.000, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 48, comparece doña Lucia Tegualda Tapia Bravo, antes individualizada, quien expresa que el día

martes 28 de abril de 2015, llegó a su casa y se percató que no tenía energía eléctrica, al día siguiente llamó de su trabajo a la empresa CGE, consultando por qué le habían cortado la luz, si la boleta n° 1190903596, que recibió por un monto \$37.700, vencía el 07 de mayo de 2015. La señorita que la atendió no supo explicarle por qué el corte y le sugirió cancelar la cuenta lo antes posible, para que le dieran el servicio, ese mismo día se acercó a pagar a un centro de unired, ubicado cerca de su trabajo, al sacar un comprobante de pago, este se emitió por el valor de \$60.300, por lo que no lo canceló y se devolvió a su trabajo para nuevamente llamar a la empresa CGE. En esta ocasión la señorita que la atendió le dijo que debía llamar a otro número para que le desglosaran la cuenta y saber por qué ese monto. Ese mismo día pidió permiso en su trabajo, para el día siguiente ir a solucionar el problema, así lo hizo y paso a pagar en un Serviestado la luz y el agua, pero el cajero le dijo que el sistema no ingresaba el monto de la luz y que la cuenta estaba bloqueada; al día siguiente, jueves 30 de abril de 2015, se dirigió a la empresa CGE en la comuna de San Bernardo, y solicitó hablar con un jefe, la señorita que entrega números de atención, le dijo que los jefes no se encontraban, pero que estaba don Manuel Silva, que es la persona directamente después de los jefes y a él, mientras buscaba su información en el computador, le mencionó que al reverso de la boleta se indica como una información importante, que la empresa estaba facultada para cortar el suministro eléctrico, si la cuenta no era cancelada en la fecha de vencimiento, al escuchar esto don Manuel, le respondió que eso es otra cosa que no tenía nada que ver. Revisó el computador y mencionó que faltaba una boleta y se la imprimió, por lo cual ella le respondió que no sabía nada de esa boleta, a lo cual él en una forma muy molesta le dijo que era responsabilidad de ella preguntar por sus boletas. Entonces ella le consultó si habían pagos faltantes porque no los agregaron en el estado de su última boleta, don Manuel le mencionó que la





empresa tenía la facultad de cobrar lo más atrasado y que el error fue del sistema, que no se había reflejado y que la boleta que faltaba era la n° 711237789 de fecha 08 de abril de 2015, pero ella lo único que quería era pagar lo más atrasado para que le dieran la luz, pero don Manuel le dijo que tenía que pagar las dos últimas boletas atrasadas que era de un monto de \$41.800, para que se le repusiera el servicio, por lo que se acercó a la caja a pagar y le comunicó a la cajera que se encontraba sin luz. La cajera le mencionó que no se preocupara que ingresando el pago se generaba el aviso que estaba sin suministro. Terminado el trámite en CGE se dirigió al trabajo y al llegar a su casa todavía no llegaba la luz. El viernes 01 de mayo de 2015, se levantó y se percató que aún no tenía luz, no se atormentó pensando que al final del día llegaría, ese día viajó con su hijo mayor a la costa para distraerse de los problemas de la casa y al llegar de vuelta el hijo menor le comentó que ya estaba aburrido sin la luz, llegaron a la casa y todavía estaban sin suministro. El sábado 02 de Mayo de 2015, despertó temprano y seguía sin luz, por lo que llamó de un teléfono público a la empresa CGE, la señorita que la atendió le dijo que ese día había varios sectores sin suministro a lo que ella respondió que su sector estaba con luz y que sólo ella no tenía luz a pesar de haber cancelado la cuenta el día 30 de abril de 2015, la señorita le respondió que ingresara una solicitud de emergencia y que en 02 horas más estaría con suministro, lo cual no pasó durante todo el día a pesar de sus reiterados llamados, ese fin de semana debía cuidar a su mamá que esta postrada debido a un infarto al cerebro, situación que le complicaba debido a que no tenía luz en su casa. El domingo 03 de mayo de 2015, se levantó temprano para verificar si había llegado el suministro pero éste aun no llegaba, su hijo le insistió que llamará pero como habían gastado bastante llamando, decidió llamar al otro día desde su trabajo y por mientras se consiguió luz con la vecina para poder lavar ropa y planchar. El lunes 04 de mayo de 2015, llegó al



trabajo y llamó a su hijo que estaba en la casa para preguntarle si la luz había llegado, este le respondió que no, llamó nuevamente a la empresa CGE, e ingresaron una nueva solicitud de emergencia y reposición del suministro, el que sólo se repuso ese día después de casi seis días; como consecuencia de esto, se echó a perder su refrigerador y tuvo bastante incomodidades en su casa. Agrega que a pesar de obtener un reembolso en su cuenta de \$9.911, correspondiente a la reconexión de la luz, no quedó conforme con esa cantidad, formulando un reclamo ante el Sernac y la Superintendencia.

A fojas 51 de autos, rola acta de notificación a la empresa CGE, de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 43 de autos.

A fojas 60, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Lucía Tegalda Tapia Bravo, denunciante y demandante y de don Sebastián Venegas Salazar, abogado, en representación de la empresa denunciada CGE Distribución S.A., En esta oportunidad la denunciante y demandante rindió prueba testimonial y la parte denunciada y demandada contestó las acciones interpuestas mediante escrito que se agregó en fojas 56, como parte de la audiencia, no se produjo conciliación;

A fojas 61, durante la audiencia de estilo, la parte denunciada tachó a la testigo de la parte denunciante, Débora Quijada Catalán, en virtud de la causal contemplada en el Art. 358 n° 7 del C. de Procedimiento Civil, esto es mantener un vínculo de amistad íntima con la denunciante.

A fojas 69, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DE LAS CUESTIONES PREVIAS:



1°) Que, a fojas 61, durante la audiencia de estilo, la parte denunciada tachó a la testigo de la parte denunciante, Débora Quijada Catalán, en virtud de la causal contemplada en el Art. 358 n° 7 del C. de Procedimiento Civil, esto es mantener un vínculo de amistad íntima con la denunciante;

2°) Que, contestando a la preguntas de tacha, la testigo citada admitió que la denunciante era su suegra, por lo que corresponderá acoger la tacha deducida en su contra, por las causales contempladas en los numerales 1 y 7 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, al mantener un parentesco por afinidad que permite presumir, a partir de su concurrencia a prestar testimonio, mantiene con la denunciante un íntimo grado de amistad, que le resta imparcialidad para declarar en esta causa;

3°) Que, sin perjuicio de lo antes expuesto, en definitiva esta Sentenciadora podrá apreciar la totalidad de las pruebas aportadas por las partes, de conformidad a las reglas de la sana crítica;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

4°) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar la empresa CGE Distribuidora S.A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

5°) Que, fundando sus acciones la denunciante expuso en fojas 43 y 48, que el día martes 28 de abril de 2015, llegó a su casa y se percató que no tenía energía eléctrica, al día siguiente llamó de su trabajo a la empresa CGE, consultando por qué le habían cortado la luz,



si la boleta n° 1190903596, que recibió por un monto \$37.700, vencía el 07 de mayo de 2015. La señorita que la atendió no supo explicarle por qué el corte y le sugirió cancelar la cuenta lo antes posible, para que le dieran el servicio, ese mismo día se acercó a pagar a un centro de unired, ubicado cerca de su trabajo, al sacar un comprobante de pago, este se emitió por el valor de \$60.300, por lo que no lo canceló y se devolvió a su trabajo para nuevamente llamar a la empresa CGE. En esta ocasión la señorita que la atendió le dijo que debía llamar a otro número para que le desglosaran la cuenta y saber por qué ese monto. Ese mismo día pidió permiso en su trabajo, para el día siguiente ir a solucionar el problema, así lo hizo y paso a pagar en un Serviestado la luz y el agua, pero el cajero le dijo que el sistema no ingresaba el monto de la luz y que la cuenta estaba bloqueada; al día siguiente, jueves 30 de abril de 2015, se dirigió a la empresa CGE en la comuna de San Bernardo, y solicitó hablar con un jefe, la señorita que entrega números de atención, le dijo que los jefes no se encontraban, pero que estaba don Manuel Silva, que es la persona directamente después de los jefes y a él, mientras buscaba su información en el computador, le mencionó que al reverso de la boleta se indica como una información importante, que la empresa estaba facultada para cortar el suministro eléctrico, si la cuenta no era cancelada en la fecha de vencimiento, al escuchar esto don Manuel, le respondió que eso es otra cosa que no tenía nada que ver. Revisó el computador y mencionó que faltaba una boleta y se la imprimió, por lo cual ella le respondió que no sabía nada de esa boleta, a lo cual él en una forma muy molesta le dijo que era responsabilidad de ella preguntar por sus boletas. Entonces ella le consultó si habían pagos faltantes porque no los agregaron en el estado de su última boleta, don Manuel le mencionó que la empresa tenía la facultad de cobrar lo más atrasado y que el error fue del sistema, que no se había reflejado y que la boleta que faltaba era la n° 711237789 de fecha 08 de

abril de 2015, pero ella lo único que quería era pagar lo más atrasado para que le dieran la luz, pero don Manuel le dijo que tenía que pagar las dos últimas boletas atrasadas que era de un monto de \$41.800, para que se le repusiera el servicio, por lo que se acercó a la caja a pagar y le comunicó a la cajera que se encontraba sin luz. La cajera le mencionó que no se preocupara que ingresando el pago se generaba el aviso que estaba sin suministro. Terminado el trámite en CGE se dirigió al trabajo y al llegar a su casa todavía no llegaba la luz. El viernes 01 de mayo de 2015, se levantó y se percató que aún no tenía luz, no se atormentó pensando que al final del día llegaría, ese día viajó con su hijo mayor a la costa para distraerse de los problemas de la casa y al llegar de vuelta el hijo menor le comentó que ya estaba aburrido sin la luz, llegaron a la casa y todavía estaban sin suministro. El sábado 02 de Mayo de 2015, despertó temprano y seguía sin luz, por lo que llamó de un teléfono público a la empresa CGE, la señorita que la atendió le dijo que ese día había varios sectores sin suministro a lo que ella respondió que su sector estaba con luz y que sólo ella no tenía luz a pesar de haber cancelado la cuenta el día 30 de abril de 2015, la señorita le respondió que ingresara una solicitud de emergencia y que en 02 horas más estaría con suministro, lo cual no pasó durante todo el día a pesar de sus reiterados llamados, ese fin de semana debía cuidar a su mamá que esta postrada debido a un infarto al cerebro, situación que le complicaba debido a que no tenía luz en su casa. El domingo 03 de mayo de 2015, se levantó temprano para verificar si había llegado el suministro pero éste aun no llegaba, su hijo le insistió que llamará pero como habían gastado bastante llamando, decidió llamar al otro día desde su trabajo y por mientras se consiguió luz con la vecina para poder lavar ropa y planchar. El lunes 04 de mayo de 2015, llegó al trabajo y llamó a su hijo que estaba en la casa para preguntarle si la luz había llegado, este le respondió que no, llamó nuevamente a la empresa CGE, e ingresaron una



nueva solicitud de emergencia y reposición del suministro, el que sólo se repuso ese día después de caso seis días; como consecuencia de esto, se echó a perder su refrigerador y tuvo bastante incomodidades en su casa. Agrega que a pesar de obtener un reembolso en su cuenta de \$9.911, correspondiente a la reconexión de la luz, no quedó conforme con esa cantidad, formulando un reclamo ante el Sernac y la Superintendencia;

6°) Que, contestando las acciones deducidas, en presentación que se agregó como parte de la audiencia de estilo en fojas 56, CGE Distribución S.A., solicitó su rechazo, por cuanto el corte del suministro eléctrico tuvo lugar luego de transcurridos 50 días desde la boleta vencida el día 09 de Marzo de 2015, encontrándose de Servicios Eléctricos, para suspender el suministro después de transcurrido 45 días desde el vencimiento de la primera factura o boleta impaga. En cuanto al retardo en la reconexión del servicio, señala que éste se repuso el día 02 de Mayo y no el día 04 como señala la denunciante, por lo que este retardo, que reconoce de un día, de acuerdo a la exigencia normativa, no justificaría una demanda de casi 10 millones de pesos, haciendo presente que la falla que presentaría un refrigerador de la denunciante obedecería a la antigüedad del aparato y no guarda relación con el corte del servicio;

7°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, la actora acompañó en el proceso los siguientes documentos; a) En fojas 01 y 02, boletas de CGE Distribución S.A., emitidas con fecha 08 de Abril y 15 de Abril ambas de 2015, informándose en los dos documentos, parte frontal, que el servicio se encontraba afecto a corte desde el día 24 de Abril de 2015 por presentar boleta impaga anterior de \$19.200. b) En fojas 03, recibo de pago n° 2491505987, por la cantidad de \$41.800, de fecha 30 de Abril de 2015 c) En fojas 04, copia de la orden de



reconexión del servicio, fechada el día 04 de Mayo de 2015 de hechos,

d) En fojas 05 copia de reclamo deducido por estos hechos, ante el Sernac, de fecha 16 de mayo de 2015. e) En foja 08, copia de la respuesta entregada por la denunciada en relación con el reclamo interpuesto ante el Sernac, en la cual la denunciada señala haber rebajado un monto de \$9.911, correspondiente al cargo de reposición y que se solicitó un informe técnico en relación con un aparato de propiedad de la denunciante;

Con la misma finalidad la denunciante aportó durante el comparendo de estilo, fojas 61 y siguientes, el testimonio de las testigos María Sepúlveda Trangol y Débora Quijada Catalán.

8º) Que, a los efectos de acreditar sus descargos, la denunciada acompañó, en fojas 56, un informe técnico en relación con un refrigerador de la marca Mademsa, de propiedad de la denunciante, el cual concluye que éste no se encuentra funcionando en forma normal debido a sus años de funcionamiento y no por diferencias de voltaje en el tendido eléctrico;

9º) Que, a partir de los elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado la convicción necesaria, para estimar que los hechos denunciados, la proveedora identificada como "CGE Distribuidora S.A., infringió respecto a la denunciante Lucia Tegualda Tapia Bravo, antes individualizada, el Art. 23 de la Ley de protección a los derechos del consumidor, nº 19.496. En Efecto, de conformidad a lo expresamente dispuesto por la Ley General de Servicios Eléctricos, Art. 141 inciso primero, la denunciada se encontraba facultada para efectuar el corte del suministro eléctrico a la denunciante, de lo que ella se encontraba perfectamente informada por el aviso contenido en la cuenta que había



llegado a su poder, emitida el día 15 de Abril de 2015, el cual se bien indica como fecha de vencimiento el día 07 de mayo, esto no guardaba relación con la facultad de la empresa para suspender el servicio a partir de la fecha informada, esto es el 24 de abril del mismo año. En relación al retardo en la reconexión o reposición del servicio, la denuncia será igualmente rechazada, en primer lugar por cuanto la propia denunciante declara que fue compensada al respecto, con el reembolso del costo de reposición y por cuanto la actora no acreditó con la prueba aportada al proceso, de manera suficiente e indubitable, que a raíz de la demora en la reconexión se le haya provocado un menoscabo susceptible de ser sancionado infraccionalmente. Al respecto deberá tomarse en consideración que el tipo infraccional denunciado, esto es lo dispuesto en el Art. 23 de la ley de protección a los derechos del consumidor, no sanciona cualquier deficiencia o falla en la prestación de un servicio, sino cuando esta falla obedece a una actuación negligente del proveedor que causa al consumidor. En la especie, la prueba testimonial, aportada al proceso, en relación a los inconvenientes experimentados por la denunciante derivados de la reposición tardía del servicio resulta, a juicio de esta Sentenciadora vaga e incompleta, dado que la testigo María Sepúlveda no recuerda la fecha de los hechos y manifiesta desconocer que problemas le pudo acarrear a su vecina el corte de luz. Por su parte, la testigo Débora Quijada declara que vio a su suegra decaída, pero no recuerda la fecha de esto, que esto duró como una semana, y que en ese lapso le guardó las cosas que necesitaban refrigeración, agregando que una vez repuesto el servicio el aparato no volvió a funcionar. Sin embargo, de acuerdo los antecedentes aportados, desde el pago de lo adeudado, el suministro sólo estuvo suspendido tres días completos y, de acuerdo al informe técnico emitido respecto al refrigerador de la denunciante, el cual no fue objetado ni contradicho por una prueba en contrario, éste sólo presentó fallas



derivadas de su antigüedad y no imputables a una falla de voltaje



C.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

10°) Que, en fojas 18, la cual rectificó en el primer otrosí de fojas 43, doña Lucia Tegualda Tapia Bravo, antes individualizada, dedujo en contra de CGE Distribuidora S.A., representada legalmente por Lucia Tegualda Tapia Bravo, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$289.990, por concepto de daño emergente y \$9.000.000, por conceptos de daño moral, más reajustes y las costas del proceso;

11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que de conformidad a lo expresamente dispuesto por la Ley General de servicios eléctricos y la insuficiencia de la prueba aportada al proceso esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto de la conducta infraccional que se imputa a la empresa demandada, por lo que la denuncia infraccional de autos será rechazada en todas sus partes. En razón de lo infraccional denunciada y como consecuencia de ello una relación de causalidad entre los hechos denunciados como infracciones y los perjuicios demandados, respecto de los cuales igualmente no se aportó prueba legal y suficiente, necesariamente la demanda civil será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3° letra e, 12, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.



SE DECLARA:

a) Que, se acoge la tacha deducida, en fojas 62, por la parte denunciada en contra de la testigo Débora Quijada Catalán. Sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 3º) del presente fallo;

b) Que, no se hace lugar a la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 43 de autos.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 7.526-5-2015.

Dictada por Doña Ines Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 09 de marzo de 2016

