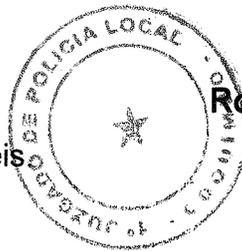


SI.
Rodrigo SANTANDER M.
MATTA 461 of. 302
La SERENA.



ROL N° 19.370/2014

Coquimbo, treinta de junio de dos mil dieciséis

VISTOS:

Que a fojas 52, rola libelo interpuesto por MARIA YOLANDA GONZALEZ MIRANDA, profesora, domiciliada en Pasaje Reserva Nacional Las Vicuñas N° 1268, Villa Bosque San Carlos, Coquimbo; formulando en lo principal de su presentación denuncia por Infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra del proveedor COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELÉCTRICA S.A. (CONAFE), sociedad comercial de su denominación, representada por don Jaime Matamala Díaz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Aníbal Pinto N° 1045, Coquimbo; fundada en un incumplimiento de contrato básico de suministro eléctrico a su domicilio, por suspensión injustificada del servicio y por apremios ilegítimos por cobranzas indebidas. Señala que el día 21 de junio de 2014, aproximadamente a las 10:55 horas, un sujeto no identificado procedió al corte arbitrario del suministro eléctrico de su domicilio desde el poste ubicado frente a la vivienda N° 1273, distante aproximadamente a 20 metros de su casa; ante ello le reclamó que debía avisar antes de cortar el suministro, a lo que contestó "Usted no ha pagado las cuentas"; luego subió al furgón, sin ningún logotipo y se marchó, agrega que llamó a la línea de emergencia 600 500 50 50, la cual no funcionó, que todas las oficinas de Conafe en Coquimbo y La Serena se encontraban cerradas, al igual que las oficinas de la Ilustre Municipalidad de Coquimbo y Delegación Municipal de Tierras Blancas, además la Oficina virtual de Conafe no estaba vigente. El día 23 de junio de 2014 en la oficina de Conafe Coquimbo expuso el problema que le afectaba desde el 21 de junio, en circunstancias que había pagado en caja de Conafe, sucursal Coquimbo, el día 30 de abril de 2014, luego de interponer reclamo por el timbre de pago automático en la boleta electrónica en circunstancias que dicho convenio había expirado en mayo de 2013 por cierre voluntario de la tarjeta MasterCard. El día 15 de mayo de 2014 recibió una boleta con errores por lo que concurrió a la oficina para que emitiera nueva boleta y le señalaron que el sistema no arrojaba nueva boleta cuando no habían deudas; solicitó el cambio de nombre del cliente, el día 29 de mayo e intentó pagar la boleta con vencimiento el 2 de junio, lo que no fue posible porque el sistema no arrojaba nueva boleta. El día 2 de junio de 2014 concurrió nuevamente a Conafe, a la sucursal La Serena, solicitó boleta de pago, revisaron el sistema y no encontraron deuda alguna; le señaló que había error de facturación y por tanto no debieran sancionarle con multa; el 9 de junio nuevamente reclamó y le señalaron que debía esperar la emisión de la próxima boleta, la que nunca llegó y el 21 de junio de 2014 sufrió el corte



imprevisto, ilegal e injustificado. El día lunes 23 de junio de 2014, luego de reclamar insistentemente la boleta corregida por el período 11 de Abril a 13 de Mayo de 2014, con vencimiento el 2 de junio de ese año, le informaron que debía más de \$19.800 porque estaba debiendo 2 meses de consumo y ante su reclamo, don Juan Pineda, jefe de atención al cliente de Conafe, insistió en la deuda acumulada, hasta que reconoció su error, señalando que el 26 de abril de 2014 había ingresado el pago automático enviado por el Banco y que el 30 de abril de 2014 había tenido que reembolsarlo al Banco, porque le señalaron que la cuenta estaba cerrada, ella le pidió documentos de respaldo de las transacciones mencionadas y le dijeron que no había. Esta situación se produjo con variables de reconocimiento y negación de errores, el hecho es que el suministro fue restablecido el 23 de junio, en horas de la noche y el 24 de junio fue a Conafe, donde el administrador don Jaime Matamala Díaz, admitió que hubo error de Conafe al enviar a cortar el suministro eléctrico sin aviso previo. En virtud de lo expuesto interpone la presente acción judicial.

Por el Primer otrosí y fundada en los hechos expuestos en la denuncia, deduce demanda de indemnización de perjuicios, solicitando que Conafe le cancele por daño emergente, la cantidad de \$623.919.- (seiscientos veintitrés mil novecientos diecinueve pesos) y por daño moral la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos); o la suma que se determine conforme al mérito del proceso, con intereses, reajuste y expresa condenación en costas.

A fojas 62 consta notificación personal efectuada al representante legal de la denunciada y demandada.

A fojas 68 tuvo lugar el comparendo de autos, con asistencia de las partes de la causa, ratificándose por la denunciante y demandante el libelo interpuesto, el Tribunal confirió traslado y evacuándolo, la denunciada y demandada contestó por escrito, mediante libelo de fojas 65, oponiendo excepción de prescripción y contestando en subsidio la denuncia y demanda. El Tribunal confirió traslado excepción planteada, el que fue evacuado por la denunciante y demandante a fojas 69

A fojas 72 el Tribunal recibió el incidente a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos y notificando dicha resolución a las partes mediante carta certificada.

A fojas 86 Sernac se hizo parte.

A fojas 96, el Tribunal teniendo presente que el envío de la carta certificada de notificación del auto de prueba, según Correos de Chile, fue devuelta por dirección incorrecta, de lo cual no existe ninguna constancia en este Tribunal y a objeto de evitar eventuales nulidades, se dejó sin efecto el auto de prueba y

procedió a dictar uno nuevo a fojas 97, ordenando su notificación a las partes por cédula.

A fojas 134, el Tribunal no dio lugar a excepciones de prescripción opuestas, con costas.

A fojas 135 se ordenó la reanudación del comparendo de estilo, ordenando notificar por cédula a las partes.

A fojas 155, tuvo lugar la reanudación del comparendo de autos con la asistencia de las partes de la causa y en rebeldía de Sernac.

El Tribunal llamó a avenir en lo patrimonial y éste no se produjo.

PRUEBA EN LO INFRACCIONAL:

La parte denunciante rindió prueba documental, consistente en: a) cotización de electrodomésticos en tiendas Ripley, respecto a alternativa de refrigerador LG y Mademsa y de televisor LD Samsung 22; b) set de 12 boletas de tratamiento por salud; c) Boleta de Conafe, con fecha vencimiento 02-mayo-2014, por un total a pagar de \$8.500.-; d) Formulario de reclamo ante Conafe, de fecha 30-abril-2014; e) Carta de cierre de tarjeta MasterCard Banefe; f) Cupón para pago Conafe y Recibo de pago Conafe, ambos de fecha 30-04-2014, por la suma de \$8.500.-; g) Boleta de Conafe, con fecha vencimiento 02-junio-2014, por un total a pagar de \$0.-; h) Reclamo por error de facturación; i) Cupón para pago emitido por Conafe y Recibo de pago caja Conafe, ambos de fecha 23-06-2014, por un valor de 9.927.-; j) Resumen de pago Conafe; k) certificado emitido por Banefe, que detalla que al 20 de junio de 2014 la denunciante no registra deudas directas ni indirectas; l) 2 boletas electrónicas de Conafe, una con fecha de vencimiento al 30-junio-2014, por \$8.400.- y la otra con vencimiento al 31-julio-2014, por \$7.900.-; m) dos documentos de denuncia virtual, presentadas ante la SEC; n) Formulario de presentación denuncia Conafe Coquimbo, de fecha 23-junio-2014; o) Copia parte segunda Comisaria Coquimbo; p) Comprobante ingreso solicitud en Fiscalía Local Coquimbo, de fecha 01-julio-2014; q) Detalle de solicitud Fiscalía Local Coquimbo; r) Denuncia ante Sernac e información de Sernac; rr) Ratificación de denuncia ante Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); s) set de 10 fotografías que muestran los artefactos dañados con motivo del corte de luz; t) ORD. 8736, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de fecha 12-agosto-2014, que resuelve favorablemente reclamo presentado por cobros indebidos. Asimismo, rindió la prueba testimonial de la testigo YASNA MARION ROJAS GODOY, la que debidamente individualizada y juramentada legalmente, expuso al tenor de los hechos de autos: que conocía a la denunciante y a fines de junio de 2014 se encontraron en la feria y le contó que le habían cortado la luz por un periodo de dos o tres días, que mientras ella estaba cocinando, salió a la



calle y vio un vehículo y a un señor bajando del poste de luz, le recriminó por el corte y que este señor se subió al vehículo y se fue; finalmente agregó que ella se encontraba con sus cuentas al día, y que todos sus artefactos son eléctricos.

La parte denunciada rindió prueba documental, consistente en: a) Reclamo ante Sernac de la denunciante y requerimiento de Sernac a Conafe, todos ellos en un mismo documento; b) Pago automático rechazado por Conafe; c) Documento de constancia de envío a cobranza por deuda impaga; y d) Documento de monto de deuda impaga. Asimismo, rindió prueba testimonial del testigo JAIME CRISTIAN MATAMALA DÍAZ, el que debidamente individualizado y juramentado legalmente, expuso al tenor de los hechos de autos: Que fue jefe del área comercial de Conafe en Coquimbo, durante el año 2014 y fue informado de la denuncia efectuada por la señora María González, por lo cual requirió los antecedentes que se encuentran en los sistemas computacionales y a esa época dicha cuenta figuraba a nombre de otra persona con una deuda impaga al 21 de Abril de 2014 por una suma cercana a los \$ 8.000 aproximadamente, por lo cual se ordenó el corte de suministro; y habiéndose solucionado dicho saldo impago se ordenó y se repuso el servicio el 23 de Abril de 2014. Agrega que el corte del suministro eléctrico, de acuerdo con el artículo 147 del Reglamento Eléctrico lo autoriza una vez transcurridos 45 días desde la exigibilidad del pago, es decir del vencimiento de boleta. Aclara que posteriormente se entrevistó con la denunciante y efectuadas las averiguaciones, respecto de esta situación, ella se produce por cuanto los pagos de la denunciante se efectuaban por medio de sistema PAC es decir de pago automático que lo efectúa el Banco y lo remite a Conafe, por lo cual emitida la boleta se da por pagada la deuda y se espera la confirmación o negativa del Banco respectivo en relación a si se efectuó dicho cargo o éste se negó por razones ajenas a Conafe. En el caso en cuestión llegó la información del Banco que rechazó el pago, por lo cual se reversó la situación de dar por pagada la deuda y quedó esta como insoluta y a raíz de esta situación y habiendo trascurrido los plazos referidos se ordenó el corte del suministro eléctrico.

PRUEBA EN LO CIVIL:

El Tribunal fijó como punto de prueba: "Daños producidos y Montos de ellos".

La parte demandante rindió prueba documental con los documentos referidos en lo infraccional.

Por su parte, la demandada no rindió prueba alguna.

A fojas 158, Conafe impugnó los documentos acompañados por la denunciante; el Tribunal confirió traslado, que fue evacuado a fojas 185.

Estando la causa en estado se la trajo para sentencia.



CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción documental:

Primero: Que el Tribunal teniendo presente que la prueba se aprecia de acuerdo a reglas de Sana Critica, no hará lugar a objeción de documentos, ello sin perjuicio del mérito que se les otorgue en definitiva.

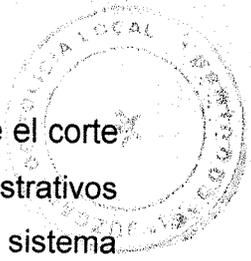
En cuanto a lo infraccional:

Segundo: Que las cuestiones en que se basa la denuncia consiste en un corte de energía eléctrica injustificado y por apremios ilegítimos por cobranzas indebidas en boletas canceladas; por su parte la denunciada, señala que ha cumplido fielmente el contrato de suministro eléctrico y que si existió algún error en procedimiento de cobranza, ello es responsabilidad del Banco con el cliente y no de Conafe, y que en cuanto al corte ello se produjo de acuerdo con la normativa vigente.

Tercero: Que a objeto de acreditar su denuncia, la demandante acompañó cotización de electrodomésticos, tratamientos de salud, boletas y recibos de pago de Conafe, documentos de denuncia virtual, solicitud a Fiscalía, denuncia ante Sernac, ratificación ante Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), respuesta de la misma, set de 10 fotos de artefactos y la testimonial de Yasna Rojas Godoy, en la cual dicha testigo es de oídas, la que señaló que la denunciante le contó que le habían cortado la luz y que sus artefactos eran todos eléctricos.

Cuarto: Que la denunciada a objeto de desvirtuar la denuncia acompañó la documental consistente en reclamo y requerimiento de Sernac a Conafe, pago automático rechazado por Conafe, documentos por envío a cobranza por deuda impaga y montos de la misma y prueba testimonial; en este caso, el Tribunal hace presente que corresponde al Jefe del Área Comercial de la denunciada, en la que reconoce el corte de suministro y su reposición fundado en que se habría actuado de conformidad al artículo 147 del Reglamento Eléctrico, ya que los pagos se hacían por medio del sistema PAC y que en consecuencia es un problema entre la clienta y el Banco, lo que no tiene relación con Conafe.

Quinto: Que el Tribunal analizando las pruebas de conformidad con lo expuesto precedentemente; pero fundamentalmente, teniendo presente la contestación de SEC de fojas 147 y siguientes y su informe en el cual acogió el reclamo y haciendo presente que si bien se repuso el servicio suspendido no excluye la responsabilidad de proceso administrativo, con lo cual como no existe constancia de haberse notificado al usuario del corte de suministro con 5 días de anticipación, sea que haya transcurrido el plazo de vencimiento de 45 días de las



boletas o facturas impagas; a juicio de este Tribunal se ha acreditado que el corte era injustificado, toda vez que no se adoptaron los procedimientos administrativos al efecto y que en cuanto al pago de las boletas en un procedimiento con sistema de pago vía Banco, el cual ha sido aceptado en todas las circunstancias, como es de público conocimiento por Conafe, ésta no puede excusarse de dichos pagos aduciendo que es una problemática entre el cliente y el Banco, más aun teniendo presente los documentos acompañados a fojas 7, que corresponde a la facturación de Conafe, que vencía con fecha 02 de mayo por la suma de \$8.500.-, el documento que rola a fojas 11, que acredita el recibo de pago efectuado ante Conafe, por la suma de \$8.500.-, con fecha 30 de abril de 2014 y documento de fojas 146, acompañado por la denunciada, el cual indica el monto adeudado por la denunciante, el que corresponde a la suma de \$8.500.- y que tenía fecha de vencimiento el 02 de mayo de 2014, documentos que analizados en conjunto permiten a este Sentenciador establecer que no existía deuda por parte de la denunciante al momento en que se efectuó el corte de suministro eléctrico, que en definitiva se realizó el 21 de junio de 2014.

Sexto: Que este Sentenciador de acuerdo a reglas de Sana Crítica y fundado en los considerandos anteriores, es de parecer que la empresa denunciada incurrió en infracción a la Ley 19.496, por cuanto existió un desorden administrativo en sus procesos, que concluyeron con el corte de suministro eléctrico a la denunciante, por cuanto consta que la denunciante informó mediante Formulario de Reclamo N° 1974310, de fecha 30 de abril de 2014, que rol a fojas 14, que había cerrado su tarjeta, mediante la cual se le descontaba la facturación de Conafe, misma fecha en que se efectuó pago por la suma de \$8.500.- ante Conafe, según consta a fojas 11, que corresponde al valor de la facturación del suministro eléctrico que tenía fecha de vencimiento 02 de mayo de 2014, según facturación que rola a fojas 7, lo que a juicio de este Sentenciador constituye un actuar sumamente negligente del proveedor denunciado, el que al efectuar corte de suministro eléctrico, saltándose los procedimientos reglamentados al efecto, causó menoscabo a la denunciante, debido a fallas en la calidad del servicio prestado, razón por la cual deberá ser sancionado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley del Consumidor y así se declarará en lo resolutive de este fallo.

En cuanto a la acción indemnizatoria:

Séptimo: Que la denunciante ha fundado su daño emergente en deterioros a electrodomésticos, en afectación a su salud física por falta de electricidad, en gastos que ha efectuado y en las pérdidas materiales respecto a comida y artefactos electrodomésticos, como refrigerador y televisor; y en cuanto al daño

moral lo ha fundado en que ha padecido de shock nervioso, angustia, inseguridad, molestias y sufrimientos ocasionados por o con motivos de los hechos denunciados y para fundamentar dicho daño acompañó misma documentación referida en lo infraccional.

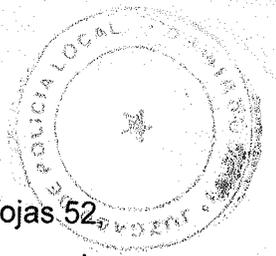


Octavo: Que con la documentación acompañada, unido a lo expuesto en lo infraccional, a juicio de este Sentenciador, se han acreditado daños en lo que se refiere a gastos efectuados con motivo de los reclamos interpuestos, como asimismo la pérdida de elementos perecibles por falta de refrigeración adecuada debido al corte; pero a juicio de este Sentenciador, sólo con las fotografías acompañadas de los electrodomésticos y televisor, no se acredita que éstos hayan sufrido daños, razón por la cual el Tribunal regulará prudencialmente el daño emergente, en la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos). En cuanto al daño moral, si bien es cierto dicho daño es una especie dentro del género daño señalado en nuestro Código Civil, dentro del cual, aparte del daño moral existe el daño emergente, lucro cesante y otros y por tanto de acuerdo con la normativa legal, todo daño debe ser acreditado; que en el caso de autos dicha acreditación no se ha efectuado fundadamente, pero nuestra Excelentísima Corte Suprema ha estimado que frente a determinadas situaciones, como las señaladas en esta causa, el daño moral se produce como una cuestión objetiva y que la regulación patrimonial del mismo es una materia que los jueces de la instancia deben regular, por lo cual y en virtud de lo señalado, este sentenciador regulará prudencialmente el daño moral ocasionado a la demandante, en la suma de \$ 250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos) y así determinará en lo resolutivo de este fallo.

Y visto lo expuesto y lo dispuesto en la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículos 3, 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B y 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor y artículos 1546, 1698, 2314 y 2329 del Código Civil, se declara:

En cuanto a lo infraccional:

- a) Que se hace lugar a la denuncia de lo principal de fojas 52 y, en consecuencia, se condena al proveedor COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELÉCTRICA S.A. (CONAFE), sociedad comercial de su denominación, representada por don Jaime Matamala Díaz, ambos ya individualizados y domiciliados en calle Aníbal Pinto N° 1045, Coquimbo, al pago de multa a beneficio municipal, ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (5 UTM), bajo apercibimiento legal.



En cuanto a la acción indemnizatoria:

- b) Que se hace lugar a la demanda interpuesta en el primer otrosí de fojas 52 condenándose a la demandada, ya individualizada, a pagar a la demandante doña María Yolanda González Miranda por concepto de daño emergente, la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos) y por concepto de daño moral, la suma de \$250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos).
- c) Dichas sumas deberán ser reajustadas desde la fecha de los hechos denunciados hasta la de dictación de esta sentencia y así reajustada devengarán intereses corrientes hasta la fecha de su efectivo pago, más costas.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Dictada por don **Winston Mettifogo Barraza**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Coquimbo. Autoriza doña Claudia Díaz Arqueros, Secretaria Abogado.

Car. de J. Titular J. J. Barraza
C. de A. Claudia Díaz Arqueros

González Miranda, María Yolanda
Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica
Rol N° 178-2016 (1° Juzgado Policía Local de Coquimbo Rol 19.370-2014).-

La Serena, veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS.

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de la consideración contenida en el motivo octavo, respecto del daño emergente concedido, que se elimina y,

TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS, PRESENTE:

Que, en relación al daño emergente demandado, cabe tener en consideración que el domicilio de la demandante estuvo sin energía eléctrica desde el sábado 21 de junio al 23 de junio de 2014, tiempo en el que los alimentos refrigerados se descomponen y además que la demandante ha incurrido en gastos importantes de traslado en el tiempo en que se ha sustanciado este juicio.

Por esta consideración y visto lo dispuesto en la Ley 18.287 y los artículos 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **se CONFIRMA** la sentencia apelada de treinta de junio de dos mil dieciséis, escrita de fojas 188 a 195 de estos autos, **con la siguiente DECLARACIÓN:**

Que el monto por daño emergente queda fijado en la suma cien mil pesos (\$100.000).

Cada parte se hará cargo de las costas generadas en esta sede.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 178-2016 (Policía Local).-

Pronunciado por la Segunda Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de La Serena integrada por los Ministros Titulares señor Juan Pedro Shertzer Díaz, señor Jaime Franco Ugarte y señor Humberto Mondaca Díaz.

Jorge Colvin Trucco
Secretario.



01417715312767