FECHA 16 JUN 2017 Nº INGRESO 489
SERNAC – TALCA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CURICO

OF. Nº.: 587.
ANT.: Ley Nº 19.496
MAT.: Remite Sentencias
CURICÓ, 13 de junio de 2017.

DE: ENCARNACION AVALOS CUENCA.
JUEZ LETRADA TITULAR SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICO.

A : SR. JEFE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496, adjunto remito copias autorizadas de la Sentencia de término recaída en la causa que a continuación se indica.

Rol Nº 2977-15 GG
Rol N° 4013-15 GG

Se hace presente a Ud., que las referida Sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL CURICO

Saludan atentamente a UD.

ENCARNACION AVALOS CUENCA
JUEZ LETRADA TITULAR

JULIO A. BRAVO CORTES MONROY
SECRETARIO LETRADO TITULAR

DISTRIBUCIÓN:
- La indicada.
- Archivo.

EAC/JABCM/ggj

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
CURICÓ.

Rol Nº 4013-15 GG

Curicó, Dieciséis de Junio del año dos mil dieciséis.

A **fojas 1 y siguientes**, **PEDRO ALEJANDRO VIDAL RAMIREZ**, abogado en representación de doña **LUCERINA DEL CARMEN MARIN MORAGA**, pensionada, domiciliada-en Villa Rauco, Pasaje Rodrigo de Triana, N°1539, de la comuna de Curicó, interpuso denuncia por infracción a la ley del consumidor 19.496, en contra de la Empresa eléctrica CGE, representada legalmente por don **FERNANDO VARGAS**, ignora segundo apellido, ambos con domicilio en **ESTADO 237, Curicó**, solicitando desde ya, se dé lugar a la misma en virtud de las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que expone.

Señala que con fecha 9 de abril de 2015, se interpone reclamo a la empresa CGE Distribución toda vez que con fecha 10 de marzo de 2015, se provoca corte de energía entre las 21 y 23 horas, que daña un electrodoméstico, televisor de propiedad de su representada el cual se quema por variaciones en la intensidad de la corriente eléctrica.

Indica que su representada realizó un reclamo a la SEC 150512-000477, el que fue resuelto desfavorablemente para su representada debiendo presentar recurso de reposición dentro de plazo en contra del oficio N° 7037, el cual finalmente fue acogido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles determinado finalmente la responsabilidad de la CGE en el daño provocado a su representada mediante resolución exenta N° 9255, de fecha 10 de julio de 2015, la cual mediante peritaje técnico logró establecer la existencia de variaciones de voltaje que provocaron finalmente la quema del televisor, sin embargo y sin perjuicio de haber determinado la responsabilidad de CGE; la propia SEC señala que carece de facultades para ordenar el pago de indemnizaciones, razón por la cual se debe recurrir ante este Tribunal, á fin de que determine las mismas, recalcando que la infracción se encuentra ya determinada por la SEC, razón por la cual solo debe determinarse el monto de la indemnización.

En cuanto a la relación jurídica, señala que con fecha 2 de mayo de 2015, se realiza reclamo al SERNAC, el cual termina con fecha 28 de mayo, por lo que durante dicho periodo se ha suspendido la prescripción de la acción del Consumidor, la que se encuentra plenamente vigente, que los hechos declarados

precedentemente, constituyen una abierta infracción al reglamento eléctrico y a la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidores, señalando y transcribiendo el artículo 23 de dicha norma legal, agregando que la prestación del servicio se ha realizado en forma deficiente, y pese a que su representada reclama el hecho, CGE no se ha responsabilizado por la obligación de indemnizar de acuerdo a lo prescrito por el artículo 3 letra d) de la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que claramente, ha existido en la presente causa una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores, debido a la prestación deficiente del servicio de electricidad, por lo que se presenta en la representación que comparece, a fin de interponer la presente denuncia infraccional, solicitando desde ya sea acogida, en razón de los antecedentes ya expuestos precedentemente.

Por lo anterior y en virtud de lo expuesto y de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores y demás pertinentes en la especie, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la empresa eléctrica CGE Distribución, representada legalmente por don FERNANDO VARGAS ignora segundo apellido, acogerla a tramitación y en definitiva dar lugar a la misma, condenado a la demandada en calidad de autora de la Infracción al artículo 23 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores en relación a la calidad y seguridad en el consumo del servicio eléctrico y al pago del máximo de las multas que la ley establece, con costas o lo que se determine conforme al mérito de los antecedentes.

En El Primer Otrosí de su presentación, **PEDRO ALEJANDRO VIDAL RAMIREZ**, abogado, en representación de doña **LUCERINA DEL CARMEN MARIN MORAGA**, pensionada, domiciliada en Villa Rauco, Pasaje Rodrigo de Triana, N°1539, de la comuna de Curicó, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de CGE Distribución, representada legalmente por don la Empresa eléctrica CGE (sic), representada legalmente por don **FERNANDO VARGAS** ignora segundo apellido, ambos con domicilio en **ESTADO 237**, Curicó, solicitando desde ya sea acogida, con costas, para lo cual da por reproducidos todos y cada uno de los argumentos esgrimidos en lo principal de su presentación, y en virtud de las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que expone.

Señala que producto del actuar negligente en cumplimiento de sus obligaciones como proveedor, se ha causado una serie de perjuicios que le han provocado a su representada, pérdida de tiempo, con sus empleadores, problemas emocionales, serios, pues se ha elevado su nivel de estrés considerablemente, hechos que he (sic), somatizado sintiendo malestares físicos, de todo tipo, agregando que la

Seleuto y dos + C

razón, tiene directa relación, con la infracción reclamada, toda vez que a pesar de existir una resolución de parte de SEC, CGE no ha dado cumplimiento a su obligación de indemnizar, haciendo incluso caso omiso a la resolución de su propia entidad fiscalizadora, haciéndole perder el tiempo considerablemente a fin de lograr que se le respeten sus derechos como consumidora.

En cuanto al derecho señala y transcribe el artículo 23 de la ley sobre Protección a los derechos de los consumidores, agregando que en razón de la norma recién citada existe en la especie, responsabilidad de carácter extracontractual por daño moral, que si bien es cierto, se encuentra recogida en la Ley 19.496, sobre Protección a Los Derechos del Consumidor, le son aplicables, per se, las normas generales de responsabilidad extracontractual, que en el caso en comento, se cumplen todos y cada uno de los requisitos para hacer efectiva la responsabilidad por la infracción a la ley del consumidor, que en este caso es cierta, y constituye la causa legal de la obligación de la denunciada y demandada de indemnizar, así mismo, la obligada al pago de la respectiva indemnización es plenamente capaz, requisito necesario para solicitar el resarcimiento de los perjuicios. Seguidamente señala y transcribe el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, indicando que dicha norma establece el derecho de los consumidores, a obtener el resarcimiento de todo perjuicio causado por el incumplimiento negligente por parte del proveedor de todas las obligaciones que legalmente corresponden, como así mismo aquellas propias de la buena fe de los contratantes.

Como daño emergente demanda la suma de **$500.000**, toda vez que ese es el precio del televisor aproximadamente, que se trataba de un televisor marca Samsung LED, el cual se llevó al Servicio Técnico, pero sin posibilidad de ser reparado, y como daño Moral, indica que el hecho ya señalado en lo principal de esta presentación, le ha causado sendas pérdidas de tiempo y malestares variados, los cuales eran perfectamente evitables si la empresa denunciada y demandada, hubiese solucionado el problema desde un comienzo y así mismo reconocer su responsabilidad, sin embargo jamás lo hizo, obligándole a llevar el caso a la **SEC** y al **SERNAC**, por lo injusta de la situación.

Señala que es una persona de edad y andar durante meses dando vueltas para que le solucionaran el problema es un daño moral efectivo, e injusto, por cuanto, si **CGE** hubiese reconocido su responsabilidad desde un inicio mayor daño no se habría provocado, por lo que su representada considera debe ser indemnizada con la suma de **$5.000.000 (cinco millones de pesos).**

En razón de lo anterior, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de la **Empresa Eléctrica CGE**, representada legalmente

por don **FERNANDO VARGAS** ignora segundo apellido, ambos domiciliados en **Estado 237, Curicó**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de **$5.500.000 (cinco millones quinientos mil pesos),** por concepto de daño emergente y moral, o lo que se determine con intereses reajuste y las costas del proceso.

En El Segundo Otrosí, solicita tener por acompañado bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, Resolución Exenta Nro. 9255, documento que rola de **fojas 6 a 8 de autos**.

A fojas 59, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante civil de autos, ratificó la denuncia y demanda interpuesta con fecha 17 de Septiembre de 2015, y solicita se de lugar a la misma con expresa condena en costas.

La denunciada y demandada, contesto la denuncia y demanda mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas.

En su presentación de **fojas 22 y siguientes**, el representante de la denunciada y demandada, contestó la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta contra su representada, solicitando su más entero rechazo, con expresa condena en costas, todo ello en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Luego de describir la denuncia y demanda civil efectuada, señala que esta debe ser rechazada íntegramente, con expresa condena en costas, por ser absolutamente infundada, indicando que lo primero que se debe señalar y que obviamente la contraria omite en su acción es que existe en las empresas distribuidoras un procedimiento de atención para casos de artefactos dañados que ha sido validado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y que a decir verdad resulta bastante sencillo, que cuando se presenta un reclamo por artefactos dañados, la primera gestión que se realiza es verificar si en la fecha indicada por el cliente se registran fallas en el sector que pudieran provocar daños a artículos eléctricos, que lo anterior es de toda obviedad por cuanto si no existen fallas asociadas al sector, no existe motivo alguno por el cual la respectiva empresa distribuidora deba responder que si no existe falla en el sector, se rechaza de plano el reclamo, sin perjuicio de la facultad del cliente de recurrir a otras instancias administrativas (SEC y Sernac) o derechamente a tribunales, que por el contrario, si existen fallas en el sector, se procede a determinar si la falla es interna, es decir, de responsabilidad de la distribuidora, o externa, es decir, no imputable a la distribuidora, por ejemplo, choque de postes, actos vandálicos, caída de árboles, etc., indicando que si la falla es externa, se rechaza el reclamo, subsistiendo para el cliente la posibilidad de reclamar en forma administrativa o judicial y que si la falla es interna, se responde al cliente que debe presentar en las

domiciliados en
condenar a la
quinientos mil
determine con

iento legal del
ita Nro. 9255,

parecencia de
os, ratificó la
15, y solicita

iante minuta

er nciada y
esta contra
ondena en
ue expone.
esta debe
por ser
alar y que
empresas
iados que
s (SEC) y
reclamo
echa
ar daños
existen
spectiva
ctor, se
currir a
es, que
falla es
cir, no
álicos,
clamo,
itiva o
en las

oficinas comerciales, la cédula de identidad y el documento que acredite que el artefacto dañado le pertenece, a fin de pagar o compensar a quien corresponda y no a un tercero que no tenga derecho, que en caso que no se disponga de ese documento, por ejemplo, por tratarse de una compra muy antigua, se solicita una declaración jurada donde declare ser el propietario y el certificado de un servicio técnico que certifique que la falla del artefacto es de origen eléctrico, esto por cuanto el artefacto pudo haber sufrido daños por otros motivos o en fechas distintas a las declaradas por el cliente.

Indica que presentados esos documentos, el reclamo se acoge y se da curso a un procedimiento de reparación si el artefacto lo permite o de pago de su valor actualizado, agregando que este procedimiento es bastante sencillo y expedito y su finalidad es justamente evitar enfrascarse en contiendas administrativas o judiciales extensas y onerosas para ambas partes.

Señala que, previo a analizar el caso concreto, hay que realizar dos aclaraciones relevantes para comprender el contexto de esta contienda y para demostrar además que ciertamente la demandante desconoce las atribuciones que algunos órganos administrativos como la SEC, indicando que la primera aclaración dice relación con el hecho que cuando la distribuidora informa a un cliente que no se han registrado fallas en el sector, esa información es fidedigna, al punto tal que toda falla que se registre en las redes de distribución debe obligatoriamente informarse a la SEC, que no existe posibilidad de error al respecto por cuando la falta de información o la entrega de información fidedigna da lugar a multas bastante altas por parte del ente fiscalizador, que la información de todas las fallas se entrega por diversos motivos, tales como la elaboración anual del ranking de calidad de servicio o para determinar el cálculo de compensaciones previsto en la ley eléctrica, agregando que la segunda aclaración que debe hacerse y que evidentemente la contraria no tiene claro, es que la SEC, en el caso al cual se están refiriendo, no efectúa peritajes técnicos para determinar la existencia de variaciones de voltaje.

Indica que la contraria sostiene en su libelo que habiendo presentado un recurso de reposición en contra de la resolución que rechazó su reclamo, efectuó un peritaje técnico que determinó la existencia de variaciones de voltaje y que producto de ello, acogió el recurso y como consecuencia de ello el reclamo, señalando que lo anterior es falso.

Señala que todo este procedimiento administrativo se llevó a cabo única y exclusivamente en el área de atención de satisfacción de clientes, el que se limita solo a revisar los documentos acompañados al proceso administrativo y con ello llega a una conclusión que no es obligatoria para las concesionarias, por cuanto

deja a salvo a posibilidad de no acatarla y esperar que sea el reclamante mismo quien pruebe sus alegaciones en tribunales, que lo anterior es de toda lógica por cuando la SEC no es un ente jurisdiccional y por lo tanto no está facultada para obligar a las concesionarias eléctricas a efectuar disposiciones patrimoniales ante contiendas de esta índole, que las únicas disposiciones patrimoniales que la SEC puede obligar a efectuar a las empresas eléctricas son aquellas que provienen de multas por infracción a la normativa eléctrica, que no es el caso que estamos analizando.

Por lo tanto, según indica, corresponderá a la demandante probar que el día 10 de marzo de 2015, entre las 21:00 y 23:00 horas sufrió un corte de suministro en su domicilio, que el corte de suministro fue imputable a CGE Distribución S.A., que el corte de suministro provocó daños en un televisor, que el televisor indicado se dañó producto del corte del 10 de marzo de 2015 y no por cualquier otro corte o motivo, que el televisor pertenece a la demandante, por cuando si pertenece a otro carecería de legitimación activa, que en proceso de atención de CGE Distribución S.A. existió negligencia que pueda dar origen a una infracción a la Ley N° 19.496, que el monto de los daños materiales que dice haber sufrido la actora asciende a $500.000 y que el monto de los daños morales que dice haber sufrido la actora asciende a $5.000.000, señalando que cualquiera de esos puntos que la demandante no pueda acreditar, deberá traer como consecuencia necesaria el rechazo de su acción, con costas.

Indica que el procedimiento seguido en el caso de la demandantes fue expedito, claro y sencillo, y la conclusión del mismo merece varios comentarios que debieran terminar con el rechazo de la demanda de autos con costas, señalando que el primer reclamo que se tuvo por parte de la demandante fue con fecha 11 de marzo de 2015, el que se ingresó bajo el N° 2260978, donde la demandante solicita compensación por artefactos dañados, indicando que dicho reclamo fue respondido con fecha 30 de marzo de 2015, mediante carta PGR N° 4.079/2015 en la que se responde que no es posible acceder a su reclamo porque en la fecha indicada no se registran fallas en nuestras redes de distribución, así como tampoco trabajos en las mismas redes, agregando que la respuesta anterior se encuentra respaldada por informe del área de mantenimiento y construcción de CGE Distribución S.A., de fecha 13 de marzo de 2015, agregando que la copia de la carta de respuesta e informe técnico se acompañan en un otrosí.

Relata que acto seguido, con fecha 9 de abril de 2015 la demandante presentó sin nuevos antecedentes, un reclamo exactamente igual al anterior, el que fue respondido por carta DGR N° 5.399/2015, de fecha 5 de mayo de 2015, en la que se responde que no es posible acceder a su reclamo por no existir en nuestros

registros fallas en el sector ni trabajos realizados en nuestras redes de distribución, todo lo cual se encuentra respaldado por el respectivo informe técnico del área de mantenimiento y construcción de 20 de abril de 2015, agregando que la copia de la carta y del informe técnico se acompaña en un otrosí.

Destaca que adicionalmente a lo anterior, que los informes técnicos dan cuenta que la red de distribución en el sector donde reside la demandante se encuentra dentro de norma y con sus tierras de servicio y de protección en regla.

Indica que posteriormente, con fecha 13 de mayo de 2015, la demandante ingresó reclamo en SERNAC, por los mismos hechos ya relatados, reclamo que fue respondido con carta DGR N° 6654/2015, de 28 de mayo de 2015, reiterando la respuesta dada en los otros dos reclamos, adjuntando en un otrosí copia del reclamo en SERNAC y carta de respuesta.

Seguidamente indica que, con fecha 13 de mayo de 2015, se recibió reclamo DAU N° 472477, de la SEC, donde se remitía el reclamo presentado por la demandante ante dicho organismo fiscalizador, siempre por los mismos hechos ya descritos, señalando que ese reclamo fue atendido mediante carta DGR N° 6040/2015, de 13 mayo de 2015, en la cual nuevamente se reitera la respuesta dada en los 3 reclamos previos, adjuntando copia del reclamo SEC y de la carta de respuesta e indicando que el reclamo ante al SEC fue resuelto en primera instancia mediante Ord. 7037, de fecha 29 de mayo de 2015, rechazando la solicitud de la demandante, la que acompaña en un otrosí, y que posteriormente, con fecha 11 de junio de 2015, mediante ingreso DAU N° 475568, la demandante solicita reconsideración de lo resuelto por Ord. 7037, el que fue respondido mediante carta DGR N° 7165/2015, de 18 de junio de 2015, reiterándose lo ya respondido en las 4 oportunidades previas, de lo que acompaña copia en un otrosí, señalando que el recurso de reposición fue resuelto por Res. Exenta N° 9255, de fecha 10 de julio de 2015, el que acogió el recurso, teniendo a la vista para ello un informe técnico presentado por la demandante, el que de acuerdo a la SEC, sería antecedente suficiente para determinar que el equipo falló por variaciones de voltaje, resolución que acompaña en un otrosí.

Indica que dado que no existe recurso de reposición en contra de lo resuelto en un recurso de reposición previo, su parte, mediante carta DGR IM° 8908/2015, de 23 de julio de 2015, respondió a la SEC que accederá al reemplazo, reparación o pago del artefacto dañado, debiendo presentar la Sra. Marín copia del certificado del servicio técnico autorizado, que acredite el origen de la falla, copia de su cédula de identidad y documento que acredite dominio del artefacto o, en su defecto, declaración jurada en dicho sentido, carta que acompaña en un otrosí.

Hace presente que la SEC no es un organismo técnico que verifique las causas de

falla de artefactos eléctricos, que en el caso de autos, la SEC no hizo ni hace peritajes técnicos de variaciones de voltaje, que la SEC resuelve con los documentos presentados, quedando las partes en libertad de recurrir a tribunales en caso de no estar de acuerdo con lo resuelto, dado que la SEC no es un ente jurisdiccional, que el informe técnico que tuvo a la vista la SEC es a todas luces impreciso, por cuanto señala como causas probables de la falla del televisor Fatiga de material y/ o Alza de voltaje, señalando que la fatiga de material no es imputable a CGE Distribución S.A. y el informe técnico en parte alguna detalla el origen de la alza de voltaje dado que ésta puede provenir de la red de distribución de esta empresa o bien, de la instalación eléctrica interior del cliente, por ejemplo cuando se enchufa un artefacto dañado y provoca un corte.

Indica que pese a que los antecedentes en forma alguna eran concluyentes para determinar la responsabilidad de esta empresa, se optó por solucionar el problema a la demandante y solicitar que presente los antecedentes necesarios para dar curso a la reparación o reemplazo del producto dañado, pues en términos de costos ello resulta más favorable para esta parte como para la misma demandante, agregando que pese a lo anterior, a la fecha de esta acción, la demandante no ha presentado ninguno de los documentos señalados, razón por la cual no se ha dado curso a su debida atención, optando la contraria por demandar judicialmente, aparentemente con el objeto de obtener alguna ganancia que le pudiera parecer provechosa, indicando que dado que la contraria ha optado por la vía judicial para resolver un problema que en principio ya estaba resuelto antes de interponerse la demanda, esta parte estará a aquello que se resuelva.

Señala que de todos los antecedentes que han acompañado y a los cuales han hecho referencia, según indica, se aprecia con claridad que CGE Distribución S.A. ha dado atención debida en tiempo y forma y acorde a los antecedentes disponibles al reclamo de la demandante y que pese a no existir motivo alguno para acceder a su reclamo, se optó por acogerlo y ha sido la misma señora Marín la que, aparentemente influenciada por un mero afán de lucro, optó por llegar a esta instancia cuando era absolutamente innecesario.

Agrega que no se aprecia en su proceder ninguna infracción que pueda ser constitutiva de vulneración a la Ley N° 19.496 y, por lo tanto, la denuncia infraccional debe ser rechazada y con ello, la demanda civil de indemnización de perjuicios, sin olvidar la correspondiente condena en costas a la contraria, agregando que para demostrar que no ha existido aquí infracción a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley N° 19.496, cabe recordar el texto de la misma norma, el cual transcribe, señalando que del análisis de esta norma, es posible desprender que para que exista infracción a la misma, el tipo infraccional exige en forma

copulativa,
menoscab
conducta
en estos
demandan
anteceden
menoscab
negligenci
a lo largo
pueda ha
Por lo an
por conte
civil de in
doña Luc
rechazar
improced
En el P
citación,
marzo d
informe t
requerim
R2015W
mayo de
472477,
2015, qu
de 2015
de 11 d
resuelto
marzo d
indica c
7165/2(
475568
recurso
de 201
debe tr
reparac
fojas 3
Oídas

copulativa, la concurrencia de dos elementos básicos: la negligencia y el menoscabo y que en la especie, la ley utiliza el término negligencia para señalar la conducta descuidada o carente de la aplicación adecuada, todo lo cual no se da en estos autos, pues su representada ha atendido los requerimientos de la demandante en todas sus oportunidades, dentro de plazo y de conformidad a los antecedentes fidedignos que se disponía al efecto, que con respecto al menoscabo, este requisito tampoco concurre, a lo menos no como resultado de la negligencia de su representada y ello por los argumentos que ya se han esgrimido a lo largo de su presentación, sin perjuicio por cierto de la prueba que de ellos pueda hacer la contraria.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y disposiciones citadas, solicita tener por contestada, dentro de la oportunidad legal, la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada por doña Lucerina del Carmen Marín Moraga, acogerla a tramitación y, en definitiva, rechazar las acciones interpuestas por ser absoluta y totalmente infundadas e improcedentes, con expresa condena en costas.

En el Primer Otrosi de su presentación solicita tener por acompañados con citación, copia de los siguientes documentos: Carta DGR N° 4.079/2015, de 30 de marzo de 2015, que responde requerimiento N° 2260978, con su respectivo informe técnico; Carta DGR N° 5.399/2015, de 4 de mayo de 2015, que responde requerimiento N° 2298321, con su respectivo informe técnico; Reclamo Sernac R2015W351104, de 13 de mayo de 2015; Carta DGR N° 6654/2015, de 28 de mayo de 2015, que responde requerimiento SERNAC; Reclamo SEC DAU N° 472477, de 13 de mayo de 2015; Carta DGR N° 6040/2015, de 13 de mayo de 2015, que responde requerimiento DAU 472477; Ord. 7037, SEC, de 29 de mayo de 2015, que rechaza reclamo de la demandante; Reclamo SEC DAU N° 475568, de 11 de junio de 2015, que deriva recurso de reposición de la demandante a lo resuelto por Ord. 7037; Informe técnico de Digital Express N° 560965, de 18 de marzo de 2015, acompañado por la demandante a su recurso de reposición, que indica como causa de falla la fatiga de material o alza de voltaje; Carta DGR N° 7165/2015, de 18 de junio de 2015, que responde requerimiento SEC DAU N° 475568; Resolución Exenta SEC N° 9255, de 10 de julio de 2015, que acoge recurso de reposición de la demandante; Carta DGR N° 8908/2015, de 23 de julio de 2015, que responde Res. Exenta N° 9255, indicando a SEC que la Sra. Marín debe traer los antecedentes que allí se indican para efectos de proceder a la reparación o reemplazo del artefacto dañado. Los documentos señalados rolan de **fojas 37 a 58 de autos.**

Oídas que fueron, el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se

produjo, recibiendo la causa a prueba, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 68, rola acta de audiencia de Inspección Personal del Tribunal.

A fojas 69, la Sra. Secretaria Subrogante del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

A fojas 70, quedaron los autos para fallo

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por **CGE Distribución S.A.** , representada legalmente para estos efectos por don Fernando Vargas Labrín, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó**, en perjuicio de doña **LUCERINA DEL CARMEN MARIN MORAGA.**

SEGUNDO: Que, la denunciante y demandante, en el comparendo de estilo como prueba documental ratificó y acompañó con citación el documento que rola en el expediente a **fojas 6, 7 y 8**, que es resolución de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles del Recurso de Reposición Resolución Exenta Nro. 9255 de fecha 10 de Julio del año 2015. En la audiencia acompañó: Formulario de reclamo de fecha 9 de Abril del año 2015 Nro. de Cliente 1684936, Nro. de reclamo 2298321, motivo daños en mercadería, bajo el apercibimiento del articulo 346 Nro. 3 del C.P.C.; Cotización de fecha 31 de Agosto de 2015 de la empresa Multihogar Curicó del Televisor Led Samsung de 48 "por la suma de $429.900, con citación; Con citación, resolución ordinaria Nro. 7037 de fecha 29 de Mayo de 2015 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y anexo de respuesta de EMELECTRIC CGE Distribución de fecha 13 de Mayo de 2015, caso SEC Nro. 385410.

Como Prueba Testimonial presentó a don **ALVARO BERNARDO PAREDES GAJARDO,** cédula nacional de identidad Nro. **11.687.990-5,** de profesión u oficio **Mecánico**, domiciliado en **Avenida Poniente Nro. 1646, Comuna de Molina,** quien previamente juramentado expuso que por el mes de marzo del año pasado, normalmente conversa con el esposo de la señora, porque eran compañeros de trabajo y a la vez por cosas de mecánica, que de repente en la noche hay un pequeño chispazo, apagón o golpe de corriente, que fue notorio porque era de noche y le preguntó al esposo de la señora que pasó, porque pensó que había sido algo dentro de la casa, indica que le dice que el automático estaba bien, que luego terminó lo que tenía que conversar con él y se retiró a su domicilio cuando después al otro día conversando le dice que con lo que había pasado en la noche se le había quemado la tele, ahí pasaron algunos días y salió el tema a la palestra, le dijo que su esposa había ido a averiguar a la CGE, porque fue algo que parece

que no ocurre con tanta frecuencia, pero a raíz de eso ella había descubierto lo que pasaba en la casa, que fue transcurriendo el tiempo y le preguntaba si había conseguido algo, que él le dijo que se hizo la consulta en la CGE, que según una investigación que hicieron hubo un corte y que después en servicio técnico señalan que el desperfecto se debe a un golpe eléctrico, y empieza con el proceso de seguir avanzando reclamando a la superintendencia.

Respecto a los daños señala básicamente los malos ratos, porque al haber un reconocimiento de que el daño existe, la empresa no se ha hecho responsable porque es algo que está comprobado, o sea ellos mismos lo comprobaron, daños que avalúa en $1.000.000, más el pago del televisor.

Preguntado señala que estaba en el momento en que se produjo el corte de electricidad, que el televisor al cual hace referencia lo vio con anterioridad, que era un televisor grande de esos delgaditos, de color negro, de unas 48, 47 o 49 pulgadas, que CGE no respondió el reclamo efectuado por la denunciante y demandante, que la Superintendencia de electricidad y combustibles respondió el reclamo efectuado y señaló que tenían que pagar, responder por los daños, que CGE no cumplió con la reparación o pago del artefacto eléctrico dañado, que le consta lo anterior porque por algo estamos acá en esta instancia, que no llegaron a ningún acuerdo nada, estando la prueba fehaciente, que desde el mes de marzo de 2015 la denunciante y demandante está intentando ya sea por vía administrativa o judicial que le sea reparado o pagado el artefacto eléctrico, que la denunciante y demandante no cuenta actualmente con capacidad económica para adquirir un televisor de similares características, porque es jubilada, que el valor del televisor en aquel tiempo eran unos $450.000 o $500.000 mil pesos.

Presentó a doña **LORENA GIOVANNA MOLINA ARRIAGADA**, cedula nacional de identidad nro. **12.784.192-6** de profesión u oficio **DUEÑA DE CASA**, domiciliada en **BOMBERO GARRIDO, CALLE SANTA SOFIA Nro. 776. CURICO**, quien previamente juramentada expuso que esto paso un día 10 de marzo tipo 10 de la noche, que todos los vecinos se dieron cuenta que hubo un alza de electricidad de voltaje, que hubo hasta apagones en la calle, ahí a la señora se le apago el televisor después volvió a encender y después no volvió a encender más, que el televisor es de 48", pantalla plana de color negro, que después el día siguiente, ella fue a la compañía a presentar el reclamo pertinente, que la derivaron a un servicio técnico de la compañía y ahí ella llevo el televisor y le dijeron que el servicio técnico se iba a cambiar de lugar y le devolvieron el televisor sin mayor arreglo, en mal estado, aparte de eso presentó en la superintendencia el reclamo y también al Sernac, que actualmente ve televisión en un televisor de esos antiguos , que esto le ha generado rabia, pérdida de tiempo y

dinero en locomoción, que el televisor era un regalo que recibió la navidad anterior de su hijo Daniel, que cree que eso es un resumen de todo que la suma en que avalúa los daños sufridos por la señora son unos 3 o 4 millones de pesos.

Preguntada respondió que supo que el televisor se prendió y luego no prendió más, porque tiene contacto con la señora, se saludaban, así que ella le comentó el hecho, que estaba en el lugar al momento del corte, o alza de voltaje, que no existían más reclamos por artefactos dañados por ese corte en el sector, que el valor aproximado del televisor es de $500.000.

Contrapreguntada respondió que vive en Bombero Garrido Calle Santa Sofía 776 Curicó, que su dirección antigua es Villa Rauco pero no se recuerda del pasaje y el Nro., que por el tiempo no recuerda, que vive en su nuevo domicilio desde Septiembre del año pasado (2015).

TERCERO: Que, la denunciada y demandada en el comparendo de estilo como prueba documental acompaño Los documentos indicados en el **Primer Otrosí** de la Minuta Escrita de contestación de denuncia y demanda rolante a **fojas 22 y siguientes**, no presentando Prueba Testimonial.

CUARTO: Que la causa de los reclamos efectuados por el denunciante y demandante, y el fundamento de la presente denuncia y demanda es el supuesto daño provocado a un televisor, el que según señala la denunciante se debe a una prestación de servicio, la que califica de deficiente, por parte de la empresa **CGE DISTRIBUCION S.A.**, situación que fue reclamada tanto a la empresa denunciada como a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, quien a través de Resolución Exenta Nº 9255, rolante a **fojas 6 y siguientes de autos,** resolvió Acogiendo el Recurso de Reposición interpuesto por la denunciante, donde en el punto 5 señala. "*Que, efectuado el reestudio de los antecedentes aportados, en especial el informe técnico aportado por la reclamante permite desvirtuar lo resuelto por esta Superintendencia, dado que el informe técnico presentado indica que la falla del artefacto dañado fue producto de variaciones de voltaje*", resolución que fue comunicada a la empresa denunciada y demandada de autos, la que respondió señalando en lo pertinente y tal como se señala en el documento rolante a **fojas 58** de autos, que: "*...para continuar con el análisis del requerimiento, le solicitamos a la señora Marín, presentar en oficina comercial la fotocopia de su cedula de identidad por ambos lados, informe de un Servicio Técnico autorizado que certifique la causa que ocasiono el daño a su artefacto y documentación que acredite que el producto es de su propiedad, como boleta o factura de compra o declaración notarial....*"

QUINTO: Que la denunciante y demandante de autos, funda su acción en un supuesto incumplimiento al Artículo 23 de la Ley 19.496, por lo que corresponde a

esta Magistratura, establecer si hubo fallas o deficiencias en la calidad del servicio, por parte de la denunciada y demandada de autos.

SEXTO: Que, de las pruebas aportadas en autos, a juicio de esta Sentenciadora, en especial a la documental de la denunciada y demandada que rola de **fojas 37 a 58**, de donde se colige que el proveedor denunciado ha contestado cada una de las presentaciones efectuadas por la denunciante, y una vez acogido el recurso de reposición por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustible ha respondido, de forma tal, de darle solución al reclamo de la hoy denunciante de autos, solución que aún se encuentra pendiente por no haber acompañado la propia denunciante los documentos solicitados para ello, esto es, la reposición del televisor.

SEPTIMO: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos recién establecidos conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, **deseche la denuncia infraccional y absuelva al denunciado**.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

NOVENO: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **CGE Distribución S.A.** , representada legalmente para estos efectos por don Fernando Vargas Labrín, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó**, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 Nº 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Que, **SE RECHAZA,** sin costas, la denuncia de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta por **LUCERINA DEL CARMEN MARIN MORAGA**, ya individualizada, en contra de **CGE Distribución S.A.** , representada legalmente para estos efectos por don Fernando Vargas Labrin, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó.**

II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

Que, **SE RECHAZA,** sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de **fojas 1 y siguientes** por **LUCERINA DEL CARMEN MARIN MORAGA**, ya individualizada, en contra de **CGE Distribución S.A.** , representada legalmente para estos efectos por don Fernando Vargas Labrin, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó;** por las motivaciones expresadas en el considerando **NOVENO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por Doña **Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza Doña **Gabriela Garcés Jaque**, Secretaria Subrogante

En Curicó, a 21 de 06 de 2016 Notifiqué por carta certificada a Pedro Vidal la resolucion que rola en autos a fs N 15 y le envié copia integra de ella.

En Curicó, a 21 de 06 de 2016 Notifiqué por carta certificada a Cristián Pelis la resolución que rola en autos a fs N 15 y le envié copia integra de ella.

APELA

PEDR

caratulada "M

Que p

sentencia def

junio de 201

conforme a

demanda int

fundamentos

HECH

Que con fe

Distribución

energía en

propiedad

la corriente

técnico, qu

autos.-

Es del cas

000477, e

recurso de

finalmente

determina

representa

cual med