

Pedro Venun - 12

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ

Rol N° 2977-15 GG.

Curicó, Veintinueve de Marzo del dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, PEDRO ALEJANDRO VIDAL RAMIREZ, abogado en representación de doña **EDNA GRACIELA DIAZ BARDET**, empleada, domiciliada en Chacalluta, N° 0466, Población Aguas Negras 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 **MANUEL ORTEGA MUÑOZ**, subgerente técnico, ambos domiciliados para estos efectos en Edificio Centenario 5 1/2 Norte 255 de la ciudad de Talca, solicitando se dé lugar a la misma en virtud de las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que expone.

Señala que desde que la madre de su representada falleció, ha vivido en la propiedad como única heredera del derecho real de herencia que recae en el bien raíz que en la actualidad constituye su domicilio particular, indica que regularmente se ha hecho pago de los servicios básicos de agua y luz, especialmente el segundo de ellos, pagando responsablemente las cuentas señaladas, hace presente que producto de la antigüedad del medidor de luz que se encontraba en el domicilio, este fue cambiado por la empresa demandada y fue en ese instante en que comenzaron los problemas, toda vez que durante el mes de mayo de 2015, específicamente el día 7 de mayo de 2015, llegan 3 boletas de CGE, correspondientes al consumo de los meses de diciembre de 2014 a Marzo de 2015, de marzo a abril y de abril a mayo todos del año 2015, de cobros altamente excesivos, dando un total de consumo de \$ 1.515.696, y que posteriormente se realiza una boleta con fecha de lectura de 5 de mayo a 1 de junio de 2015, por la suma de \$260.000, lo que sumado al monto anterior dio un total de \$1.778.600, cobro que, según indica, resulta irrisorio y que obviamente no pagó pues no correspondía, sin perjuicio de que los medios económicos tampoco se lo permiten, agregando que antes del cambio de medidor nunca había existido este tipo de problemas, razón por la cual mensualmente se hacía el pago de las cuenta de luz, por lo que el medidor que la empresa colocó en el domicilio de su representada, está en mal estado.

Indica que con fecha 13 de mayo de 2015 y antes de la fecha del último cobro

excesivo doña Edna Díaz, presentó un reclamo ante la CGE, N° de reclamo 2336120, con el objeto de que le solucionaran el problema, agregando que no se solucionó, que le llegó un nuevo cobro correspondiente al mes de junio de 2015 y además una orden de corte de luz, pese haber hecho el reclamo 30 días antes. Señala que desde la fecha del reclamo, CGE jamás se ha acercado para hacer revisión del medidor, no se ha respondido al reclamo y pretende a ciencia cierta cobrar los consumos que indica como alterados, señalando que es imposible que su representada haya consumido una cantidad de energía semejante, lo anterior según relata, debido a que su representada es trabajadora de casa particular, por lo que pasa prácticamente todo el día fuera de su domicilio, que llega solamente a dormir, su hijo y su pareja que es con quienes vive, también trabajan durante casi todo el día llegando incluso más tarde que su clienta, y ni aun fuese así, sería imposible consumir la cantidad de energía a la cual se hace referencia, a menos que se tratara de una industria o empresa de gran envergadura, indicando que además de todo esto, el sector en el cual vive es un sector de escasos recursos, en el cual no existe, ni han existido jamás consumos tan altos de energía eléctrica. Hace presente que la calidad en el servicio prestado ha sido pésima, toda vez que se ha instalado un medidor en malas condiciones, que no se ha realizado ninguna gestión tendiente a solucionar el problema del medidor, que se continua haciendo cobros excesivos e injustificados de energía eléctrica, que se ordena el corte del suministro, el cual a la fecha se encuentra pendiente, y que no se ha cumplido con la normativa eléctrica, ni respondido al reclamo hecho lo que implica que su representada no sabe a qué atenerse.

Señala el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos Decreto Supremo N°327, Ministerio de Minería, artículo 124, inciso segundo, norma que transcribe, señalando que su representada dio cuenta del hecho mediante un reclamo administrativo, ante la empresa respectiva, sin embargo nada se ha hecho, aun cuando el artículo 125 inciso segundo dispone la obligación de recalibración o reparación del medidor, agrega que, además se ha faltado a la norma establecida en el artículo 126 del Reglamento ya señalado, toda vez que no se ha facturado en forma mensual, sino que por ejemplo la primera facturación se hace en los meses de diciembre de 2014 a marzo de 2015, y después envían boletas por los meses de febrero y marzo aparte, lo que constituye una falta al Reglamento, y que se ha infraccionado el artículo 135 del mismo reglamento, al no haber respondido dentro del plazo de 30 días.

Señala que los hechos declarados precedentemente, constituyen una abierta infracción al reglamento eléctrico y a la ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor, transcribiendo el artículo 23 de dicha norma legal, y agregando que

reclamo la prestación del servicio se ha realizado en forma deficiente, ya que se ha realizado un cobro excesivo, y pese a que su representada reclama el hecho, este no es solucionado dentro del plazo y que considerando que el gasto energético para un sector como el que vive su representada, y el nivel de consumo de dicha propiedad en particular, la que a la fecha del cambio de medidor siempre tuvo un consumo regular bajo, es imposible que haya cambiado tan drásticamente, razón por la cual a lo menos debería existir una duda, en cuanto al porqué, de un consumo tan alto, y proceder a la verificación dentro del plazo de respuesta del reclamo, que sin embargo esto jamás ocurrió y aún más se le formula un nuevo cobro excesivo y se ordena el corte del suministro, por el no pago de lo que su representada no adeuda, indicando que como consecuencia de esto, la empresa a infraccionado dicha norma, en cuanto obliga a dar al consumidor un servicio de calidad la que no se ha visto reflejada, en la instalación de un medidor en mal estado, en la negligencia por parte de la demandada, desde la instalación de un medidor en mal estado hasta el cobro de montos excesivos por consumos imposibles y la falta total de diligencia en la solución del problemas, lo que tiene a su clienta a la fecha, con una orden de corte pendiente que en cualquier momento se hará efectiva, agregando 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 interpone la presente denuncia infraccional, solicitando desde ya sea acogida, en razón de los antecedentes expuestos.

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, solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la empresa eléctrica **CGE Distribución**, representada legalmente por don **MANUEL ORTEGA MUÑOZ**, acogerla a tramitación y en definitiva dar lugar a la misma, condenado a la demandada en calidad de autora de las infracciones a los artículos 125, 126 y 135 del Reglamento Decreto Supremo N°327 sobre Servicios Eléctricos, infracción al artículo 23 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, 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 **EDNA GRACIELA DIAZ BARDET**, empleada, domiciliada en **Chacalluta, N° 0466, Población Aguas Negras de la comuna de Curicó**, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de **CGE Distribución**, representada legalmente por don **MANUEL ORTEGA**

MUÑOZ, subgerente técnico, ambos domiciliados para estos efectos en Edificio Centenario 5 1/2 Norte 255 de la ciudad de Talca, solicitando 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, problemas en su trabajo, con sus empleadores, problemas emocionales serios, pues se ha elevado su nivel de estrés considerablemente, hechos que ha somatizado sintiendo malestares físicos, que la han obligado a solicitar días libres, arriesgando su trabajo, indicando que la razón, tiene directa relación primero, con la infracción reclamada, pues primeramente recibe la noticia mediante la boleta de luz, que mantiene una deuda tan grande que le es imposible de pagar, lo que le ha traído importantes consecuencias emocionales, puesto que, según señala, como es posible que se le haga un cobro tan alto, si ni siquiera esta durante el día en su casa y solo se encuentra unas horas debido a su trabajo, y la presión de no saber qué hacer, que sumado a esto, en segundo término se formula un reclamo, y este no es contestado, y aun así se realiza otro cobro excesivo aumentando el valor de la deuda a **\$1.778.600 (un millón setecientos setenta y ocho mil seiscientos pesos)**, y además ordenando el corte del suministro, hecho que terminó por colapsar a su clienta, toda vez que, si siguiendo los conductos regulares no es posible solucionar el problema, como lo soluciona entonces, que se le obliga a contratar un profesional para denunciar y demandar, hecho que demanda gasto y tiempo, que prácticamente no tiene, pues implica tener que pedir permiso en su trabajo, gastos extras y más presiones emocionales, indicando que a tal punto ha llegado su stress (sic), que en estos días prendió en la casa de sus jefes una estufa a leña con plástico y papeles sobre ella sin darse cuenta y casi quema la casa, que se le caen las cosas y que ya ha quebrado varios juegos de losa y todo debido a que permanentemente está pensando en este tremendo problema, agregando que su representada ya intentó solucionarlo por la vía administrativa y sin resultado, que dio la oportunidad y no se le escuchó, y que ahora su representada solicita por estas razones, ser indemnizada de los perjuicios morales que todos estos hechos le han causado, el cual avalúa en la suma de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)**.

Señala el artículo 23 de la ley sobre Protección a los derechos de los consumidores, norma que transcribe, agregando que en razón de esta norma 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, señalando que en este caso es cierta, y constituye la causa legal de la obligación de la denunciada y demandada de indemnizar, que así mismo, la obligada al pago de la respectiva indemnización es plenamente capaz, requisito necesario para solicitar el resarcimiento de los perjuicios. Hace presente el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, norma que transcribe, señalando 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. En razón de lo anterior, solicita tener por interpuesta la presente demanda de indemnización de perjuicios y en definitiva condenar a la demandada, a las indemnizaciones que procedan conforme al mérito de autos.

Por lo anterior, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **CGE Distribución**, representada legalmente por don **MANUEL ORTEGA MUÑOZ**, subgerente técnico, ambos domiciliados para estos efectos en Edificio Centenario 5 1/2, Norte 255 de la ciudad de Talca, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de **\$5.000.000 (cinco millones de pesos)**, por concepto de daño moral, o lo que se determine con intereses, reajuste y las costas del proceso.

En el Tercer Otrosí de su presentación, solicita tener por acompañados bajo apercibimiento legal del artículo 346 N°3 del Código de procedimiento Civil, Boletas electrónicas N° 124889309, N°124889310, N° 124889311, N°127653653, de pago de servicio de electricidad, periodo de lectura de fechas 2 de diciembre de 2014 a 2 de marzo de 2015, 3 de marzo a 1 de abril de 2015, 2 de abril a 4 de mayo de 2015 y 5 de mayo a 1 de junio de 2015, respectivamente; Comprobante de reclamo de fecha 13 de mayo de 2015; Boletas electrónicas N° 116460136, N°111541349, N°109033889, N°108980756, N°105086850, N°105035570, N°104932716, N°100527648, N°100426282, N°114795290.

A fojas 28, rola presentación del representante de la denunciante y demandante civil, donde en lo principal rectificó la demanda interpuesta con fecha 3 de julio de 2015, señalando como representante legal, a don **FERNANDO VARGAS**, ignora segundo apellido, y como nuevo domicilio de ambos **ESTADO 237, CURICÓ**, en el primer otrosí complementó la demanda interpuesta con fecha 3 de julio de 2015,

en relación con hechos acontecidos con posterioridad a su presentación y que, según indica, agravan la situación ya existente, pues se ha configurado una nueva infracción y así mismo se han aumentado los perjuicios causados, indicando en cuanto a lo infraccional que se ha señalado en la presentación de la denuncia y demanda, que a su fecha de presentación, se había ya ordenado el corte del suministro eléctrico de la propiedad de su representada, aun cuando se encontraba pendiente un reclamo hecho en la misma empresa **CGE DISTRIBUCIÓN**, por su clienta directamente. Hace presente, que con fecha miércoles 15 de julio del presente año (2015), contra toda reglamentación existente, la empresa CGE, procede a realizar el corte del suministro eléctrico, hecho que ocurre aproximadamente al medio día, antes de un feriado, sin posibilidad alguna de reclamo, por parte de su representada, indica que este hecho es grave, toda vez que su representada a estado desde ese momento sin luz eléctrica, durante todo el resto del día miércoles y más aún el día jueves completo y hasta el día de esta presentación la situación continuaba igual, agregando que su representada siguiendo los conductos regulares ha realizado el correspondiente reclamo, y este no ha sido respondido. Indica que se ha citado además a la presentación de la demanda el artículo 125 del reglamento Decreto Supremo N°327, que establece la obligación de recalibración de los medidores y que en tal caso, si la empresa al momento de realizar la lectura ve el consumo excesivo, más allá de lo posible y además compara las lecturas anteriores, era lógico, según señala, que existía un problema con el medidor y aun así con pleno conocimiento proceden al corte del suministro, y además infraccionando el artículo 135, al encontrarse un reclamo pendiente y no respondido dentro del plazo de 30 días, agregando que existe por lo tanto, una nueva infracción, cual el (sic) corte del suministro, encontrándose pendiente una situación irregular de reclamo, y además infracción por el corte, existiendo la obligación legal de la empresa de revisar el medidor y recalibrar el mismo debido a una falla por la lectura excesiva de consumo, el cual a todas luces es imposible.

En cuanto a lo civil señala que estos hechos han provocado a su clienta un perjuicio de carácter grave, primero, porque la casa donde vive es sin ventanas por lo que requiere de luz eléctrica incluso durante el día, pues la obscuridad es casi total, segundo porque existe una congeladora y además el freezer del refrigerador, los que estaban llenos de carne congelada que ya se echó a perder por la pérdida de cadena de frío, indicando que dichos alimentos eran utilizados por su representada, para fines comerciales informales, ya que vende alimentos en la feria de las pulgas de Curicó durante los días festivos y fines de semana, agregando que la ducha es eléctrica por los que ya van dos días de duchas

heladas, que para el agua caliente se usa hervidor eléctrico, que no hay televisión ni radio para el esparcimiento y el miedo durante la noches sobre todo, toda vez que el sector no es muy bueno y pueden en cualquier momento entrar a robar, indicando que junto a ella viven su pareja y su hijo, quienes están en las mismas condiciones, señalando que por tales consideraciones, solicita complementar la demanda en cuanto a la indemnización de perjuicios por daño agregando a la misma como Daño Emergente la suma de **\$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)**, y Daño Moral, en la suma de **\$7.000.000 (siete millones de pesos)**, o lo que se determine conforme al mérito de los antecedentes de la causa, por lo anterior solicitó tener por complementada la denuncia y demanda.

A fojas 81, rola acta de audiencia de estilo, que se realizó con la comparecencia de la parte denunciante y demandante, y en rebeldía de la denunciada y demandada la que notificada legalmente no compareció, en dicha audiencia la parte denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda interpuesta con fecha 3 de Junio de 2015, rolante a **fojas 1 y siguientes** y su complementación de **fojas 28 a 30**, solicitando se acojan las acciones con expresa condenación en costas. Se llamó a Conciliación la que no se produjo por la rebeldía de la denunciada y demandada civil, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 92, rola presentación de la denunciada y demandada, la que el Tribunal ha tenido presente.

A fojas 122, rola acta de audiencia de Inspección personal del Tribunal, acompañando las fotografías que rolan de **fojas 113 a 121 de autos**.

A fojas 123, la Secretaria Subrogante del Tribunal certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 124, rola presentación de la denunciada y demandada, la que el Tribunal ha tenido presente.

A fojas 128, quedaron los autos para fallo.

CONSIDERANDO

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

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**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó**, en perjuicio de doña **EDNA GRACIELA DIAZ BARDET**.

CUARTO: Que la denunciante y demandante civil, como prueba documental,

ratificó bajo apercibimiento del Art. 346 N° 3, los documentos acompañados a **fojas 9 a 23**, y acompañó boleta electrónica N° 116511553 de periodo de lectura de 3 de febrero a 2 de marzo de 2015, por un total de **\$21.800 (veinte un mil ochocientos pesos)**, Boletas Electrónicas emitidas por CGE distribución a la dirección ubicada en Chacalluta 0466 Población Prosperidad de la Comuna de Curicó, de fechas de vencimiento 23 de noviembre de 2013, 26 de octubre, 23 de septiembre, 23 de agosto, 24 de julio, 24 de abril, 28 de marzo, 25 de febrero, 28 de enero, todas del año 2013, y boleta electrónica N° 130570676 por la suma de **\$2.556.100 (dos millones quinientos cincuenta y seis mil cien pesos)**, las que acompañó bajo apercibimiento del art 346 N° 3 del CPC. Además acompañó con citación, copia simple de título de dominio vigente de propiedad de fojas 2067 N° 791 del Conservador de Bienes Raíces de Curicó, registro de propiedad del año 1992.

Como Prueba Testimonial, presentó a don **FERNANDO DEL CARMEN ROJAS ITURRIAGA**, trabajador independiente, cédula de identidad número **9.324.685-3**, domiciliado en **Población Prosperidad, Pasaje Chacalluta N° 0470. Curicó**, quien previamente juramentado expuso que no recuerda la fecha, pero llegaron ese día los de la CGE, cerca de las 11:00, cree que el mes pasado, dijeron aló afuera, él pensó que era su casa y salió, y estaban los de CGE afuera, y le dijeron si él sabía, si estaba la señora de al lado, y le señalaron prenda su luz vamos a cortarla de arriba, que él pregunto si la de él y le dijeron no que la de al lado, indica que él le dijo que parece que la andaba cancelando, sin saber porque ella la paga todo el tiempo, que de ahí ellos subieron, cortaron el cable de él y les avisa que es la luz de él, y ahí le dice el joven el ayudante es el otro, de ahí se fueron y bajaron, que abajo en un lado colocaron una A para decir que es arriba y una marca abajo, que todavía está la marca de eso, y de ahí se fueron, agregando que después pasaron unos pocos días y volvieron a cortarla y ahí no dijeron aló, que él venía en salida y vio que estaban los mismos cortando la luz, señalando que el error que tuvieron ellos de cortar la luz, que ellos hacen lo que quieren.

Interrogado señala que su vecina se llama Edna y la conoce desde que era chica, cuando vivía con su mamá, que vienen desde la Población Navidad juntos, que no se acuerda de la fecha exacta pero cree que fue la segunda vez un día martes, que el día antes del feriado cortaron la luz, y la segunda vez fue el martes subsiguiente al feriado, que converso con la señora Edna respecto al corte de luz en forma posterior, que no tenía el número de ella, pero su pareja lo tenía y llamó a su vecina a su trabajo y le aviso le cortaron la luz, y que ella le pregunto ¿Por qué?, y el contesto, no sé no me respondieron nada, que lo último que supo es que la señora Edna había ido a hacer un reclamo a la CGE, que razón del corte de

luz según lo que le dijo el joven, era por un mes y medio de atraso, que no le dijo la deuda que era, la vecina le dijo que era mucha plata, más de un millón de pesos, que CGE no dio ninguna respuesta al reclamo.

En cuanto a los perjuicios señaló que según lo que él escucha, más lo que ve, ella tiene un problema parece, que él escuchaba que se le caía la loza, y se veía que gritaba, indicando que sería por los nervios, por la oscuridad, por estar sin luz, que él cree que uno se siente incapacitado sin luz, porque uno va tomar lago, y pasa a llevar otra cosa y se cae.

Interrogado señala que la casa de la señora Edna es de madera, que tiene una ventana chica para adelante y atrás no tiene ventanas, que la casa sin la luz encendida, durante el día es a oscuras, como la noche, no se ve nada sin luz, y el pasillo es angosto y oscuro, que la Señora Edna ha tenido hartos problemas con eso, y pasa pidiendo permiso en el trabajo por eso, los nervios y el problema que tiene ella, que no está tranquila, que si tiene depresión, se nota bajoneada por este tema, que la señora Edna el día de semana trabaja con unas personas cerca de Carabineros, ella es trabajadora de casa particular y en la semana sale antes de las 8:00 de la casa y en la tarde llega a las 5:00 y vuelve a salir a comprar sus cosas y vuelve como a las 8:00 más o menos, que trabaja los fines de semana en su casa, tiene un pequeño negocio donde vende desayuno y almuerzo, les vende a los de las "Feria de las Pulgas", que ella tiene una máquina de frío es grande como de esas heladeras, y su refrigerador, y ahí va comprando a medida que va ganando, la carne, los porotos, y todo lo que se necesita para hacer los alimentos, y lo sabe porque trabaja su pareja con ella, que esas cosas se perdieron todas, que tuvieron que botarlas a la basura, que se echó a perder todo y quedaron sin poder trabajar, que ella perdió más o menos, más de \$500.000 entre la carne, verduras, cecinas, que eso se echa todo a perder, que el fin de semana en la Feria de las pulgas por la venta de alimentos ella gana entre \$190.00 o \$200.000, más o menos, por lo que le conversa su pareja que trabaja con ella, que estuvo 2 o 3 fines de semana sin poder trabajar más 1 día feriado, que con la Señora Edna viven 3 personas, el hijo y un joven además de ella, que el hijo sale temprano a trabajar y no llega hasta como las 9 de la noche, y el otro joven sale en la mañana y no lo ve llegar hasta después de las 8:30 o 9:00 horas, que conoce personalmente la casa de la Señora Edna, que la ducha es eléctrica, que avalúa los perjuicios morales entre 5 o 6 millones, que el sector donde vive la Señora Edna no es tan seguro, porque hay mucho drogadicto en el sector, y se vende droga, que hay balaceras, más los fines de semana, que hay robos y cuando ven una casa a oscuras es peor.

Presentó a don **PEDRO CLAUDIO VERGARA SILVA**, técnico jurídico, cédula de

identidad número **15.128.948-7**, domiciliado en **Población Santa Inés Pasaje B Nro. 6**, Curicó, quien previamente juramentado expuso, que en el mes de Mayo fue el primer cobro de luz excesivo, que después hubo el corte de luz, eso fue un día miércoles, que estaba en la casa de su tía y llamó desesperada, que después el día jueves era feriado, que ella vende cosas para comer en la "feria de las pulgas", y por causa del corte de luz, perdió todas las cosas, carne, verduras, varias cosas y en las cuales un aproximado, indicando que él siempre pasa a saludarla y entra a su casa, cree que debe haber perdido unos \$500.000 o \$600.000, que ella tiene un congelador más o menos grande, que después de eso el día lunes llegó desesperada. Señala que a su tía, como ella trabaja en su casa, ya no sabe si le queda un platillo, porque anda súper nerviosa, como que se descomponen, quiebra la loza, que él ha estado cuando se ha desmayado, que de repente se desmayó, y llegó el tío a socorrerla y todo esto a causa del corte de luz. Indica que ella vive en la Población Aguas Negras donde está la Feria de las Pulgas, que se imagina de noche con balaceras, que es tan complicado, porque para los ladrones debe ser un festín, que ella no duerme bien porque está preocupada de que no le vayan a robar, que hasta la persona que arrienda ahí está despierto. Indica que en esa casa viven 3 personas, el hijo y el caballero que le arrienda, que a los 3 los tiene despiertos como está sin luz, porque esa casa es muy oscura, que en la mañana hay prender la luz para ver, porque es como una casa antigua de madera, además de perder las cosas para las ferias de las pulgas, que ya es como tragicómico.

Interrogado respondió que sabe que la Señora Edna entra a las 8:30 y sale alrededor de las 5:30 de la tarde, que las personas que viven con ella trabajan están todo el día afuera, y llegan alrededor de las 8 de la noche, que al otro día que le llegó la boleta del cobro excesivo, fue a la CGE, y ya que en la CGE no tuvo ninguna respuesta hasta el día de hoy, también fue a la SEC y tampoco tuvo respuesta, y la respuesta se suponía era durante el transcurso del día, que el monto aproximado actual de la deuda es más de un millón de pesos, que hasta el día de hoy ni CGE o la SEC, se acercaron a revisar y reparar el medidor de luz o averiguar las causas o el hecho de cobro excesivo, que ningún representante de la denunciada y demandada se ha comunicado con ella, que nadie le ha dado ningún tipo de aviso, nada, que la Sra. Edna tiene energía eléctrica en su domicilio gracias a la demanda realizada acá, y el tribunal tuvo que dar la orden de dar la electricidad por medio del abogado, que conoce a la Señora Edna porque es nana de su tía Ely, que está su nieta que se llama Javiera y él siempre va a verla, y ahí supo que andaba ella súper nerviosa alterada, que la calidad del servicio prestado por CGE ha sido pésima ya que ni siquiera le han dado una respuesta a la Señora

Edna, que CGE, según le parece, tenía 5 días para responder y la SEC tenía 1 mes, que el reclamo se hizo en mayo y hasta el día en que declara no hay respuesta, que aun así le cortaron la luz 2 veces, y la segunda vez le dieron la luz porque el tribunal dio la orden que le dieran la luz.

En cuanto a los perjuicios, señala que los daños materiales son como \$500.000, que viene siendo la comida que tenía para vender ya que la guarda en una congeladora y como le cortaron la luz se descompuso y tuvo que botarla porque se echó a perder, que la Señora Edna ganaba aproximadamente los fines de semana en las "Ferias de las Pulgas" unos \$200.000 pesos por fin de semana, y que los feriados también se trabaja en la "Feria de las Pulgas", que ella estuvo sin trabajar como 3 días aproximadamente, que lo que él supo es que estuvo un fin de semana y un día feriado, que avalúa los perjuicios morales de la Señora Edna en unos \$5.000.000 de pesos más o menos, que ella está con Psicólogo, y que como está, va a pasar a Psiquiatra, que ella tiene depresión, que ha tenido crisis de pánico, anda nerviosa, se desmaya, que le ha afectado en todo su entorno, en el entorno en que ella trabaja porque de la nada llora, anda como tiritona.

Presenta a don **JUAN BAUTISTA MARTÍNEZ ROJAS**, parquímetro, cédula de identidad número **11.782.898-0**, domiciliado en **Población Prosperidad Pasaje Chacalluta N° 0466 Curicó**, quien previamente juramentado expuso que él, tenía al día todas las cuenta de la luz, y un día equis llegó del trabajo y había llegado en mayo una cuenta súper elevada, que la llama por teléfono (a la denunciante) y ella le dice que le vaya a dejar a su trabajo la papeleta y ella se dirige a la CGE a hacer el reclamo y allí le dan una pauta de que el reclamo demoraba un mes en volver, pasó el mes y no llegó el reclamo, no llegó respuesta por parte de la CGE, que después les llega otra cuenta con aviso de corte de luz, que pasó un tiempo y la cortaron un día miércoles y el jueves era feriado, y el día viernes se repuso la luz, que a contar de ese tiempo que estuvo sin luz se le echaron a perder las cosas que tenía en una maquina congeladora y en el refrigerador, y que ellos ocupan para ducharse, ducha eléctrica, que eso pasó hasta el viernes que la volvieron a reponer. Señala que después, estuvieron sábado, domingo y lunes con luz, y el martes la volvieron a cortar de nuevo, que estuvieron el martes todo el resto de tarde hasta el miércoles sin luz, que la volvieron a reponer, nuevamente sin ducha eléctrica, que es una casa sin ventanas, que no tiene una ventilación adecuada, que tuvieron que alumbrarse con velas, que hasta la fecha no ha habido respuesta de partes de CGE o de la SEC, que al contrario siguen llegando boletas, que hasta el momento son como \$2.500.000 de pesos y fracción los que se deben, que sabe lo anterior hace un año y medio que vive con la señora Edna, en el mismo domicilio, que él le arrienda una pieza a ella, que los derechos de la

Señora Edna como consumidor han sido vulnerados, pisoteados, que no ha habido respuesta de reclamos hasta la fecha, que ellos (los denunciados), no han ido a revisar el medidor, no se ha acercado nadie de la empresa CGE ni la han llamado, que estando el reclamo pendiente siguen llegando boletas de luz, y los cortes de luz se dieron igual, habiendo reclamado y no habiendo respuesta aún, que la calidad del servicio prestado por CGE ha sido terriblemente malo, que piensa que es una empresa que no debería existir en Curicó, que hay un aprovechamiento porque es la única empresa que hay acá, que el usuario no puede optar a cambiarse de empresa eléctrica, que en este momento el Derecho del Consumidor no tiene validez con esta empresa acá en Curicó, que en la propiedad viven la Señora Edna, su hijo y él, que trabajan todo el día, que la señora Edna entra a las 8:00 y sale a las 5:30 y en su caso a las 9:00 y sale a las 8:00 con una hora de colación, que su hijo trabaja por turnos, que él entra a las 7:00 y sale a las 3:00, y algunos días entra a las 3:00 y sale a las 10:00 porque él trabaja en un panadería, que en el hogar se calefaccionan solamente con parafina, ni siquiera con algún artefacto eléctrico, que ojala la empresa arregle luego este problema, que es lo quieren y que se les indemnice.

En cuanto a los perjuicios señalo que a la Señora Edna esto le ha generado un problema de salud, Psicológico porque anda mal, que le generó la perdida de todo lo que tenía en la máquina congeladora, que tiene depresión, ha tenido crisis de pánico, ha sufrido desmayos, ha sufrido como 3 desmayos en la casa, en su lugar de trabajo, que hace referencia a la perdida de alimentos, porque ella tiene un pequeño negocio, que ella vende desayuno y almuerzo, que ella busca una oferta de carnes y verduras, y la va teniendo un stock en la congeladora, y que todo eso tuvo que botarse porque se echó a perder, que avalúa las perdidas en unos \$500.000, que la señora Edna vende los sábados y domingos y festivos en "la feria de las pulgas", que el fin de semana ella gana unos \$200.000 más o menos, en los 2 días, que por las pérdidas sufridas ella dejó de trabajar un día festivo y 2 fines de semana, que por los problemas generados por CGE la Señora Edna ha tenido que pedir permiso, que por su problemas de salud no ha podido asistir, que ayer en la tarde estuvo viendo médico, que en cuanto a la evaluación de los perjuicios morales es mucha plata, él cree que unos **\$7.000.000 (siete millones de pesos)**, que los problemas continúan a la fecha, que la casa de la Señora Edna es de madera, que entrar sin luz es como estar de noche, totalmente oscura, no tiene ventanas, nada que pueda dar una claridad, es una casa de madera súper antigua, que en cuanto a la seguridad del sector donde se encuentra ubicado el domicilio de la Señora Edna, es un lugar malo, se sienten balazos en la noche, estar sin luz es un lugar muy peligroso, hay mucha droga,

a mucho robo, mucha juventud metida en "Pasta", que eso ha significado que no
n han dormido, que hay que estar pendiente de que no pase nada, que es muy
n complicado estar sin luz, que eso ha causado una mayor depresión por parte de
s ella.

Además a fojas 122, provocó la Inspección Personal del Tribunal al domicilio de la denunciada, diligencia que contó con la comparecencia de ambas partes, donde el Tribunal pudo constatar que el lugar de los hechos se trata de sector urbano, casa habitación, con reja de madera totalmente sellada, con medidor de luz al interior del cerco, en la pared externa de la casa, la que se encuentra en reconstrucción debido a que, según relató la denunciante, producto de las últimas lluvias cayó toda la estructura del techo, encontrándose el inmueble prácticamente vacío. Para ingresar y observar el medidor en la morada del denunciante y demandante en esta causa, debió abrir la puerta de la reja, que protege la casa ya que no es visible desde el exterior.

Se observó que a las 13:29 horas, el medidor de luz marca el número **2.862,3** como se puede corroborar en set de fotografías acompañadas, al parecer funcionando correctamente y marcando el consumo de luz que en ese momento se producía al interior del inmueble ya que se encontraban conectadas herramientas eléctricas de los maestros en construcción que se encontraban trabajando reparando el inmueble, se ordenó tomar fotografías al lugar, las que se acompañaron a la causa.

La parte denunciante manifestó, en resumen, que esta situación le ha producido gran aflicción psicológica e incluso secuela física en atención a la gran deuda por consumo y cortes de electricidad padecidos en su hogar, incluso una vez iniciado el proceso judicial, habiendo realizado en las oportunidades respectivas denuncia a la empresa eléctrica CGE ante el incremento sustancial del cobro.

Por su lado la parte denunciante (en referencia a la denunciada y demandada civil) en lo medular, alega que la imposibilidad de medir el consumo durante un periodo de tiempo por encontrarse el medidor al interior del inmueble, cobrando durante el mismo valores calculados en base especulativa, ha significado el aumento del cobro por la energía eléctrica efectivamente consumida en la actualidad.

QUINTO: Que la denunciada y demandada civil no compareció al comparendo de estilo, estando legalmente notificada, por lo que no existe prueba de su parte que analizar en la presente sentencia.

SEXTO: Que la causa de los reclamos efectuados por el denunciante y demandante, y el fundamento de la presente denuncia es el supuesto cobro excesivo e improcedente de la cuenta de servicios eléctricos por parte de la denunciada, reflejados los mismos, en las boletas acompañadas por la

denunciante y demandante de **fojas 9 a 12** y de **fojas 59 a 78** de autos.

*eliminado
p. 177*

SEPTIMO: Que analizadas las boletas ya señaladas, a la luz de las pruebas que rolan en autos, esta Sentenciadora puede establecer que el consumo facturado por la empresa denunciada y demandada, y calificado como excesivo por la denunciante, corresponde del promedio entre el consumo real registrado por el medidor, y los consumos supuestos cobrados durante meses por la empresa, los que corresponden solo al cargo fijo o energía base, al no poder obtener la lectura real de dicho medidor, **al encontrarse este dentro del inmueble tal como se pudo constatar en la inspección personal del tribunal que rola a fojas 122 de autos**, donde también se constató el **normal funcionamiento de dicho medidor**, por lo que este cobro estaría a juicio de esta Sentenciadora, del todo ajustado a derecho.

OCTAVO: 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, por parte de la denunciada y demandada de autos, **CGE DISTRIBUCIÓN S.A.**

NOVENO: 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.

DECIMO: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **CGE DISTRIBUCIÓN S.A.**, 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 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia de lo principal de **fojas 1 y siguientes y complementada en el Primer Otrosí de fojas 28 y siguientes**, interpuesta en contra de **CGE Distribución S.A.**, representada legalmente para estos efectos por don **Fernando Vargas Labrin**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **Estado Nro. 237 Curicó**

.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de
ojas 1 y siguientes y complementada en el Primer Otrosí de fojas 28 y
siguientes, en contra de **CGE Distribución S.A.**, representada legalmente para
estos efectos por don **Fernando Vargas Labrin**, ignora profesión u oficio, 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.
