

See

FS. 199 | ciento
noventa y nueve

La Serena, Once de Noviembre del año Dos mil Dieciséis.

LA SERENA, 03 de 08 2014
Con esta fecha se notificó la
Sentencia de autos.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Con el mérito de la denuncia y demanda civil, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores a fs. 8 a 12 de autos, interpuesta por don **VICTOR HUGO GONZALEZ**, domiciliada en Ignacio Carrera Pinto N° 2196 El Olivar, La Serena, en contra de **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELECTRICA S.A.**, representado para estos efectos por don **CLAUDIO JACQUES VERGARA**, ambos domiciliados en Avenida Los Talleres N° 1831, Barrio Industrial, Coquimbo, La Serena, por haber vulnerado la actual Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores. Relata el denunciante, que con ocasión de una mala facturación, el proveedor denunciado en el año 2009 le acumuló los consumos de energía eléctrica de su domicilio, no enviándole las facturaciones respectivas. Para regularizar lo anterior, con fecha 19 de Mayo de 2011, celebró un convenio de pago N° 619055710 con la denunciada, acordando el pago total en 12 cuotas de \$ 43.929 cada una, más el pago de un pie de \$ 67.844. Que el proveedor denunciado abonó la suma de \$ 67.844 pesos a la cuenta de otro cliente, negándose a cumplir el acuerdo por falta de pago. Que luego de realizar varios reclamos, la denunciada le cobra la deuda de \$ 2.364.769, señalando que ésta había subido debido al incumplimiento de pago. Con fecha 23 de Agosto de 2013, encontrándose con el suministro cortado y presionado por el proveedor, firmó el convenio de pago N° 004672 con la empresa de cobranza Servacoob entregando un pie de \$472.954 y pactando el saldo en 24 cuotas de \$ 78.826, más intereses. Nuevamente el proveedor denunciado se negó a respetar el convenio de pago celebrado con Servacoob y le obligan a firmar el mismo día en la oficina de Conafe un nuevo convenio plan de pago N° 619339189, esta vez, por un valor de cuota de \$ 112.087 en 24 cuotas. Que la totalidad de las cláusulas del contrato de adhesión correspondiente al convenio plan de pago N° 619339189, se encuentra escrita con infracción al artículo 17 de la Ley 19.496, es decir, con tamaño de letra inferior a 2.5 milímetros. Que el proveedor ha realizado agresivas gestiones de cobranza extrajudicial en su contra. Que en virtud de los artículos 1862 y 1863 del Código Civil, el acuerdo le afecta un vicio de nulidad absoluta y que puede ser declarada por el Juez, aun sin petición de parte.

CONSIDERANDO

- 1.- A fs. 16 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor representada por su Directora Regional doña Paola Ahumada Zarate.
- 2.- A fs. 17 rola presentación del Servicio Nacional del Consumidor señalando como representante legal de la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica a doña Soledad Landsberger Valera.
- 3.- A fs. 18 rola resolución del Tribunal teniendo por caducada la demanda en contra de la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica.

4.- A fs. 28 rola declaración indagatoria de don don **VÍCTOR HUGO GONZÁLEZ GODOY**, cédula de identidad 6.812.455-7, domiciliado en calle Ignacio Carrera Pinto N° 2196, Población El Olivar, Cía. Alta, La Serena, quien ratificó la denuncia de fs. 8 y siguientes. Señalando que en el año 2010, cuando CONAFE comenzó con sus problemas de facturación, su cuenta mensual del consumo de energía eléctrica de su hogar se vio alterada en cuanto a sus montos, debido a la falta de claridad, no pudiendo pagar las cuotas con normalidad. Que su cónyuge debió concurrir en varias oportunidades al SEC y al SERNAC para lograr claridad, debiendo gestionarse el pago directamente con la denunciada CONAFE, y debido a su desorden, no pudo pagar lo adeudado. Que posee un pequeño almacén de abarrotes y a fin de seguir funcionando su hogar y negocio, firmó en Mayo de 2011 un convenio de pago, signado con el N° 619055710, correspondiente a la suma de \$ 527.148, incluidos intereses, pagadero en 12 cuotas iguales y sucesivas de \$ 43.929, más el pie original de \$ 67.844, pagaderos a partir del mes siguiente. Cuando quiso cumplir la obligación de pago, nuevamente por el desorden en la facturación, la cuota no apareció registrada en la boleta pertinente, si no, los totales y por lo mismo no pudieron cumplir con el convenio, siendo cargados los pagos a otra cuenta, según lo reconoce CONAFE el día 10 de marzo de 2012, en el formulario de reclamo de CONAFE, pero tal suma nunca fue devuelta o cargada a su cuenta. Que en el mes de Agosto del año 2013 firmó un segundo convenio de pago con la empresa SERVACOOB, por servicios de cobranza de la denunciada, N° 4672 de fecha 23 de agosto de 2013, deuda que había llegado a \$ 2.364.769. La empresa gestó el convenio, indicando que para lograrlo se debía abonar \$ 472.954, y fijar 24 cuotas de \$ 78.826. Sin otra opción aceptó y cuando pretendió pagar el abono en la caja recibidora de pagos, dicho monto fue rechazado, porque no consideraba los intereses. Ante el rechazo referido, tuvo que firmar otro convenio de pago denominado Plan de Pago N° 619339189, fechado el mismo 23 de Agosto de 2013, esta vez por \$ 1.842.469, más \$ 847.629, por concepto de intereses, sumando un total de \$ 2.690.098, fijando en 24 cuotas mensuales de \$ 112.087 y la última de \$ 112.097, manteniéndose el abono inicial de \$ 472.954. Que padece problemas de salud, y lo ocurrido le ha causado mayores daños, debido a que con los cortes de energía eléctrica, perdió todo el capital.

5.- A fs. 33 rola Acta de comparendo, con la asistencia de la parte denunciante de don Víctor Hugo González Godoy, del Servicio Nacional del Consumidor y de la parte denunciada de Compañía Nacional De Fuerza Eléctrica.

La parte denunciante ratificó ambas acciones en todas sus partes con expresa condenación costas.

El Servicio Nacional del Consumidor ratificó la denuncia de fecha 27 de Abril de 2015.

La parte denunciada evacúa traslado, oponiendo la excepción de prescripción señalada en el artículo 26 de la Ley 19.496, pues el convenio de pago no respetado por Conafe corresponde al día

19 de Mayo de 2011 y otro convenio al día 23 de Agosto de 2013, habiendo transcurrido más de 6 meses. En Subsidio, contesta la demanda solicitando su rechazo, por cuanto el denunciante celebró dos convenios con el proveedor denunciado con fecha 19 de Mayo de 2011 y 23 de agosto de 2013, los que transgredían los artículos 17 y 37 de la Ley 19.496. Niega los hechos denunciados, por cuanto en los registros de Conafe, no figura el convenio celebrado el año 2011 y sólo consta convenio celebrado con fecha 23 de agosto de 2013, y quien no ha cumplido con su obligación contractual es el cliente, al no pagar las cuotas estipuladas en el referido convenio. En consecuencia los hechos denunciados no constituyen infracción y no existe infracción al artículo 17 de la Ley 19.496 pues el convenio celebrado en agosto de 2013 se ajusta a la normativa vigente.

6.- A fs. 60 rola el Servicio Nacional del Consumidor evacuó el traslado conferido a fs. 19 señalando que el hecho de perseguir una obligación nula, originada en un contrato que no tiene efecto alguno para el consumidor, no puede producir efecto alguno respecto del consumidor. Agrega que según lo expuesto en el libelo de 27 de abril de 2015 las cláusulas del contrato de adhesión a que se hace mención, infringen el artículo 17 de la Ley 19.496, siendo escriturado con un tamaño de letra inferior a 2.5 milímetros. Que respecto al artículo 26, el plazo contemplado en la ley se suspende, si el consumidor interpone un reclamo ante ese Servicio y la sola presentación en el Juzgado de Policía Local ,suspende el plazo de prescripción de las acciones, en virtud del artículo 54 de la Ley 15.231, ley que es modificada por la 18.287.

7.- A fs. 63 la parte denunciante evacuó el traslado conferido a fs. 19 en el mismo tenor de la presentación el Servicio Nacional del Consumidor, que en virtud del principio de economía procesal no será nuevamente transcrito.

8.- A fs. 65 rola acta de continuación de comparendo con la con la asistencia de la parte denunciante, del Servicio Nacional del Consumidor y de la parte denunciada de Compañía Nacional De Fuerza Eléctrica.

Prueba documental

La parte denunciante y demandante civil, acompañó a fs. 70 a fs. 71 documentos médicos que dicen relación con la enfermedad que padezco, certificado emitido por el CESFAM Raúl Silva Henríquez; A fs. 72 a fs. 73 Epicrisis informada por el Hospital San Juan de Dios, La Serena; A fs. 74 a fs. 75 Informe anatomo-patológico biopsia N° 116827, Hospital La Serena; A fs. 76 a fs. 80 set de Informes imageneológico emitido por el Hospital de La Serena de fechas 02 de Octubre 2015, 23 de Octubre 2015, 06de Octubre 2015 y 02 de Noviembre de 2015; A fs. 81 a fs. 82 Fotocopias simples de dos bonos de atención ambulatoria Fonasa para Integramédica La Serena; A fs. 83 a fs. 84 Informe anatomo patológico de fecha 24 de noviembre 2015, emitido por Integramédica. A fs. 85 a fs. 87 set de 3 informes exámenes de homografía, bioquímica sanguínea, y perfil lipídico, de fecha 17 de Noviembre 2015, emitido por Integramédica; A fs. 88

Test de ureasa de fecha 18.11.2015, extendido por Integramédica; A fs. 89 Informe resonancia magnética de abdomen, emitido por Integramédica; A fs. 90 a fs. 91 Dos informes exámenes de coagulación y antígeno prostático, emitido por Integramédica; A fs. 92 Comprobante de entrega de exámenes médicos; A fs. 93 a fs. 94 set 3 fotocopias simples bonos de atención ambulatorio emitido por Fonasa para Integramédica; A fs. 95 Boleta electrónica por servicios emitida por Integramédica S.A; A fs. 96 Informe correspondiente a pabellón; A fs. 97 a fs. 98 dos solicitudes interconsulta o derivación; A fs. 99 a fs. 100 Set de dos boleta emitida por CONAFE N° 27184964 y N° 26806029; A fs. 101 Oficio emitido por la SEC, Ord. N° 1041 de fecha 26 de Mayo de 2011; A fs. 102 a fs. 103 Oficio emitido por la SEC, Ord. N° 2106 de fecha 19 de Marzo de 2014; A fs. 104 a fs. 105 Ordinario N° 9815 emitido por la SEC el 09 de Septiembre de 2014; A fs. 106 Formulario ticket atención CONAFE N° 1243491 de fecha 13 de abril de 2012; A fs. 107 Correo electrónico de fecha 13 de abril 2015, donde solicitan regularizar deuda; A fs. 108 Formulario de reclamo de CONAFE N° 2259241 de fecha 10 de marzo 2015; A fs. 109 a fs. 116 Reconocimiento de deuda y convenio de pago N° 619055710 de fecha 19 de mayo de 2011; A fs. 117 Correo electrónico de fecha 25 de Septiembre de 2013 de CONAFE; A fs. 118 Propuesta de pago de SERBACOOB N° 4672 de fecha 23 de agosto de 2013; A fs. 119 Recibo de pago N° 2551105608 por la suma de \$ 470.826 de fecha 23 de Agosto de 2013; A fs. 120 a fs. 126 Reconocimiento de deuda y convenio de pago N° 619339189 de fecha 23 de Agosto de 2013; A fs. 127 Copia de reclamo administrativo de SERNAC R 2015 197261; A fs. 128 a fs. 169 Carta de respuesta emitida por CONAFE de fecha 13.05.2013 a SERNAC, por el reclamo 6899159.

El Servicio Nacional del Consumidor ratificó la documentación rolante a fs. 36 a fs. 47 consistente en copia simple de reclamo administrativo N°R2015197261 y a fs. 48 a fs. 59 Copia de Fallo emitido por el Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena ratificado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena.

La parte denunciada y demanda civil acompañó a fs. 170 Propuesta de pago N° 4672 de fecha 23 de agosto de 2013; A fs. 171 a fs. 173 Plan de pago N° 619339189 de fecha 23 de Agosto de 2013; A fs. 174 recibo de pago N° 2551105608 de fecha 23 de agosto de 2013 por la suma de \$ 470.826; A fs. 175 Boleta electrónica N° 16606685 de fecha 23 de Agosto de 2013; A fs. 176 a fs. 177 Respuesta de CONAFE a SERNAC, de fecha 18 de octubre de 2013; A fs. 178 a fs. 179 Respuesta de CONAFE a la SEC, de fecha 19 de marzo de 2014; A fs. 180 a fs. 181 Respuesta de CONAFE a SERNAC, de fecha 21 de febrero de 2014; A fs. 182 a fs. 183 Respuesta de CONAFE a SERNAC, de fecha 16 de febrero de 2015.

Prueba Testimonial

La parte denunciante y demandante civil hizo deponer a su favor a doña María Eugenia Segovia Herrera.

9.- A fs. 184 la parte denunciada objetó la documentación acompañada por la parte denunciante en el comparendo de estilo por no constar su veracidad, autenticidad e integridad. A fs. 190 la parte denunciante evacuó el traslado conferido a fs. 184 vta. Señalando que la objeción carece de fundamento legal, debido a que la denunciada no cita norma alguna que sirva de fundamento legal a la objeción alegada. A fs. 191 rola el Servicio Nacional Del consumidor evacuó el traslado de la misma forma que la parte denunciante.

10.- A fs. 185 a fs. 186 rola Acta especial de medición de tamaño de letra de fecha 08 de Junio de 2016 con la asistencia del denunciante de autos, del Servicio Nacional del Consumidor y la parte denunciada.

12.- A fs. 192 a fs. 196 rola presentación del Servicio Nacional del Consumidor solicitando que se tenga presente al dictar la sentencia Definitiva.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que con el mérito de la denuncia y demanda civil de a fs. 2 a 12 de autos, mediante la cual se dio cuenta de haberse vulnerado la Ley 19.496, acción deducida por don Víctor Hugo González Godoy, declarando las circunstancias ya descritas en estos autos; indagatoria de González Godoy; actas de comparendo de estilo, instancia a la que comparecieron ambas partes y el Servicio Nacional del Consumidor; Acta de Exhibición de Documentos.

SEGUNDO; Que la parte denunciada de autos, objetó la totalidad de los documentos presentados por el denunciante de autos a fs., 184. El denunciante y el Sernac evacuaron traslado de dicho incidente dentro de plazo legal. Que, al no fundarse la objeción de documentos, en causa legal alguna, sino que se refiere únicamente al valor probatorio de la misma, facultad privativa de esta sentenciadora, dicha objeción será rechazada.

TERCERO; Que la parte denunciada dedujo la excepción de prescripción de las acciones deducidas por el denunciante, fundándose en que desde la fecha de suscripción de los contratos de fecha 19 de mayo del 2011 y 23 de agosto del año 2013, han transcurrido más de seis meses desde que ocurrió la infracción. La parte denunciante señala que no procede la prescripción debido a que tiene aplicación en este caso, la norma especial contenida en el artículo 54 de la Ley 15.231 y artículo 26 de la Ley del Consumidor. Este Tribunal, viene en rechazar la excepción de prescripción, por cuanto, existe entre las partes un contrato de convenio de pago suscrito con fecha 19 de mayo del año 2011 como consta a fs., 42 y 100 y otro contrato de convenio de pago de fecha 23 de agosto del año 2013, como consta a fs., 1 y 120. Que a la fecha de la presentación de la denuncia y demanda civil de autos, esto es 27 de abril del año 2015, y de las Boletas de Consumo de enero del 2016 y diciembre del 2015 que rolan a fs., 99 y 100 respectivamente, el proveedor denunciado, habría continuado incumpliendo con sus obligaciones contractuales así como los

convenios suscritos entre las partes, existiendo aparentemente una continuidad en su accionar, no prescribiendo la acción Infraccional en su contra.

CUARTO; Que en la audiencia de prueba de fs., 65 y siguientes, la denunciada de autos dedujo la tacha contenida en el artículo 356 N° 6 del código de procedimiento civil en contra de la testigo María Eugenia Segovia Herrera, por restarle imparcialidad a sus dichos. El Tribunal viene en rechazar dicha la tacha, por cuanto, según propia declaración, la testigo representa a la junta de vecinos del sector del denunciante, y quien en razón a su cargo, conoce la situación que tienen los vecinos del sector desde sus orígenes, no acreditándose en forma alguna la falta de parcialidad de la misma, por cuanto, sólo declara sobre hechos de los que ha tomado conocimiento en su calidad de dirigente.

QUINTO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.286 es posible determinar que en virtud de los problemas que tuvo la empresa CONAFE el año 2009, los recibos de luz remitidos a sus consumidores, no correspondían a los montos reales, lo que afectó a un grupo de vecinos del sector de El Olivar en el que se encuentra incluido el denunciante de autos, en conformidad a las declaraciones de la testigo María Eugenia Segovia Herrera. Que en virtud de tales circunstancias con fecha 19 de mayo del año 2011 como consta a fs., 42 y 100 y posteriormente con fecha 23 de agosto del año 2013, como consta a fs., 1 y 120, el denunciante de autos suscribió convenios de pago con el proveedor denunciado a fin de regularizar sus pagos. Que de conformidad a los Reclamos de fs., 106 y 107, la denunciada en forma errónea traspasó a la cuenta de otro contribuyente, los pagos que el denunciante habría realizado por concepto de energía eléctrica con posterioridad al convenio de fecha 19 de mayo del año 2011. Que a su vez, como lo declara la denunciada en su contestación de fs., 35 de autos, CONAFE no reconoce el convenio de fecha 19 de mayo del año 2011 suscrito entre las partes, lo que significó para el denunciante un desorden y poca claridad en el estado real de sus cuentas a fin de pagarlas oportunamente, lo que se tradujo en que el denunciante y proveedor, suscribieran un nuevo convenio de pago con fecha 23 de agosto del año 2013, lo anterior, unido al hecho de que con fecha 13 de mayo del 2013, según documento de fs., 128, la denunciada informara al Servicio nacional del Consumidor que realizó un detalle de las cuentas o boletas emitidas desde el 23 de marzo del 2010 al 9 de abril del 2013, oportunidad además en que se le hace presente que se le otorgarán facilidades de pago.

SEXTO; Que la pretensión del denunciante de autos en denunciar que el convenio de pago de fecha 23 de agosto del 2013 no cumple el requisito de que el tamaño de la letra de los mismos debe ser no inferior a 2,5 milímetros en conformidad al artículo 17 de la Ley del Consumidor, se desechará, por cuanto, del acta de exhibición de documento que rola a fs., 185 y que no ha sido objetada, se observa que las letras analizadas y los párrafos respectivos, en su

promedio total, cumplen la norma de 2.5 milímetros, estimándose que el texto del contrato en su totalidad es de fácil lectura y no presenta una complicada comprensión visual, más aún si el denunciante pretende hacerlo valer a fs., 29 señalando que la "recuperación de energía eléctrica se mantuvo mientras pagamos las mensualidades durante un año, pero la falta de dinero- por ser pensionado mínimo.....nos hizo caer en mora, sufriendo nuevamente el corte de energía eléctrica en el mes de diciembre de 2014".

SEPTIMO; Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 3 letra b) y 23 de la Ley del Consumidor establece en lo pertinente: "son derechos y deberes del consumidor b), el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos...", a su vez, "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, *causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio...*". Que de lo expuesto en la norma precitada, es posible concluir que el proveedor denunciado infringió los artículos antes señalados, al no entregar las boleta de cobro de energía eléctrica en tiempo y forma al denunciante de autos, desconociendo un contrato válidamente suscrito entre las partes, 19 de mayo del año 2011, el que permitiría regularizar los pagos al denunciante de autos, cargando los pagos de éste una tercera persona desconocida, debiendo suscribir un nuevo acuerdo, en condiciones económicas más desfavorables para el denunciante, debiendo sancionarse a CONAFE por estas infracciones tenidas por acreditadas.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

a) Que por el Primer Otrosí a fs. 8 de autos, don **VICTOR HUGO GONZALEZ**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELECTRICA S.A.**, representado para estos efectos por don **CLAUDIO JACQUES VERGARA**, don demanda que se funda los hechos ilícitos que han conllevado un daño material por la suma de \$ 4.000.000.- y daño moral ascendente a la suma de \$ 6.000.000, más intereses y costas.

b) Que en virtud de lo resuelto a fs. 18 el Tribunal no se pronunciara de la acción civil.

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 3, 23, 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22 de la Ley Nº 18.287.

RESUELVO:

a.- Que se **CONDENA** de la denuncia de fs. 8 a 12 de autos a **COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA ELECTRICA S.A.**, representado para estos efectos por don **CLAUDIO JACQUES VERGARA** ya individualizados en autos al pago de una multa de **\$64.602 (1.5 UTM)** a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los Arts. 3, 23, 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley

F. 206 / los cuantos seis.

19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **08 días de reclusión diurna**.

b.- Que en virtud de lo resuelto a fs. 18 el Tribunal no se pronunciara de la acción civil.

c.- Que se **rechaza la excepción** de prescripción deducida por el denunciado de autos.

d.- Que se **rechaza la objeción de documentos y la tacha del testigo**, deducida por el denunciado de autos.

e.- Que de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, **cada parte pagará sus costas**.

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 4823-15



Dictada por doña **NUBIA URRUTIA ROA**, Abogado, Juez Titular. Autoriza doña, **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria Abogado.

