



ROL N° 15.618-8-2017

Las Condes, cuatro de Diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 5 y siguientes, de fecha 9 de Agosto de 2017, interpuesta por **MARÍA ALEJANDRA HURTADO BALMACEDA**, profesora, domiciliada en Pasaje Presidente Riesco N°7081, de la comuna de Las Condes, en contra de **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, representada por **ANDREAS GEBHARDT STROBEL**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Santa Rosa 76, de la comuna de Santiago, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, a fs. 5 y siguientes, la actora funda su acción en que, con fecha 15 de Julio del presente año, habiéndose producido en la ciudad de Santiago - como es de público y notorio conocimiento - una intensa nevazón, su domicilio sin explicación alguna por parte de ENEL, quedó sin suministro de energía eléctrica desde dicha fecha hasta el día 19 del mismo mes y año, y, debido a ello, tanto ella como su grupo familiar compuesto por su cónyuge Ricardo Stuardo y sus tres hijos de 1, 3 y 4 años de edad, debieron padecer de una serie de inconvenientes, por el intenso frío durante esos días, toda vez que la única forma en que se calefacciona su hogar, es con estufas eléctricas, generándole angustia el pensar que sus hijos pudieran resfriarse o sufrieran alguna enfermedad invernal, suspendiendo por la misma razón la celebración del primer cumpleaños de su hijo menor, el día 18 de Julio, contactándose con todos los invitados para dar explicación de la suspensión de la fiesta, y además que, al dejar la alarma de funcionar, se vieron expuestos a robos y hurtos. Agrega, que habiendo realizado múltiples llamados a la querellada para reclamar por la falta de dicho servicio, los teléfonos de ésta siempre estuvieron ocupados y que habiendo su cónyuge, Ricardo Stuardo, interpuesto el reclamo N°81837664 al sitio web de la querellada, ésta última respondió recién y tardíamente con fecha 24 de Julio, señalando que lamentaban la situación e informan que el servicio había sido repuesto con fecha 19 de julio.

Que a fs. 25 y siguiente, la actora al prestar su declaración indagatoria, señala que en su caso, el referido corte de luz en definitiva obedeció a que en el sector de su domicilio, se cortó y cayó un cable sobre la acera, al no haberse podado unas ramas, agregando además, que durante los 5 días en que estuvo sin suministro eléctrico, no pudo usar lavadora, secadora ni mantener productos refrigerados, echándosele a perder todas las comidas que mantenía en el congelador, debiendo cocinar diariamente

para sus hijos. Asimismo, expresa que tuvo mucho susto y se sintió muy desprotegida al no funcionar la alarma, debido a que su inmueble es una casa esquina que colinda con una plaza.

A fs. 5 y siguientes y basado en estos hechos, la parte querellante dedujo al mismo tiempo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle por concepto de daño emergente y daño moral un monto total de \$2.016.780.- o la suma que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas, cuya notificación se certifica a fs. 13.-

A fojas 29 y siguiente, con fecha 25 de Octubre de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la actora y su apoderado y en rebeldía de la parte querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce atendida la rebeldía indicada, luego de lo cual, la parte querellante y demandante procedió a ratificar sus acciones, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con costas.

En cuanto a la prueba, la parte querellante y demandante rindió la documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

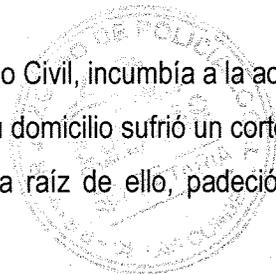
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, en estos autos se trata de establecer primeramente la responsabilidad que correspondiere a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., en supuesta infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 25 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, la actora sostiene que habiéndose producido una intensa nevazón en la ciudad de Santiago el día 15 de Julio de 2017, sin explicación alguna, su domicilio sufrió el corte de energía eléctrica desde dicha fecha hasta el 19 del mismo mes y año, a raíz de lo cual, durante dicho período, ella y su grupo familiar, debieron soportar un intenso frío, estuvieron expuestos a hurtos y robos, debió suspender el cumpleaños de un hijo y sufrir las angustias que indica, siéndole imposible reclamar vía telefónica a la querellada el referido corte, al estar siempre los teléfonos ocupados y que habiendo su cónyuge interpuesto un reclamo en el sitio web del proveedor, le respondieron con fecha 24 de Julio, que el 19 de Julio el servicio había sido repuesto.

3º) Que, la parte querellada, pese a encontrarse legalmente emplazada, atendida la rebeldía anteriormente referida, no concurrió a estos estrados a formular sus descargos, motivo por el cual no se cuenta con su relato.

4º) Que en tales circunstancias y según lo ordena el artículo 1698 del Código Civil, incumbía a la actora acreditar en la causa los fundamentos fácticos de su acción, esto es, que su domicilio sufrió un corte de la energía eléctrica entre el 15 y 19 de Julio del presente año y que a raíz de ello, padeció los inconvenientes y angustias que relata.



5°) Que la querellante a fin de acreditar los hechos en que funda su acción, rindió la prueba documental rolante a fs. 1, consistente en el certificado de nacimiento de su hijo Raimundo José Stuardo Hurtado, cuya fecha de nacimiento es el 18 de Julio de 2016; a fs. 2 acompañó una fotocopia de una boleta electrónica emitida con fecha 20 de Julio de 2017 por la querellada a nombre de la actora, cuyo monto a pagar por consumo de energía eléctrica en el domicilio que ésta última registra en autos, correspondiente al periodo comprendido entre el 16 de Junio de 2017 y el 19 de Julio de 2017, fue de \$100.700.- y en la que además consta, que el último pago, de fecha 3 de julio de 2017, fue de \$202.300.-; a fs. 3 rola dos correos electrónicos enviados por la querellada a su cónyuge, Ricardo Stuardo, el primero de fecha 18 de Julio de 2017, en el que se confirma la recepción de su reclamo 81837664, y el segundo, de fecha 24 de Julio de 2017, en el que se da respuesta al reclamo anteriormente individualizado, señalándose que respecto de su reclamo por el corte del suministro eléctrico de la propiedad ubicada en Pasaje Presidente Riesco 7081, de la comuna de Las Condes, **se verificó que el suministro fue normalizado con fecha 19 de Julio a las 22:36 horas, ofreciéndole además disculpas por los inconvenientes ocasionados;** y a fs. 27 acompaña un estado de la tarjeta Mastercard de la querellante, en la que se destacan dos compras realizadas con la misma, a los supermercados LIDER y JUMBO, los días 4 y 8 de Julio de 2017, respectivamente y por último acompaña a fs. 2, una boleta de la proveedora querellada y empresa concesionaria obligada a suministrar electricidad al domicilio de la actora.

6°) Que de éste cúmulo de probanzas, y siendo además, de pública notoriedad el hecho que la madrugada del 15 de Julio de 2017, un importante sector de la comuna de las Condes, padeció la suspensión intempestiva y, sin aviso previo ni información oportuna de su reposición, del suministro de energía eléctrica concesionado a la querellada, con motivo de la nevazón acaecida, y, que ésta última, no revistió la característica de catástrofe natural ni caso fortuito, que pudiese liberar de responsabilidad a la concesionaria, **el Tribunal da por acreditado que la madrugada del 15 de Julio de 2017, el domicilio de la actora sufrió la suspensión intempestiva del suministro eléctrico y que dicho corte se prolongó hasta las 22: 36 horas del día 19 de Julio de 2017, por causas imputables a la proveedora querellada,** toda vez que no repuso oportunamente el servicio que debía suministrar, ni informaba adecuadamente al consumidor de su reposición.

7°) Que, al respecto, en el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, se dispone que **"todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"**, que en el caso sub lite, era suministrar de electricidad al domicilio de la actora, de manera continua e ininterrumpida, según lo normado en el artículo 145 del Decreto Supremo N°327 DE 1997, Del Ministerio de Minería, que



obliga a **las empresas concesionarias de servicio público de distribución a suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias**, y por su parte, el artículo 23 de la citada ley 19.496, dispone que comete infracción a sus disposiciones, 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, peso o medida del respectivo bien o servicio.

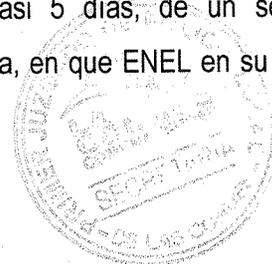
8°) Que, a su vez, en orden a determinar la responsabilidad infraccional de la querellada, el artículo 25 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, establece que el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales, contemplando en su inciso 2°, que cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, **energía eléctrica**, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables **serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales**, y en conformidad a lo dispuesto en su inciso 3°, el proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

9°) Que, en consecuencia, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287, esta sentenciadora da por establecido que el proveedor querellado ha infringido los artículos 12, 23 y 25 la Ley 19.496, al no prestar, sin justificación, el suministro de electricidad en el domicilio de la actora por casi 5 días, ni informar adecuada y oportunamente su reposición, motivo por el cual procede acoger la querrela entablada en su contra.

10°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sub-lite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por el proveedor señalado y el daño ocasionado a la actora, motivo por el cual procede acoger la acción civil entablada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

11°) Que en lo que dice relación al daño emergente reclamado, éste debe ser probado por la actora para que se genere, ya que en nuestra legislación para que sea indemnizable, se requiere que sea cierto y determinado y no habiéndose dado los presupuestos señalados, no procede dar lugar a la demanda por dicho concepto.

12°) Que, en este escenario y en lo relativo al daño moral demandado, es de toda lógica, que la intempestiva y prolongada e ininterrumpida privación durante casi 5 días, de un servicio tan indispensable para el quehacer diario como lo es la energía eléctrica, en que ENEL en su calidad de



empresa distribuidora de energía eléctrica estaba obligada a adoptar las medidas de prevención necesarias para no ocasionar riesgos, peligros o perjuicios a sus clientes frente a esta eventualidad, y teniendo además presente la situación de la consumidora, tiene que haber afectado a la demandante y a su grupo familiar en su fuero interno lo que se puede inferir de las presunciones e indicios que dimanaban de las circunstancias objetivas acreditadas en la litis, produciendo mucho más que simples agravios y molestias, traducido en definitiva, en un detrimento de carácter moral o psicológico que necesariamente deberá ser indemnizado, y cuya reparación esta sentenciadora regula prudencialmente en la suma de \$500.000.-

13°) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes se calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

14°) Que, el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

EN LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 5 y siguientes y se condena a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., representada por ANDREAS GEBHARDT STROBEL, a pagar una multa de **50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de la infracción consignada en el considerando 9°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

EN LO CIVIL:

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 5 y siguientes, sólo en cuanto se condena a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., representada por ANDREAS GEBHARDT STROBEL, a pagar a MARÍA ALEJANDRA HURTADO BALMACEDA, una indemnización ascendente a \$500.000.- por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la actora a raíz de los hechos investigados en estos autos.



- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 13°, con costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol N° 15.618-8-2017

RESOLVIÓ MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).



C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho.

A foja 63: téngase presente.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos Décimo Segundo a Décimo Cuarto, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que el llamado daño moral o extrapatrimonial, como todo daño, debe ser probado por quien lo alega y, en consecuencia, es el actor quien tiene para sí la carga de la prueba a este respecto.

SEGUNDO: Que en este sentido no existe en autos probanza alguna que de cuenta de la existencia del referido daño moral que se reclama, razón por la cual la demanda civil deducida a fojas 5 y siguientes, deberá ser íntegramente desestimada a este respecto.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, se declara:

I.- Que **se revoca** la sentencia de cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, escrita de fojas 32 a 37, en cuanto condenó a Enel S.A., a pagar a la demandante indemnización por daño moral; y en su lugar se declara que se rechaza la demanda civil por dicho concepto. ✓

II.- Que **se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

Nº 186-2018.



MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 19/12/2018 12:52:32

CARMEN GLORIA CORREA
VALENZUELA
MINISTRO(S)
Fecha: 19/12/2018 12:55:45

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ
GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 19/12/2018 12:58:50

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 19/12/2018 13:22:06

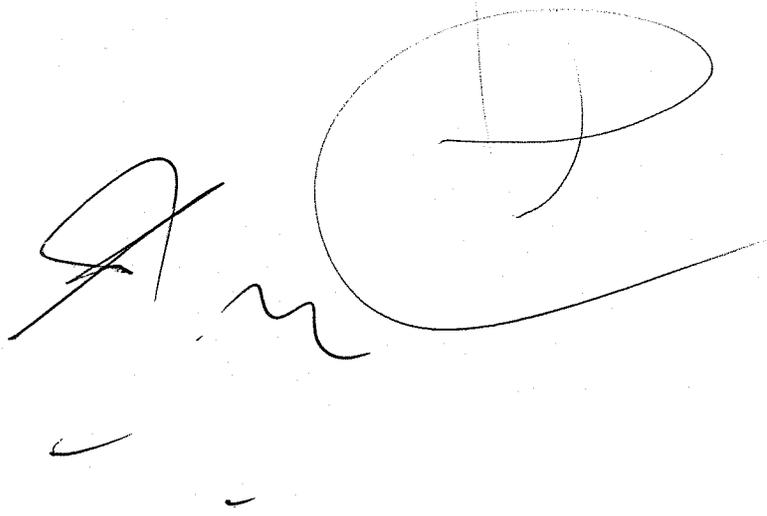


sesenta y seis
66

Las Condes, veintiocho de Enero de dos mil diecinueve.-

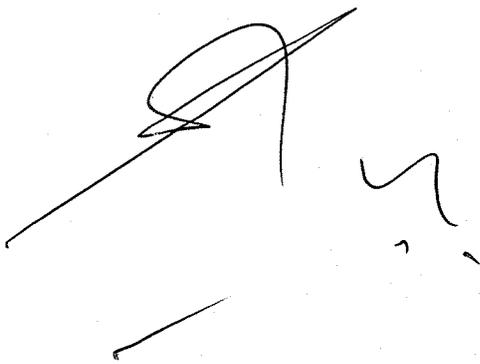
Cumplase.

Causa rol N° 15.678-8-2017.-

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Las Condes, 29 de Enero de 2019.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Hurtado y B. Apablaza..

A handwritten signature in black ink, featuring a large loop at the top and a long horizontal stroke extending to the left.