



PUERTO AYSÉN, a seis de mayo de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

-En lo principal del escrito de fs. 7 don BRAULIO CARCAMO GATICA, trabajador independiente, cédula de identidad N° 13.739.730-7, domiciliado en camino a Lago Riesco casa 4, de Puerto Aysén, interpone querrela infraccional en contra del proveedor EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A, del giro de su denominación, Rut N° 88.272.600-2, representada legalmente por don German Monje Carrasco, o por quien haga las veces de tal, factor de comercio, cédula nacional de identidad N° 7.916.595-6, o bien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, ambos con domicilio en calle Caupolicán N°136, de Puerto Aysén. EN LOS ANTECEDENTES DE HECHO, dice que con fecha 07 de noviembre de 2018, a consecuencia de un problema en el suministro de energía eléctrica, a saber, un alza de voltaje, sufrió la pérdida de un TV Samsung, 43 pulgadas, modelo PL43F4500AE, serie 134P. Que, ocurrida el alza de voltaje el televisor simplemente no volvió a funcionar y la pantalla quedo con una mancha negra, por lo que concurrió hasta las dependencias de Edelayesen, oportunidad en la que el televisor fue enviado a Servicio Técnico. Que personal de Edelayesen le informo que la empresa no efectuaría la reparación del televisor, ni indemnización alguna, ya que, supuestamente se habría manipulado el equipo de TV, cuestión que no es efectiva. Que por ello, el día 26 de noviembre de 2018, interpuso reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, enrolado bajo el número R2018K26034 34, oportunidad en la que la empresa Eléctrica Edelayesen respondió en lo pertinente lo que sigue: "Conforme con lo dispuesto en el punto 6.2 del Oficio Circular N° 4853, se informa que, para poder analizar requerimiento del Sr. Cárcamo agradeceremos acercarse a nuestras oficinas comerciales donde le indicarán el procedimiento a seguir o, en su defecto, trasladar el o los artefactos reclamados a un servicio técnico autorizado. En este contexto, si la alternativa elegida por el señor Sr. Cárcamo es la segunda opción, adjuntamos formulario del informe técnico, el cual deberá venir debidamente llenado, firmado y timbrado por personal técnico acreditado que justifique la causa del daño reclamado, así como algún comprobante en original, o declaración jurada notarial, que acredite su dominio sobre los objetos que se habrían dañado y por los cuales reclama. Finalmente, si informe técnico acredita que la falla es atribuible a un alza de voltaje de responsabilidad de nuestra empresa, se solicita trasladar artefacto dañado al servicio técnico para reparación." Que, atendida la respuesta concurrió con el formulario del informe técnico, a personal técnico acreditado don Rodolfo Hlousek, quien informó lo que sigue: Tarjeta principal quemada por carga de corriente, atribuible a variaciones de Red. Que, pese a contar con un informe de técnico acreditado, no se le ha dado una solución y continúa sin televisor, ya que la empresa



se ha negado a efectuar la reparación o bien a indemnizarle el valor del televisor, teniendo que asumir las perniciosas consecuencias del negligente servicio que presta Edelaysen, además de todos los trámites y todo el tiempo que se ha invertido para poder obtener la reparación del daño causado por la parte querellada. Que, en base a lo antes expuesto, es claro que el proveedor denunciado infringió la Ley 19.496, por lo que es menester que sea sancionado con el máximo de las multas previstas por la ley. EN LOS ANTECEDENTES DE DERECHO, dice que Edelaysén infringió los siguientes artículos de la Ley 19.496: Artículo 3 letra b) " Son derechos y deberes básicos 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos." Artículo 12 "Todo proveedor de bienes o 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". Artículo 23 "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, peso o medida del respectivo bien o servicio". Pide, en definitiva se condene a la EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A. al máximo de las multas señaladas por el legislador en la Ley 19.496, con costas.

-En el primer otrosí del escrito anterior, don BRAULIO CARCAMO GATICA, antes individualizado, y según lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de la EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A., ya identificada, en base a los mismos antecedentes de hecho y de derecho expuestos en lo principal de su presentación, que da por reproducidos. Dice que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales: Daño Emergente: El televisor Samsung 43 pulgadas, modelo PL43F4500AE, serie 134P, cuyo valor asciende a la suma de \$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos), el que fue comprado con tarjeta Ripley en cuotas de \$ 50.000. Daño Moral: La gran afectación emocional, estrés, frustración, impotencia y sentimiento de injusticia, ya que, a pesar de existir un informe técnico, que señala expresamente que el producto se dañó a causa de una variación de red, que no le es imputable, sino que, a la empresa quien está encargada de prestar un servicio seguro y eficiente, lo cual no ocurrió en la especie, debiendo sumarse a lo anterior, todo el tiempo que ha tenido que invertir para obtener la reparación del daño causado, ya que la empresa sin tener antecedente alguno simplemente adopta la posición de eludir su responsabilidad forzándole a iniciar acciones legales, en circunstancias que él siempre quiso resolver el problema en una instancia administrativa y así evitar más costos y tiempo. Por ello



demanda indemnización de daño moral, por la suma de \$ 500.000. En el DERECHO, invoca la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.", y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, por el cual le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados. Solicita en suma, se condene a la EMPRESA ELÉCTRICA DE AYSÉN S.A. al pago de la suma de \$ 900.000 (novecientos mil pesos), o a la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

- A fs. 12 se citó a las partes a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó inicialmente a fs. 51, con la asistencia de la querellante y demandante civil de don BRAULIO CARCAMO GATICA, del SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR, SERNAC, que se hizo parte a fs. 23, y de la querellada y demandada civil de EDELAYSEN S.A., continuando a fs. 52 con la sola asistencia de la parte de EDELAYSEN S.A

-A fs. 40 rola escrito de contestación por parte de Edelaysen S.A., representada por el abogado señor JUAN CARLOS BARRIA ALVARADO que en lo principal solicita el rechazo de ambas acciones interpuestas por el actor con expresa condena en costas. Dice que la querrela y demanda de indemnización de perjuicios del actor tiene una antojadiza relación de los hechos, omitiendo ciertos hechos que pasara a señalar. Dice que es efectivo, que durante el día 7 de noviembre de 2018 a las 22:53 horas, al día 8 de noviembre de 2018 a las 01:17 horas, se interrumpió el suministro de energía eléctrica, debido al corte que se produjo en una línea eléctrica de distribución. El día 9 de noviembre de 2018, el demandante se acercó a las oficinas de EDELAYSEN, ingresando reclamo por el no funcionamiento de su televisor, reclamo que se contestó con fecha 19 de noviembre, en el cual se señala el procedimiento que deba seguir para solicitar la reparación del aparato electrónico, habida consideración por parte de EDELAYSEN que en el sector señalado por el demandante ocurrió en aquella fecha interrupción en la energía eléctrica. Que la empresa inició la "Gestión de Reparación de Artefacto", siendo enviado por EDELAYSEN al Servicio Técnico con el fin de determinar las causas de su desperfecto. Este Informe Técnico conjuntamente con la acreditación de propiedad del artefacto fueron los requisitos señalados por EDELAYSEN al demandante para efectuar la reparación a cargo de su representada. Posteriormente, se



recepiona el Informe Técnico, emitido por don José Miguel Cárcamo Cruces, quien señala en aquel documento: "INFORME: EN REVISIÓN EFECTUADA SE DETECTAN BOARDS PRINCIPALES DE PANTALLA CON SOLDADURAS CON FALSO CONTACTO, IC'S EN BOARD Y-SUS DEFECTUOSOS. CAUSA: ELEVADA TEMPERATURA AL INTERIOR DE TV, FALLA COMÚN EN TVS DE ESTE TIPO". Que Teniendo a la vista lo señalado, con fecha 24 de enero de 2019, se contestó reclamo ingresado, manifestándose que en conformidad con el diagnóstico del Servicio Técnico, este no presenta falla asociada a problemas de suministro eléctrico como acusaba en su reclamo, por lo que la empresa no se podía hacer cargo de la reparación del artefacto, por no tener responsabilidad en el daño sufrido por este. Dice que el querellante y demandante, Sr. Cárcamo, omite en su libelo la circunstancia de que su representada EDELAYSEN, estuvo en contacto con él desde el 9 de noviembre de 2018, 2 días después del hecho, momento en el cual mediante el reclamo ingresado, ésta toma conocimiento de lo señalado por él. Que también omite que EDELAYSEN diligenció y solicitó ante el Servicio Técnico la evaluación de los daños en el televisor, al haberse activado la gestión de reparación de artefacto. Nada dice de la existencia de un Informe Técnico, el cual estableció que la falla es producto de un sobrecalentamiento del equipo, falla común en televisores Plasma (uno de los motivos por los cuales no se comercializan en la actualidad), más aún, omite que aquel informe señala que ya se habría procedido a arreglar el equipo con antelación, constatando el técnico la existencia de "soldaduras de falso contacto". Finalmente, no manifiesta en el libelo de su demanda que el exiguo Informe Técnico, que acompaña en autos, emitido supuestamente por Ricardo Hlousek, no fue presentado en su momento a EDELAYSEN, siendo su emisión posterior a la respuesta de su representada, la cual fue emitida con fecha 24 de enero de 2019. A continuación señala la absoluta improcedencia de la denuncia y demanda deducida en contra de su representada. Dice que no es efectivo que exista una relación de consumo entre el Sr. Cárcamo y su representada. Que si bien el objeto de la Ley del Consumidor no es otro que normar las relaciones entre proveedores y consumidores; y establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable, es que resulta inadmisibles considerar que el Sr. Cárcamo reviste el carácter de consumidor en los términos definidos por la Ley 19.496 y es impensable aceptar que su representada pudo incurrir a su respecto en una supuesta infracción a las disposiciones de la ley precitada en los términos señalados por el artículo 23 de dicho texto legal. Dice, en términos simples, que para que se pueda configurar una infracción a la Ley del Consumidor es menester que un proveedor en la presentación de un servicio, actuando con negligencia, cause un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en los servicios. Que se debe tener presente que la denunciante al momento de ingresar el reclamo en oficinas de Edelaysen, acompañó la factura electrónica N° 1085703, la



que tiene el número de cliente 72743, la que en efecto corresponde a una persona jurídica, en este caso, SOCIEDAD LOS TORREONES DE AYSÉN LIMITADA. Que así entonces, los derechos y obligaciones derivados de la relación de consumo por los servicios de suministro de energía eléctrica se radican en la SOCIEDAD LOS TORREONES DE AYSÉN LIMITADA y en ningún caso en terceros extraños a dicha relación como es el caso del Sr. Cárcamo. En otros términos, dice, EDELAYSEN es proveedora de servicios de suministro de energía eléctrica respecto de aquel a quien le cobra un precio o tarifa por dichos servicios, siendo esta contraprestación el acto jurídico oneroso que configura la relación de consumo. Que tras la revisión de los antecedentes acompañados por la propia denunciante, únicamente es posible concluir que existe ausencia de relación de consumo entre el Sr. Cárcamo y su representada. Además señala que hay ausencia de tipicidad, que el artículo 23 establece que: "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, peso medida del respectivo bien o servicio". Que entonces, para configurar una infracción, es necesario: i) Existencia de una relación jurídica de consumo entre las partes. ii) Negligencia del proveedor en la venta del bien o prestación del servicio. iii) Menoscabo al consumidor. iv) Debe tratarse de fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del bien o servicio. Que sobre el particular, es el actor quien tiene sobre sí el peso y la carga de probar todos y cada uno de los elementos señalados, según el artículo 1698 del Código Civil, que dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción alega aquéllas o ésta." Que en el caso de autos, se pretende deslizar la existencia de negligencia por parte de su representada respecto a los problemas presentados por el televisor propiedad del señor Braulio Cárcamo Gatica, lo que se niega rotundamente. Que presentado el reclamo ante EDELAYSEN por parte del Sr. Cárcamo, esta dio cabal cumplimiento en señalar el protocolo que éste debía seguir para que se evaluara la existencia o no de su responsabilidad respecto al desperfecto que el aparato electrónico presentaba, aun cuando estos, finalmente son de exclusiva responsabilidad del usuario mismo. Refiere también que hay ausencia de culpabilidad. Que como indica el profesor don Arturo Alessandri Rodríguez: "Para que un hecho o una omisión que daña a otro, engendre responsabilidad civil... es indispensable que haya sido ejercida con dolo o culpa. En el sistema de nuestro Código, la fuente de la responsabilidad civil es el hecho perjudicial doloso o culpable y no el hecho perjudicial liso y llano". Que toda la doctrina y la jurisprudencia son unánimemente contestes en esta parte.

Que la cita doctrinaria anterior es extensiva y aplicable por cierto en el ámbito de la legislación de protección al consumidor, estatuto especial de responsabilidad. Que por ello, no es correcto que se quiera hacer suponer una falta de diligencia por parte de su representada respecto de los hechos que aparentemente habrían afectado al actor, muy especialmente si se tiene en cuenta que el daño provocado es de cargo exclusivamente del usuario, según lo constatado en el Informe Técnico que se tuvo a la vista para evaluar el daño. Que en suma, bajo cualquier respecto, y desde el punto de vista infraccional, no existen antecedentes que hagan pensar que la conducta de EDELAYSEN haya sido antijurídica ya que existen razones más que suficientes que justifican o explican su obrar, es decir, no hubo una actuación arbitraria, y que en este sentido cabe tener presente que, conforme lo ha resuelto la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores de justicia, y el Tribunal Constitucional, el derecho infraccional -como es el caso del derecho sancionatorio del consumidor- es manifestación del ius puniendi del Estado, por ende, en caso de vacío regulatorio, debe recurrirse a los principios, normas y lógicas desarrollados por la dogmática del derecho penal. Que desde esa perspectiva no resulta posible considerar que una empresa distribuidora de energía eléctrica ha incurrido en infracción si concurre alguna causal de justificación o de exclusión de la antijuridicidad. Que ese contexto, como bien indica el artículo 10 N° 12 del Código Penal, no resulta posible estimar configurada una infracción en caso que se haya incurrido en alguna omisión si tal conducta ha sido motivada por una causa legítima, como sería el caso que no se cumplen con las exigencias mínimas para proceder a la reparación de la televisión propiedad del demandante. También refiere que hay ausencia de menoscabo indemnizable, pues, la responsabilidad civil supone no sólo la existencia de un hecho ilícito y culpable- que se descarta en el caso de autos - sino además la existencia de perjuicios indemnizables; y al respecto, tal como explica claramente el profesor José Luis Diez, no todo interés lesionado, perturbado o menoscabado puede ser reparado, toda vez que para ello es menester que el perjuicio cumpla algunos requisitos o reúna algunos elementos". Dice que, según la jurisprudencia, para que proceda la indemnización de éstos, los daños deben ser ciertos, directos y deben probarse. Que el daño sea cierto, implica que debe existir realmente al momento de exigirse la indemnización de perjuicios, no debe ser eventual, es decir real y efectivo, directo y fehacientemente acreditado; que sea directo implica que el daño debe ser una consecuencia cierta y necesaria del hecho que lo provoca, cuestión que deriva del artículo 1558 del Código Civil, y además que deba probarse, no es más que una derivación del requisito establecido en el artículo 1698 del Código Civil, esto es, corresponde probar los hechos a quien los alega, por consiguiente, la prueba del daño, sin distinción, tanto patrimonial como extrapatrimonial, recae íntegra y exclusivamente sobre la demandante, por lo que corresponde al demandante

acreditar la existencia del daño, su certeza y monto. Que, por lo tanto, un daño eventual, hipotético, construido en base a meras suposiciones o conjeturas, por fundadas que éstas parezcan, no da derecho a indemnización. Que, además, únicamente son indemnizables los perjuicios directos, no los indirectos, ya que éstos carecen de vínculo causal; pues la indemnización de perjuicios tiene un fin exclusivamente resarcitorio, en cuanto busca reparar estrictamente el daño causado. Este es un principio básico expresamente reconocido en nuestra legislación. Señala, por otra parte, que el daño moral que alega el actor es completamente improcedente. Este se define como: "el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física, en sus sentimientos o afectos o en su calidad de vida." La doctrina ha exigido que todo daño, y especialmente el daño moral, sea significativo. Por tanto, la noción de daño excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común. Dice que el actor no refiere ningún daño significativo, son sólo las molestias propias por las que debe pasar si solicita la indemnización por daños, ya sea por vía directa con su representada mediante el reclamo presentado y resuelto correctamente por EDELAYSEN, o vía judicial, como en el caos de autos. Que por lo demás cabe señalar que en ningún caso su representada no ha dado respuesta a las consultas y requerimientos del señor Cárcamo, por el contrario ha recibido, revisado y resuelto su reclamo. Incluso, enviando el aparato electrónico a Servicio Técnico para evaluar el origen del daño. Pide en definitiva, el rechazo de las acciones impetradas por don Braulio Cárcamo Gatica, en todas sus partes, con expresa condena en costas.

-Se trajeron los autos para resolver; Y

CONSIDERANDO:

I EN LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que previamente se debe establecer que no se puede tener por cierto que no es efectivo que exista una relación de consumo entre el querellante y Edelaysen S.A. como lo afirma esta por el hecho de que la factura de cobro del suministro de energía tenga el número de cliente 72743, que corresponde a la persona jurídica SOCIEDAD LOS TORREONES DE AYSEN LIMITADA, distinto del querellante, por cuanto el artículo 1 N° 1 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores señala en lo pertinente que consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En tal sentido el querellante se encuentra perfectamente dentro de esta categoría, pues no solo es el consumidor o usuario sino además, el destinatario final del servicio, independientemente que, en lo formal, el cobro se efectúe por factura a nombre de otra persona.



SEGUNDO: Que las partes están de acuerdo y coinciden que el día 7 de noviembre de 2018 hubo un problema de corte en el suministro de energía eléctrica. Que respecto a ello, el actor señala a fs. 7 que se trató de un alza de voltaje, señalando en su reclamo efectuado al Servicio Nacional del Consumidor, según reclamo de fs.1, que en el transcurso de las 22,30 horas de esa fecha se cortó la luz y que al otro día se percató que su televisor prendía, pero con una mancha negra; que acudió a la oficina donde lo enviaron a servicio técnico en donde le respondieron que se manipuló y se abrió la tele lo cual él negó. En tanto que Edelaysén señala que entre las 22,53 hrs. del día 7 de noviembre y las 01,17 hrs. del día siguiente se interrumpió el suministro de energía, debido al corte que se produjo en una línea eléctrica de distribución. El problema en discusión es que la querellante refiere que con motivo del corte y posterior reposición, al haber un alza de voltaje se daña su televisor, mientras que la querellada refiere que este daño no está asociado a problemas de suministro eléctrico, sino que a un recalentamiento, falla común de los televisores plasma, motivo por el cual éstos ya no se comercializan en la actualidad, omitiendo el actor que Edelaysen estuvo en contacto con él, que también Edelaysen solicitó ante el servicio técnico la evaluación de los daños en el televisor al haberse activado la gestión de reparación y que ya se habría procedido a arreglar el equipo con antelación, constatándose la existencia de soldaduras de falso contacto.

TERCERO: Que en respaldo de sus dichos, el querellante, además del reclamo de fs. 1, acompaña a fs. 2 fotocopia de carta respuesta de la empresa Edelaysen al Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 10 de diciembre de 2018, mediante la cual dicha empresa dice que para poder analizar requerimiento del Sr. Cárcamo éste debe acercarse a sus oficinas comerciales donde le indicarán el procedimiento a seguir o, en su defecto, trasladar el o los artefactos reclamados a un servicio técnico autorizado, y que si la alternativa elegida por el señor Sr. Cárcamo es la segunda opción, le adjuntan formulario del informe técnico, el cual deberá ser llenado, firmado y timbrado por personal técnico acreditado que justifique la causa del daño reclamado, así como algún comprobante en original, o declaración jurada notarial, que acredite su dominio sobre los objetos que se habrían dañado y por los cuales reclama; y que si el informe técnico acredita que la falla es atribuible a un alza de voltaje de responsabilidad de la empresa, se solicita trasladar artefacto dañado al servicio técnico para reparación. Luego, a fs. 3, acompaña fotocopia de Informe de Servicio técnico, sin fecha, emitido por don Rodolfo Hlousek respecto del TV Samsung PLN3F4500AE, que describe como falla: Tarjeta principal quemada por carga de corriente, corte luz 07/nov/2018, 22,45 hrs. Atribuible a variaciones de RED. También a fs. 4 acompaña fotocopia de carta respuesta de fecha 24 de Enero de 2019 que le envía Edelaysen por su reclamo y en que se le dice que según el servicio técnico a cargo del diagnóstico del desperfecto de su artefacto, éste no



presenta falla asociada a problemas de suministro eléctrico como acusa en el reclamo. A fs. 5 acompaña carta de fecha 19 de noviembre de 2019 que le envía Edelaysen respecto al procedimiento a seguir con motivo de su reclamo. Ya fs. 6 acompaña fotocopia de Formulario de Reclamo N° 3628, efectuado a Edelaysen, con fecha 9 de noviembre de 2018.

CUARTO: Por su parte y, en apoyo de sus dichos, Edelaysen acompaña los siguientes documentos: A fs. 30 y 31, Formulario de Reclamo de fecha 9 de noviembre de 2018, ingresado por don Braulio Cárcamo con motivo del corte de energía. A fs. 32, fotocopia de factura electrónica por consumo de energía eléctrica del inmueble de calle Camino Lago Riesco, casa 4 Aysén, a nombre de Sociedad Los Torreones de Aysén. A fs. 33, carta respuesta de Edelaysén a don Braulio Cárcamo por su reclamo con motivo del corte de energía, en donde se le indica procedimiento a seguir y que si el informe técnico acredita que la falla es atribuible a alza de voltaje se le responderá debiendo trasladar el equipo al servicio técnico de reparación, empero si la falla es por causas ajenas al suministro de energía no habrá responsabilidad. A fs. 35 Informe técnico del TV Samsung 43 pulgadas modelo PL43F4500AG, serie 134 por falla de imagen, emitido sin fecha, bajo el nombre de José Miguel Cárcamo Cruces, pero sin su firma. A fs. 37, carta de Sernac a Edelaysen, de fecha 29 de noviembre de 2018 que notifica reclamo del actor y se responda al mismo. A fs. 38, copia del reclamo efectuado por el actor al Sernac, de fecha 26 de noviembre de 2018. A fs. 39 carta respuesta de Edelaysen a Sernac, de fecha 10 de diciembre de 2018 por el reclamo del actor en donde se indica el procedimiento y que se responderá al reclamante si la falla es atribuible a alza de voltaje de su responsabilidad.

QUINTO: Que conforme a los antecedentes anteriores, la secuencia de los hechos es la siguiente:

- Con fecha 7 de noviembre de 2018, se produce el problema de interrupción de suministro eléctrico que da origen a esta causa;
- Con fecha 9 de noviembre de 2018 el querellante don Braulio Cárcamo Gatica ingresa su reclamo a Edelaysen;
- Con fecha 19 de noviembre de 2018 Edelaysen responde a don Braulio Cárcamo que se acerque a sus oficinas para ver el procedimiento a seguir o presentar un informe técnico de personal acreditado que si señala que la falla es atribuible a alza de voltaje de responsabilidad de Edelaysen se deberá mandar a servicio de reparación de ésta, pero que no se responderá si un informe técnico establece que el desperfecto es por causa ajena al suministro de energía eléctrica;

-Con fecha 26 de noviembre don Braulio Cárcamo Gatica ingresa reclamo al Servicio Nacional de Consumidor, SERNAC, en que refiere que con motivo del corte de luz y daño de su televisor acudió a la oficina donde lo enviaron al servicio técnico en donde le señalaron que se manipulo y se abrió la tele;

-Con fecha 29 de Noviembre de 2018, el SERNAC comunica a Edelaysen el reclamo presentado por don Braulio Cárcamo Gatica dándole plazo de siete días para que dé respuesta al mismo.

-Con fecha 10 de diciembre de 2018 Edelaysen responde a Sernac, señalando lo mismo que le indico a don Braulio Cárcamo sobre procedimiento y opción de reparación en caso de responsabilidad de Edelaysen;

-Con fecha 24 de Enero de 2019 Edelaysen responde a don Braulio Cárcamo que según el informe técnico el desperfecto de su Televisor no presenta falla asociada a problemas de suministro eléctrico, por lo que no se hará cargo de la reparación del mismo, por no tener
SEXTO: De acuerdo a las pruebas y antecedentes anteriores, analizados conforme a las reglas de la sana crítica, en primer lugar, se debe señalar que, si bien las partes coinciden en que hubo un corte o interrupción de energía, no aparece claramente establecido cual fue la causa de dicho corte o interrupción, empero la querellada señala que ello se debió al corte que se produjo en una línea eléctrica de distribución, pero sin decir ni menos acreditar tampoco, la causa de este corte. Que igualmente no aparece claramente establecido que el daño del televisor, referido por el querellante, haya sido causado con motivo del alza de voltaje a que aquél se refiere, siendo relevante que en su libelo haya omitido que había un informe que señalaba que la falla de su televisor no estaba asociada a problema de suministro eléctrico tal como se le informa por Edelaysen mediante la carta respuesta de fs. 36. Por otra parte, el Informe de fs. 3 emitido por don Rodolfo HLousek, aparece controvertido por el informe de fs. 35, caso en el cual habría sido útil la comparecencia de don Rodolfo que fue presentado como testigo, pero cuyo testimonio no se hizo efectivo por no haber asistido a la audiencia de fs. 52 dispuesta al efecto.

SEPTIMO: Que de acuerdo a lo anterior, entonces, no aparece de manifiesto que la querellada haya faltado al deber de entregar una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos...; o que no haya respetado 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, como tampoco que haya, actuando con negligencia en la prestación de servicio y por ello haber causado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, todo ello según los arts. 3 b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Que si bien en



ningunas parte del proceso consta cual fue la causa del corte interrupción de energía, en el correlato, pruebas y antecedentes aportados por la querellada, aparece que ella siempre dio respuesta al querellante y estuvo dispuesta a solucionar el problema de daños en la medida que se acreditara que tales daños fueran producto o estuvieran asociados al servicio eléctrico.

II EN LO CIVIL

OCTAVO: Que el Artículo 3º letra e) de la ley 19.496 señala para el consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Que entonces, este derecho debe sustentarse en algún incumplimiento o hecho infraccional imputable a responsabilidad del hechor. Y que si bien el actor refiere que sufrió daño material y moral, este daño, de acuerdo a lo señalado precedentemente no ha podido ser como consecuencia de una conducta imputable a Edelayesen S.A. puesto que como ya se señaló, no se demostró que esta haya incurrido en infracción a la Ley del Consumidor, supuesto necesario en que se funda la reclamación y consecuente acción indemnizatoria.

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; 50 y demás atinentes de la ley 19.496; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

- 1° QUE NO SE HACE LUGAR a la querrella contenida en lo principal del escrito de fojas 7, presentada por don BRAULUIO CARCAMO GATICA en contra de la empresa EDELAYSEN S.A.
- 2° Que NO SE HACE LUGAR a la demanda civil contendida en el primer otrosí del escrito de fs. 7 presentada por don BRAULUIO CARCAMO GATICA en contra de la empresa EDELAYSEN S.A.
- 3° Que no se condena en costa al acto por haber tenido motivo plausible para litigar

Rol N° 61.183- 2019.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.

Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACIAS CONTRERAS, abogado, Juez de Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza doña SANDRA BECERRA FERNANDEZ, abogado, Secretaria Titular.

