

NOMENCLATURA : 1. [378]Actuación
JUZGADO : 3° Juzgado Civil de Valparaíso
CAUSA ROL : C-1131-2023
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/ESVAL S.A.

Valparaíso, cuatro de Julio de dos mil veintitrés

AVISO

Tercer Juzgado Civil de Valparaíso, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de Derechos de Los Consumidores – en adelante LPDC-, se informa que, en juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con ESVAL S.A.”, causa Rol N° C-1131-2023, tramitado ante el 3° Juzgado Civil de Valparaíso, por resolución de fecha 16 de mayo de 2023, se declaró admisible las demandas colectivas presentadas por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT 60.702.000-0 representado legalmente por doña María Ignacia Molina Marín, cédula de identidad número 16.370.472-2, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en calle Melgarejo N° 669 piso 6, ciudad y región de Valparaíso, en contra de ESVAL S.A., rol único tributario N° 76.000.739-0, representada legalmente por su gerente general don José Luis Murillo Collado, cédula nacional de identidad N° 21.133.842-3, licenciado en Ciencias Económicas, ambos domiciliados para estos efectos en Cochrane N° 751, ciudad y región de Valparaíso. Se presentaron dos demandas colectivas en contra de ESVAL S.A. La primera, en atención a que entre el 1 de enero de 2021 y, al menos, hasta el 20 de febrero de 2023, la empresa ha presentado múltiples suspensiones, paralizaciones o no prestaciones injustificadas, de carácter no programadas, del servicio sanitario residencial de agua potable, en diversas comunas de la región de Valparaíso y que son parte de su concesión. En efecto, se detectó que la empresa ha infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través de las siguientes conductas (i) Interrumpe sin justificación el servicio sanitario previamente contratado; (ii) No compensa las interrupciones injustificadas cuya duración sea inferior a cuatro horas; (iii) Respecto a las interrupciones injustificadas iguales o superiores a cuatro horas, el proveedor compensa al consumidor utilizando una fórmula de cálculo que no cumple con lo prescrito en el artículo 25 A de la LPDC, incurriendo en sustracciones, restas o deducciones, sin considerar el valor total del estado de cuenta anterior como prescribe la norma; (iv) Existen casos en que el proveedor tampoco compensa las interrupciones injustificadas de duración igual o superior a cuatro horas; (v) el proveedor no identifica el tiempo de suspensión, paralización o no prestación del servicio en las boletas de cobro a los consumidores; Estos hechos configurarían infracciones a los artículos 25 y artículo 25 A de la LPDC en relación al artículo 3 inciso primero letra e) de la LPDC. En la parte petitoria de esta primera demanda, se solicitó: 1. Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada, ESVAL S.A., por el plazo de diez



días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. 2. Que se declare la responsabilidad infraccional de ESVAL S.A. por vulnerar los artículos 25 y 25 A de la Ley N° 19.496 y, por consiguiente, condenar a la demandada, al máximo de las multas que establece la Ley para el caso, que en aplicación del artículo 24 e inciso segundo del artículo 25, ambos de la LPDC, corresponde a la suma de 1.800 UTM, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley referida. 3. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas. 4. Que se ordene a pagar a la demandada las indemnizaciones que de manera automática y directa le corresponden a cada uno de los consumidores afectados de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496, en específico, y solo para efectos de lo prescrito en la norma señalada, se deberá distinguir entre los consumidores no compensados que soportaron otros de duración igual o superior a 4 horas. Donde los primeros deben ser indemnizados con el proporcional de diez veces el valor promedio diario de la facturación anterior, y los segundos, con un monto de diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior. Asimismo, deberá indemnizar a aquel grupo de consumidores compensados incorrectamente, con la diferencia restante que derive de la correcta aplicación del artículo 25 A de la LPDC, todo más los intereses legales correspondientes. 5. Que además de lo anterior, se indemnice por concepto del costo de reclamo por una suma ascendente a 0.15 UTM, o la que S.S. estime procedente, a todos aquellos consumidores que presentaron un reclamo por los hechos denunciados. 6. Con todo, se condene al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de S.S. resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que han incurrido según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. 7. Determinar en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo, o cualquier otro que corresponda en virtud de los antecedentes del caso. 8. Declarar que el proveedor cuenta con toda la información necesaria para individualizar a los consumidores afectados, según el tipo de grupo o subgrupo al que pertenezcan, ordenando, en consecuencia, que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, de conformidad a las características propias de la indemnización dispuesta en el artículo 25 A de la LPDC, además de lo ordenado en el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley N° 19.496. 9. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 de la Ley N° 19.496. 10. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa. En la segunda demanda, deducida en el primer otrosí de la presentación de fecha 15 de mayo 2023, ESVAL S.A. es demandada en atención a que, a partir del domingo 8 de enero de 2023 y hasta el sábado 14 del mismo mes y año, ESVAL S.A., suspendió, paralizó y/o no prestó, injustificadamente, el servicio sanitario residencial de agua potable en la región de Valparaíso, que afectó principalmente, a los sistemas “Los Andes”, “La Cruz” y “Putando”, infringiendo en consecuencia lo dispuesto en el artículo 25 de la LPDC. En efecto, se detectó que la empresa ha infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través de las siguientes conductas: (i) ESVAL suspende, paraliza o no presta sin justificación el servicio básico de agua potable entre los días 8 y 14 de enero de 2023 en determinadas comunas y/o localidades de la región de Valparaíso; (ii) ESVAL no compensa a los consumidores afectados por la interrupción injustificada del servicio de agua potable, de conformidad a lo prescrito en el artículo 25 A de la LPDC, que exige que esto ocurra de manera directa y



automática. Estos hechos configurarían infracciones a los artículos 25 y artículo 25 A de la LPDC en relación al artículo 3 inciso primero letra e) de la LPDC. En la parte petitoria de esta demanda, se solicitó: 1. Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada, ESVAL S.A., por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. 2. Que se declare la responsabilidad infraccional de ESVAL S.A. por vulnerar los artículos 25 y 25 A de la Ley N° 19.496 y, por consiguiente, condenar a la demandada, al máximo de las multas que establece la Ley para el caso, que en aplicación del inciso segundo de la norma precitada corresponde a la suma de 1.800 UTM, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley referida. 3. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas. 4. Que se ordene a pagar a la demandada las indemnizaciones que de manera automática y directa le corresponden a cada uno de los consumidores afectados de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496, por tratarse de un evento particular que se prolongó entre los días 8 y 14 de enero de 2023, y cuyos cortes injustificados presentaron una duración superior a 4 horas, corresponde que se indemnice a los consumidores con un monto de diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior, lo mismo para cortes iguales a las 4 horas. Con todo, y para el caso excepcional de que se estime que alguno de los cortes tuvo una duración inferior a las 4 horas, deberán ser indemnizados con el proporcional de diez veces el valor promedio diario de la facturación anterior. 5. Que además de lo anterior, se indemnice por concepto del costo de reclamo por una suma ascendente a 0.15 UTM, o la que S.S. estime procedente, a todos aquellos consumidores que presentaron un reclamo por los hechos denunciados. 6. Con todo, se condene al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de S.S. resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que han incurrido según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. 7. Determinar en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo, o cualquier otro que corresponda en virtud de los antecedentes del caso. 8. Declarar que el proveedor cuenta con toda la información necesaria para individualizar a los consumidores afectados, según el tipo de grupo o subgrupo al que pertenezcan, ordenando, en consecuencia, que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, de conformidad a las características propias de la indemnización dispuesta en el artículo 25 A de la LPDC, además de lo ordenado en el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley N° 19.496. 9. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 de la Ley N° 19.496. 10. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio tendrán efecto respecto de todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte o hacer reserva de sus derechos, en un plazo de veinte días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados.

El Secretario.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HZFXGEXNGF

