

31/

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEÑAFLOR

ROL N°52.127-2019-F

PEÑAFLOR, treinta de agosto de dos mil diecinueve. -

VISTOS:

1.- Por el libelo de fojas 12 don **David Ernesto Morales Tapia**, chileno, pensionado, cedula de identidad N° _____ domiciliado en _____ comuna de Peñaflor, interpone querrela por infracción a la Ley N°19.496 y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **Compañía General de Electricidad S.A, RUT N°76.411.321-7**, representada legalmente por don **Iván Quezada Escobar**, se ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N°5561, piso 17, comuna de Las Condes. Fundamenta su acción en el hecho de que en el mes de enero de 2019 se presentó en la oficina de CGE S.A de la comuna de Talagante, para acordar un convenio social por deuda de consumo eléctrico, exhibiendo para tal efecto boleta N°210154251 de fecha 20 de diciembre de 2018 por la suma de \$1.180.500, momento en el cual se le informó que el monto de lo adeudado asciende a la suma de \$1.780.000 y que ese monto es el que arroja el sistema informático, el cual además no permite hacer un convenio y que por lo tanto debe dirigirse a una empresa de cobranza externa, concurriendo a ésta, lugar en el cual le ratificaron que el monto informado adeudado era la suma de \$1.780.000, pero sin que le entregaran el detalle de los montos adeudados. Debido a que la información que proporcionada, era insuficiente y contradictoria, presentó un reclamo en la sucursal virtual de la empresa CGE S.A, solicitando nuevamente un detalle de todo lo facturado, quien pidió, además, un detalle del consumo de kilowatts y su correspondiente equivalencia en dinero. Agrega, que, dicha información la solicitó porque el monto que le cobran es excesivo, y las boletas no indican el consumo en kilowatts que lo justifiquen y que pueda ser verificable.

2.- A fojas 1 rola copia boleta N°210154251 fecha de emisión 20 de diciembre de 2018, emitida a nombre del cliente don David Morales Tapia por la Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de \$1.180.500.

3.- A fojas 2 rola copia boleta N°215721264 fecha emisión 19 de febrero de 2019, emitido a nombre del cliente don David Morales Tapia por Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de 1.778.400.

4.- A fojas 3 rola copia boleta N°218778559 fecha de emisión 20 de marzo de 2019 emitido a nombre del cliente don David Morales Tapia por Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de \$1.780.200.

5.- A fojas 4 y 5 rola carta dirigida a don David Ernesto Morales Tapia, emitida por la Compañía General de Electricidad S.A.

6.- A fojas 6 rola carta emitida por la Compañía General de Electricidad S.A, de fecha 28 de febrero de 2019, dirigida a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

7.- A fojas 7 rola carta emitida por la Compañía General de Electricidad S.A, de fecha 12 de abril de 2019, dirigida al don Juan Carlos Benito Medina Araya, Jefe Atención no presencial del Servicio Nacional del Consumidor.

8.- A fojas 8 rola certificado de deuda de fecha 04 de enero de 2019, emitido por el departamento de servicio al Cliente de la Compañía General de Electricidad S.A, donde se da cuenta que el cliente N°2381054, cuyo domicilio corresponde al de pajarito N°64 interior comuna de Maipú.

9.- A fojas 9 a 11, rola historial de comunicación entre don David Ernesto Morales Tapia y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

10.- A fojas 18 rola atestado del receptor ad-hoc en donde consta la notificación de la denuncia infraccional y demanda civil de autos, a don **Iván Quezada Escobar**, Representante Legal o Jefe de Oficina Administrativa en representación de la querellada.

11.- A fojas 20 a 22 detalle de facturación de enero de 2018 a enero de 2019.

12.- A fojas 24 y siguiente rola convenio de pago fecha 26 de diciembre de 2018, celebrado entre don David Ernesto Morales Tapia y la Compañía General de Electricidad S.A deuda según boleta N°170235732 de fecha 23 de agosto de 2017, por la suma de \$470.300.

13.- A fojas 28 rola boleta N°170235732 de fecha 23 de agosto de 2017, por la suma de \$470.300,

14.- A fojas 29 rola acta comparendo de contestación y prueba, en el que consta haberse efectuado el llamado a conciliación, el cual no se produce por están en rebeldía de la parte querellada y demandada civil

15.- A fojas 30 rola decreto de autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- En lo infraccional.

PRIMERO: Que, en la querrela infraccional deducida en lo principal del libelo de fojas 12 por don **David Ernesto Morales Tapia**, imputa responsabilidad contravencional al proveedor Compañía General de Electricidad S.A, por haber vulnerado el derecho a la información que todo proveedor de bienes o servicios debe proporcionar a los consumidores, debido a que el querellante solicito

información respecto a las cobros por prestación de servicio de la querellada, sin que a la fecha de iniciada las acciones se diera respuesta satisfactoria al requerimiento solicitado, infringiendo la querellada los artículo 1° N°3, artículo 3° letra b) y artículo 17 A, Ley N°19.496, por lo que solicita sea aplicada el máximo de las sanciones establecidas en la ley.

SEGUNDO: Que, a fojas 29 rola acta comparendo de contestación y prueba, con la sola asistencia de la parte querellante infraccional don **David Ernesto Morales Tapia**, quien ratifica en todas sus partes la querella infraccional.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos, la parte querellante infraccional y demandante civil acompañó en parte de prueba y con citación de la contraria, los siguientes documentos, presentados en la querella y ratificado en la audiencia respectiva, los que no fueron objetados:

1.- Copia boleta N°210154251 fecha de emisión 20 de diciembre de 2018, emitida a nombre del cliente don David Morales Tapia por la Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de \$1.180.500, rolante a fojas 1.

2.- Copia boleta N°215721264 fecha emisión 19 de febrero de 2019, emitido a nombre del cliente don David Morales Tapia por Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de 1.778.400, rolante a fojas 2.

3.- Copia boleta N°218778559 fecha de emisión 20 de marzo de 2019 emitido a nombre del cliente don David Morales Tapia por Compañía General de Electricidad S.A, por la suma de \$1.780.200, rolante a fojas 3.

4.- Dos Carta dirigida a don David Ernesto Morales Tapia, emitida por la Compañía General de Electricidad S.A., rolante a fojas 4 y 5.

5.- Carta emitida por la Compañía General de Electricidad S.A, de fecha 28 de febrero de 2019, dirigida a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, rolante a fojas 6.

6.- Carta emitida por la Compañía General de Electricidad S.A, de fecha 12 de abril de 2019, dirigida a don Juan Carlos Benito Medina Araya, Jefe Atención no presencial del Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fojas 7.

7.- Certificado de deuda de fecha 04 de enero de 2019, emitido por el Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía General de Electricidad S.A, donde se da cuenta que el cliente N°2381054, cuyo domicilio corresponde al de pajarito N°64 interior comuna de Maipú, rolante a fojas 8.

8.- Historial de comunicación entre don David Ernesto Morales Tapia y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, rolante a fojas 9 a 11.

9.- Detalle de facturación de enero de 2018 a enero de 2019, rolante a fojas 20 a 22.

10.- Convenio de pago fecha 26 de diciembre de 2018, celebrado entre don David Ernesto Morales Tapia y la Compañía General de Electricidad S.A deuda según boleta N°170235732 de fecha 23 de agosto de 2017, por la suma de \$470.300, a rolante a fojas 24 y siguiente.

11.- Boleta N°170235732 de fecha 23 de agosto de 2017, por la suma de \$470.300, rolante a fojas 28.

CUARTO: Que, la parte querellante no rindió prueba testifical, por lo que este sentenciador resolverá con el sólo mérito de la querrela infraccional y de los instrumentos acompañados por la parte querellante.

QUINTO: Que, de los planteamientos sostenidos por el querellante infraccional, se desprende que la controversia radica en determinar si los hechos materia de autos constituyen una infracción a la Ley N°19.496 y, en tal evento, si la querellada infraccional Compañía General de Electricidad S.A, faltó al deber de informar respecto de los antecedentes requeridos por el querellante, a fin de contar con la información completa y suficiente, respecto del cobro en dinero que le efectuaba la Compañía General de Electricidad S.A.

SEXTO: Que conforme lo previene el artículo 1° de la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entenderá por tales, a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios; y, por proveedores, a las personas naturales o jurídica, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación a servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Por su parte, el inciso primero del número 3 establece el derecho de todo consumidor a una información básica comercial. El artículo 3° letra b) se señala *"el derecho a la 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"*. El Artículo 17 A, expresa *"Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiéndose por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma"*. Finalmente, según lo previene el inc. 1° del artículo 24 del mismo estatuto protector *"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente"*. A su turno, el artículo 127 del Decreto Supremo N° 327, que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos previene que *"La boleta o factura que extienda el concesionario deberá llevar desglosados los cobros por potencia, energía, mantenimiento y cualquier otro cargo que se efectúe en ella"*, agregando el inc. 2° que *"Además de los requisitos establecidos por la legislación tributaria, la boleta o factura deberá indicar la dirección del inmueble o instalación, el número identificador del cliente, la potencia conectada, el número de cada medidor y su propiedad, las fechas entre las cuales se midió el consumo, el tipo de tarifa contratada, el número de unidades de cada uno de los consumos o demandas medidas y facturadas según la tarifa, los cargos fijos sometidos a fijación de precios y los demás cargos no sometidos a dicha fijación, el límite de invierno cuando corresponda, la fecha de emisión de la factura o boleta, la fecha límite de pago y el valor total a pagar con los impuestos que*

procedan".

SEPTIMO: Que, en consecuencia, analizados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha llegado a la convicción que el proveedor del servicio de electricidad querellado, **Compañía General de Electricidad S.A.**, ha infringido su deber de informar veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, y otras características relevantes de los mismos, en atención a que la parte querellante don **David Ernesto Morales Tapia**, quien habría solicitado a la querellada un detalle de los cobros efectuados en su cuenta. En efecto, sostiene el querellante que, a fin de conocer con exactitud el monto total facturado en su boleta, solicitó directamente a la compañía eléctrica el desglose de su cuenta, referido a los kilowatts realmente consumidos en el periodo reclamado y a los valores cobrados por dicho ítem, como asimismo la especificación de los cargos efectuados en cada facturación, y, ante la negativa del proveedor, requirió dicha información por intermedio de otros organismos, como el Servicio Nacional del Consumidor y por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sin que obtuviera resultados positivos, infringiéndose con ello, las disposiciones legales citadas en el motivo anterior.-

OCTAVO: Que, para arribar a la convicción expresada en el motivo anterior, este tribunal ha tenido presente que es un hecho no controvertido:

1.- Que la parte querellante, solicito por diferentes canales información al querellado tendiente a tener certeza de los montos que adeudaba y a que ítems correspondía, información que no fue entregada.

2.- Que, la parte querellada no refuto las alegaciones realizadas por la querellante, no obstante haber sido emplazada legalmente.

3.- Que, no obstante, el hecho que la información requerida por el querellante, se realizado por intermedio del Servicio Nacional del Consumidor y por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, y que los antecedentes requerido tampoco fueron entregados a dichos órganos y que por intermedio de estos pudieran haber llegado al solicitante.

II En lo civil:

NOVENO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 12 don **David Ernesto Morales Tapia** ya individualizado precedentemente, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **Compañía General de Electricidad S.A.**, representada legalmente por don **Iván Quezada Escobar**, ambos ya individualizados, y que en virtud de los hechos reseñados precedentemente en la parte expositiva de esta sentencia, los que se dan reproducidos, solicita que la demandada pague la suma de \$8.000.000.- (ocho millones de pesos), por

alteración en la integridad psíquica que experimenta una persona producto de la conducta negligente o dolosa de otra, a la vez que se ha entendido por daño corporal, también denominado perjuicio físico, aquel que se le causa a la persona en su organismo. Sintéticamente, el daño corporal es el que afecta la integridad física del hombre. (ELORRIAGA DE BONIS, Fabián. *El perjuicio patrimonial por daños físicos en la doctrina y jurisprudencia chilenas*. Anales UC, pp.232).

DECIMO CUARTO: Que, la parte demandante ha solicitado el resarcimiento del daño material o emergente, lucro cesante; y daño moral, sin que se haya determinado a cuánto asciende cada uno de los montos demandados por estos conceptos, señalado la demandante una suma única que asciende a \$8.000.000 (ocho millones de pesos)

DECIMO QUINTO: Que, la Ley de Protección de Derechos del Consumidor ha sido innovadora, elevando a la categoría de derecho básico del consumidor la reparación e indemnización y el deber de accionar a través de los medios que la misma ley establece. En ese orden, una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. Además, la correcta interpretación de la aludida ley no puede dejarnos de llevar a otra conclusión que no sea que en nuestro país también en caso de duda debe preferirse aquella más favorable al consumidor. Ello porque dicha ley, tal como su nombre lo indica, consagra un estatuto protector, contenido de modo evidente un principio de defensa del consumidor, el que se materializa en materia de interpretación, al igual que en los demás estatutos protectores, pues eso significa interpretar dichas leyes de acuerdo a sus principios y finalidades inspiradoras. (PINOCHET OLAVE, Ruperto. *Modificación unilateral del contrato y pacto de autocontratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho de consumo chileno. Comentario a la sentencia de la Excm. Corte Suprema de 24 de abril de 2013 recaída en el "caso Sernac con Cencosud"*. Revista *Ius et Praxis*, 19(1) P. 377)

DECIMO SEXTO: Que, por lo anterior, sería incorrecto de exigir que el demandante cuantifique separadamente el daño material y el moral, máxime si, con arreglo a lo previsto en el artículo 50 C de la tantas veces mencionada ley, el consumidor podrá comparecer personalmente. Aceptado que la indemnización debe cubrir todos los daños sufridos, y en ausencia de norma legal alguna que exija que dichos daños sean separadamente cuantificados en la demanda, basta que ellos sean referidos en ese escrito en cuanto a su naturaleza, como ocurrió a fojas 16, estimándolos en una suma global, sin que el actor deba cuantificar precisamente cada partida, más aún cuando la demanda expresamente señala que la suma indicada es sin perjuicio de que el juzgador establezca una diferente. Sabido es también, por lo demás, que la ley no entrega parámetros para determinar el daño moral y que éste es de muy distintos tipos, de modo que al juez corresponde verificar las circunstancias de hecho que permiten inferir su efectiva ocurrencia y determinar su monto en correspondencia, por lo que resulta razonable incluirlo en una suma global, aunque ésta también comprenda el daño patrimonial, cuyo monto sí puede ser objeto de una prueba más precisa. (En el mismo sentido vid. SCS, Rol 3176-2000)

DECIMO QUINTO: Que, finalmente en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en doctrina la elaboración de su concepto y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar el concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño moral" cuando expresa que está "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile. Tomo I, p. 84).

DECIMO SEXTO: Que, así entonces, el daño moral constituye una noción dificultosa y por tanto debe adoptarse una orientación cada vez más amplia, que implique una clara superación de los criterios restrictivos que limitaban su aplicación. La situación básica para que pueda darse lugar a un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico producido por diversas situaciones, entre las que cabe citar el sufrimiento o padecimiento psíquico o espiritual, impotencia, zozobra, ansiedad, angustia, entendiendo por zozobra la sensación anímica de inquietud, pesadumbre temor o presagio de incertidumbre, el trastorno de ansiedad, impacto emocional, incertidumbre consecuente, impacto, quebranto o sufrimiento psíquico.

DECIMO SEPTIMO: Que, por los fundamentos expuesto, se acogerá la demanda civil deducida por el demandante, solo en cuanto se condena al a demandada a pagar la suma única y total de \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de daño moral, la que se fija prudencialmente.

DECIMO OCTAVO: Que, finalmente la indemnización de perjuicios que la demandada deberá pagar a la parte demandante don **David Ernesto Morales Tapia**, devengará intereses corrientes desde que este fallo se encuentre ejecutoriado hasta el pago efectivo de la obligación.

Con lo relacionado y, teniendo, además, presente lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; 23 y 50 y siguientes de la Ley N°19.496 y 1698 del Código Civil,

SE RESUELVE:

- 1) Que, se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta por lo principal del libelo que corre a fojas 12, se condena a **Compañía General de Electricidad S.A., representada legalmente por don Iván Quezada Escobar**, o quien haga sus veces, al pago de una multa equivalente a 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por las infracciones consignadas en el considerando séptimo. Si el sentenciado no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, sufrirá por

vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión nocturna por cada quinto de unidad tributaria mensual, según lo establece el artículo 23 de la Ley N°18.287.

- 2) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **David Ernesto Morales Tapia**, en el primer otrosí del libelo de fojas 19, en cuanto se condena a **Compañía General de Electricidad S.A.**, representada legalmente por don **Iván Quezada Escobar**, o quien haga sus veces, a pagarle la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) por concepto de indemnización de perjuicios.

Esta cantidad se pagará reajustada, según la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el último día del mes en que ocurrió el accidente materia de autos y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización, según lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496, más intereses corrientes desde que este fallo se encuentre ejecutoriado hasta el pago efectivo de la obligación y con costas.

- 3) Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496, una vez que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADA POR DON JOSE PEREIRA ESPINDOLA, JUEZ TITULAR. -

AUTORIZA DON CHRISTIAN ACEVEDO YANEZ, SECRETARIO TITULAR. -