

C.A. de Santiago

Santiago, dos de julio de dos mil veintiséis.

VISTOS:

En estos autos Rol N° C-8477-2021, seguidos ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, en procedimiento especial para la defensa del interés colectivo de los consumidores establecido en el Título IV de la Ley N° 19.496, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A.”, por sentencia de 29 de agosto de 2024, se acogió la demanda sólo en cuanto declara la responsabilidad de ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A., por infracción a los artículos 25 (en relación al artículo 12), 25 A (en relación al artículo 3 letra e), 23 y 3 inciso primero, letras b) y d), todos de la Ley N° 19.496, disponiendo multas y compensaciones para cada una de las empresas en los términos que señala en su parte resolutive.

En contra del referido fallo las demandadas deducen recursos de casación en la forma y, en subsidio, recursos de apelación. Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor comparece haciéndose parte ante esta Corte y adhiriéndose a la apelación deducida por las demandadas, solicitando la modificación parcial del fallo como expresa en su libelo.

Se trajeron los autos en relación.

I.- EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA DEDUCIDOS POR ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. Y ENEL COLINA S.A.:

Primero: Que, en lo principal de sus presentaciones, las demandadas interponen recursos de casación en la forma en contra de la sentencia definitiva, fundado en la causal del artículo 768 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la omisión de las consideraciones de hecho y de derecho que deben servir de fundamento al fallo, en relación con el artículo 170 N° 4 del mismo cuerpo legal.

Segundo: Que como eje principal de sus alegaciones las recurrentes sostienen, en síntesis, que la sentencia carece de fundamentación suficiente, especialmente en lo relativo a la determinación del daño moral al establecerlo a partir de una presunción sin base, sin explicar cómo llegó a determinar el daño, teniendo como único hecho la interrupción del servicio.



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

Código: SYTVCNJTRZP

Además, no explica por qué fijó la indemnización en un mismo monto para las dos categorías que establece para el daño patrimonial (la de suspensión del suministro por más de 4 horas continuas en un lapso de 24 horas y los clientes que sufrieron un corte de servicio por menos de 4 horas en el mismo período).

Luego exponen que el fallo contiene decisiones contradictorias e incompatibles al desestimar su “segunda defensa”, esto es, que no resultan aplicables al caso de autos las normas de fondo de la Ley N° 19.496, por sobre la normativa sectorial eléctrica. De este modo se excluye la aplicación del artículo 16 B de la Ley N°18.410 aduciendo que en dicha preceptiva no se contemplan “los daños que pudieren provenir de infracciones de otra naturaleza, como las que pudieran derivar de no darse cumplimiento al deber de información, o a los daños que se pudieran producir por sobrevoltajes en el suministro”, para luego, al momento de sancionar, dejar de lado esa argumentación, y afirmar que tal condena se aplica por los daños “causados al haber suspendido, paralizado o no prestado, sin justificación el servicio de suministro de energía”, es decir, aquellos que se habían entendido cubiertos por la ley especial.

Refiere que lo afirmado se agrava si se considera, además, que la sentencia, al entender que las figuras contenidas en los artículos artículo 25 y 25 A, pueden extenderse a cuestiones como las señaladas en las letras b), d) y e) del artículo 3, al artículo 12, y al artículo 23, todos de la Ley 19.496, resuelve sin considerar parte alguna de la prueba rendida al efecto en autos, ni hacer un análisis y justificación que la pueda llevar a esa decisión. Nuevamente, se trata de algo que es así porque la Sentencia lo quiere.

Finalmente explican que la sentencia es arbitraria al estar desprovista de análisis probatorio, omitiendo la debida ponderación de la prueba rendida por las demandadas, otorgando al informe compensatorio de SERNAC la calidad de antecedente técnico idóneo sin explicitar las razones que lo llevan a esa conclusión, en particular porque se trata de un documento elaborado por la misma parte que lo presenta.

Tercero: Que el sentenciador del grado se hace cargo de todas y cada una de las alegaciones de los recurrente en diversos considerandos del fallo, razonando, en lo pertinente, que en el caso de autos se acreditó la existencia



de interrupciones prolongadas y masivas del suministro eléctrico, que afectaron a un número significativo de consumidores, estableciendo que tales circunstancias configuran una prestación deficiente del servicio conforme a la normativa de protección de los derechos del consumidor.

Asimismo, explica que la aplicación de la Ley N° 19.496 resulta procedente por tratarse de un procedimiento en que se encuentra comprometido el interés colectivo de los consumidores, conforme al artículo 2 bis de ese cuerpo legal.

Cuarto: Que esta Corte advierte que las faltas que las recurrentes estiman concurrentes dicen más bien con una disconformidad con lo decidido, toda vez que del análisis de la sentencia se verifica que esta contiene un desarrollo argumentativo suficiente que permite comprender el razonamiento que conduce a la decisión adoptada.

En efecto, el fallo fija los hechos de la causa, los contextualiza debidamente, analiza la normativa aplicable y concluye la procedencia de la responsabilidad de las demandadas y luego fija indemnizaciones, de manera que se satisface el estándar exigido por el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.

Quinto: Que, en estas circunstancias, no es posible sostenerse que, en la especie, exista una falta de fundamentos, desde que lo cuestionado por las recurrentes dice más bien relación con el mérito de los razonamientos del fallo y con la ponderación de la prueba, materias que son propias del recurso de apelación y no del de nulidad formal.

Sexto: Que en lo que atañe a la falta de análisis de la prueba, cabe señalar que la sentencia sí se refiere a los medios probatorios aportados, incluyendo informes y antecedentes técnicos, otorgándoles mérito probatorio dentro del ejercicio de la facultad soberana de apreciación de la prueba que corresponde al juez de la instancia. Por lo demás, la disconformidad con dicha valoración no constituye el vicio de nulidad acusado.

Séptimo: Que tampoco se configura la supuesta contradicción que se acusa en el fallo, toda vez que de su lectura se aprecia que se hace una distinción adecuada entre la normativa sectorial eléctrica y la Ley de Protección al Consumidor, señalando que ambas regulan materias diversas y



protegen bienes jurídicos distintos, sin que exista una incompatibilidad lógica en esa coexistencia.

Octavo: Que, por otra parte, la determinación del daño moral en forma uniforme para el conjunto de consumidores responde a la naturaleza colectiva de la acción deducida, en la cual el tribunal puede, conforme a criterios de prudencia, fijar indemnizaciones sobre la base de la afectación generalizada derivada de la privación de un servicio básico esencial, como es el suministro eléctrico, de manera que la afectación puede inferirse a partir de la naturaleza del hecho.

Noveno: Que, por último, no se advierte que los supuestos vicios alegados hayan influido de manera sustancial en lo resolutivo del fallo, requisito indispensable para acoger un recurso como el de la especie, desde que se ha deducido en forma subsidiaria el de apelación que tiene la misma finalidad en cuanto a buscar enmendar los errores en la fundamentación del fallo atacado.

Décimo: Que, por las consideraciones precedentes, los recursos de casación en la forma serán rechazados.

II.- EN CUANTO A LOS RECURSOS DE APELACIÓN INTERPUESTOS POR LAS DEMANDADAS ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. Y ENEL COLINA S.A.:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del apartado final del fundamento quincuagésimo octavo que se elimina.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Undécimo: Que las demandadas, en subsidio del recurso de casación en la forma, han deducido recursos de apelación en contra de la sentencia definitiva, solicitando que sea revocada y que, en su lugar, se rechace en todas sus partes la demanda deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, con costas.

Duodécimo: Que como fundamento principal de su alegación, sostienen que la sentencia apelada incurrió en un error al aplicar la Ley N° 19.496 al caso de autos, ello porque la materia de que se trata en la especie se encuentra regulada por la normativa especial del sector eléctrico, esto es, la contenida en la Ley N° 18.410 y sus reglamentos, lo que excluye la aplicación del estatuto de protección al consumidor.



Décimo tercero: Que dicha alegación no puede prosperar, desde que, tal como acertadamente razonó el tribunal del grado, el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 establece una regla de exclusión relativa, permitiendo la aplicación de ese estatuto, entre otros casos, cuando se trata de procedimientos en que se encuentra comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, hipótesis que concurre precisamente en la especie.

Así las cosas, la acción ejercida tiene por objeto la defensa de los derechos de un conjunto determinado de consumidores que se vieron afectados por una misma conducta, lo que habilita plenamente la aplicación del procedimiento y del régimen indemnizatorio contemplado en la Ley de Protección al Consumidor.

Décimo cuarto: Que, además, la normativa sectorial invocada por las demandadas regula preferentemente aspectos técnicos, sancionatorios y compensatorios propios del funcionamiento del sistema eléctrico, orientados a garantizar la continuidad y calidad del servicio en términos generales, mientras que la Ley N° 19.496 tiene por objeto la tutela de los derechos de los consumidores en cuanto tales, especialmente en lo relativo a la obtención de una reparación integral de los perjuicios sufridos con ocasión de la suspensión del suministro.

De este modo, ambas normativas protegen bienes jurídicos distintos, razón por la cual no existe incompatibilidad entre ellas, sino una aplicación concurrente en los ámbitos que a cada una corresponde.

Décimo quinto: Que, en cuanto a la alegación de inexistencia de responsabilidad, la misma debe ser desestimada, atendido que los hechos establecidos por el tribunal de la instancia —y que no han sido desvirtuados en esta sede— dan cuenta de que entre los días 29 de enero y 2 de febrero de 2021, ocurrió una suspensión del suministro eléctrico que afectó a más de 127.756 consumidores y que se extendió, en algunos casos, hasta por 83 horas, su origen fue un evento climático inesperado en esa época del año, pero debidamente previsto.

De esto modo queda claro para estos sentenciadores que las circunstancias ocurridas permiten concluir que la prestación del servicio no se



ajustó a los estándares mínimos de continuidad y calidad exigibles a un proveedor de un servicio básico y esencial como es la electricidad.

Décimo sexto: Que la alegación relativa a que las interrupciones formarían parte del funcionamiento normal del sistema eléctrico no resulta ser suficientes para eximir de responsabilidad a las demandadas, toda vez que dicho argumento no permite justificar la magnitud y extensión de los cortes verificados, los que exceden con creces los márgenes razonables de tolerancia exigibles en la prestación del servicio, tomando en cuenta que se trata de empresas que se dedican a este rubro hace años de manera que deben contar con sistemas de emergencia para casos como el de autos, cuestión que como se ha referido no aconteció con la premura esperada por los consumidores afectados que en algunos casos estuvieron más de un día sin contar con suministro eléctrico.

Décimo séptimo: Que, en lo relativo a la alegación de caso fortuito o fuerza mayor, cabe tener presente que, conforme al artículo 45 del Código Civil, éste requiere la concurrencia de los requisitos copulativos de imprevisibilidad e irresistibilidad.

De este modo, en la especie, si bien las demandadas invocan la ocurrencia de un evento climático, consta en autos que éste había sido previamente advertido por las autoridades competentes, lo que excluye su carácter imprevisible.

Asimismo, no se acreditó por parte de las recurrentes que hayan adoptado todas las medidas necesarias para evitar o mitigar sus efectos, lo que impide tener por configurado el requisito de irresistibilidad.

En consecuencia, la alegación de caso fortuito no puede ser acogida.

Décimo octavo: Que, en lo que dice relación con la procedencia del daño moral, esta Corte comparte lo razonado por el juez a quo, en cuanto estima que la interrupción prolongada del suministro eléctrico, tratándose de un servicio básico y esencial para la vida diaria, constituye un hecho idóneo para generar una afectación relevante en la esfera extrapatrimonial de los consumidores.

En efecto, es un hecho de pública notoriedad que la suspensión del servicio de electricidad por largos períodos afecta de forma grave el desarrollo de la vida cotidiana, incidiendo en la conservación de alimentos, el



desarrollo de actividades laborales, educativas y domésticas, así como en las condiciones mínimas de bienestar de las personas.

Tampoco puede ser dejado de lado que los consumidores deben pagar mensualmente por que se les provea el servicio eléctrico, de manera que cuando este se ve interrumpido no sólo debe ser descontado de la cuenta, sino que en casos en que se ha prolongado causando limitaciones en el diario vivir, como también la pérdida de o daño como el demandado en esta acción.

Décimo noveno: Que, tratándose de una acción de carácter colectivo, la afectación descrita puede ser inferida por el juez a quo a partir de las circunstancias del caso mirándolo en su totalidad, sin necesidad de prueba individualizada respecto de cada consumidor, atendida la naturaleza homogénea del perjuicio y del hecho que lo causó.

Vigésimo: Que, en cuanto a la cuantificación del daño moral, la determinación de un monto uniforme de indemnización para el conjunto de consumidores afectados se ajusta a criterios de equidad y razonabilidad, no advirtiéndose desproporción en la suma fijada, atendida la extensión y gravedad del perjuicio del que fueron objeto.

Vigésimo primero: Que, por otra parte, en lo relativo a la valoración de la prueba, no se advierte que el tribunal del grado haya incurrido en infracción a las reglas de la sana crítica, por cuanto ponderó los antecedentes rendidos de manera conjunta y racional, considerando tanto informes técnicos como otros elementos de convicción, incluyendo las máximas de la experiencia.

III.- EN CUANTO A LA ADHESIÓN A LA APELACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Vigésimo segundo: Que el Servicio Nacional del Consumidor, dentro de plazo legal, se adhirió a la apelación deducida por las demandadas, conforme a lo dispuesto en los artículos 216 y 217 del Código de Procedimiento Civil, solicitando la modificación de la sentencia en aquella parte relativa a la determinación del monto de las compensaciones establecidas en el artículo 25 A de la Ley N° 19.496.

Vigésimo tercero: Que el agravio denunciado por la entidad fiscal radica en que el tribunal de primer grado, si bien acertó en reconocer la procedencia de la compensación prevista en el artículo 25 A, habría incurrido



en error al fijar montos uniformes (\$10.000 y \$1.666), utilizando como base un ejemplo del informe compensatorio, sin atender a la variabilidad que la propia norma establece según el consumo individual de cada usuario.

Vigésimo cuarto: Que, al efecto, el citado artículo 25 A dispone que el proveedor deberá indemnizar automáticamente al consumidor afectado “por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior”, lo que evidencia que la compensación tiene un carácter individual, variable y dependiente del consumo específico de cada usuario

Vigésimo quinto: Que de los antecedentes allegados al proceso aparece que las propias demandadas acompañaron información detallada de consumo de los clientes afectados —mediante la planilla remitida con ocasión del Oficio N° 4500— la cual permite determinar con precisión el monto de la compensación en cada caso concreto.

Vigésimo sexto: Que, en consecuencia, la fijación de montos uniformes por parte del tribunal no se ajusta plenamente al tenor de la norma legal aplicable ni a los antecedentes probatorios disponibles en el proceso, desde que prescinde de la individualización exigida por el legislador.

Vigésimo séptimo: Que, en estas condiciones, esta Corte estima que la adhesión a la apelación debe ser acogida, en cuanto se dirige a corregir el modo de determinación de la compensación, manteniendo sin embargo la procedencia de ésta y los demás aspectos del fallo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 160, 170, 186 y 768 del Código de Procedimiento Civil 768; artículos 2 bis, 25 A y 50 de la Ley N° 19.496; y artículos 216 y 217 del Código de Procedimiento Civil,

SE RESUELVE:

I.- Que se **rechazan** los recursos de casación en la forma interpuestos por ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A.

II.- Que se **confirma** la sentencia apelada de fecha veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro, dictada en causa Rol C-8477-2021, seguida ante el Cuarto Juzgado Civil de Santiago, **con declaración** que las demandadas deberán pagar a cada consumidor afectado la compensación prevista en el artículos 25 A de la Ley N° 19.496, de acuerdo a lo que



corresponda de manera individual, por cada día sin suministro, equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al evento, o su proporción, según corresponda, de acuerdo con la información de consumo contenida en los antecedentes del proceso, en particular la planilla aportada por el proveedor y el informe compensatorio acompañado por el Servicio Nacional del Consumidor.

III.- Se mantiene, en lo demás apelado, el referido fallo.

Redactó la ministra señora Paola Danai Hasbun, quien no firma por encontrarse con licencia médica.

Regístrese y en su oportunidad devuélvase.

Ingreso Corte Civil N° 17.088-2024.



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

Código: SYTVCNJTRZP

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, dos de julio de dos mil veintiseis.

En Santiago, a dos de julio de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: SYTVCNJTRZP