

C.A. de Santiago

Santiago, uno de septiembre de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos cuadragésimo sexto, cuadragésimo séptimo, cuadragésimo octavo y cuadragésimo noveno, que se eliminan.

Y se tiene, además, presente:

Considerando:

Primero: Que la controversia del juicio se origina en la comercialización de seguros y servicios de asistencia ofrecidos a clientes de Enel Distribución y cobrados en sus boletas de electricidad. La cuestión principal planteada por la demandada consiste en determinar si su participación en ese sistema comercial permite considerarla proveedor intermediario y hacerla responsable de las infracciones que el fallo tuvo por acreditadas.

Segundo: Que, al efecto, los contratos acompañados dan cuenta que Enel no cumplía únicamente una labor de cobro, sino que también intervenía en la estrategia comercial, autorizaba los canales de venta, facilitaba el acceso a su cartera de clientes y recibía una comisión calculada sobre las primas netas efectivamente recaudadas.

En particular, el contrato de comercialización celebrado con Mapfre y Procapital contempló que Enel designaría y autorizaría exclusivamente los canales de mercadeo y que toda acción comercial debía ser previamente conocida y autorizada por ella; a su vez, los contratos de uso de canal y recaudación relativos a los servicios de asistencia confirieron a las prestadoras el derecho de promocionar y vender productos dentro de la cartera de clientes de Enel, encargándose a esta última la cobranza y recaudación mediante la facturación eléctrica. Estos antecedentes justifican la conclusión de la



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

Código: QXPXCWLYTVN

sentencia en orden a que Enel ocupó la posición de proveedor intermediario en los términos del artículo 43 de la Ley N°19.496.

Tercero: Que Enel sostiene que fue solo una recaudadora o mandataria de las aseguradoras y empresas de asistencia. Sin embargo, esa afirmación no considera todas las funciones que cumplió dentro del modelo de negocio.

La intermediación regulada por el artículo 43 de la Ley N°19.496 no desaparece porque el contrato final sea emitido o el servicio sea ejecutado por un tercero. Lo relevante es que el proveedor participe de manera organizada y remunerada en la promoción, contratación, cobro o canalización del servicio frente a sus propios clientes.

La relación de consumo examinada no se agota en la póliza o certificado emitido por la aseguradora o prestadora. También comprende los actos que hicieron posible ofrecer y cobrar masivamente esos productos a la clientela de Enel. De esta forma, la demandada proporcionó el canal, la base de clientes, la facturación y la recaudación, percibiendo una contraprestación económica; por consiguiente, resulta procedente someter su conducta a los deberes que la Ley N°19.496 impone al proveedor intermediario.

Cuarto: Que, el artículo 43 de la Ley N°19.496, regula la responsabilidad del proveedor que intermedia en la prestación de un servicio. La doctrina ha explicado esta figura desde dos perspectivas. Una exige que el intermediario contrate directamente con el consumidor, reciba de éste un precio o tarifa y acuerde que un tercero ejecutará la prestación. La otra pone el acento en la función desempeñada: el intermediario debe ser proveedor y, además, participar activamente en poner en contacto, promover o facilitar la contratación entre quien ofrece el servicio y quien lo contrata.

Ambas posiciones coinciden en un punto: no basta una intervención marginal o puramente administrativa. Es necesario que



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

Código: QXPXCWLYTVN

el tercero desarrolle una actividad relevante y organizada en la colocación del producto o servicio, que exceda el simple avisaje, soporte tecnológico o procesamiento aislado de pagos.

Quinto: Que, al respecto, la Corte Suprema al resolver la causa Rol N°5.965-2022, seguida entre el Servicio Nacional del Consumidor y Punto Ticket S.A., precisó que el artículo 43 regula una responsabilidad contractual directa. El intermediario responde ante el consumidor por el incumplimiento de obligaciones cuya ejecución material corresponde a un tercero, sin perjuicio de repetir posteriormente contra éste. La finalidad de la norma es evitar que el consumidor quede sin una respuesta efectiva frente al prestador material del servicio.

La misma sentencia aclara, sin embargo, que esa responsabilidad contractual no permite sancionar automáticamente al intermediario por cualquier infracción cometida por el prestador efectivo. Las multas exigen acreditar que el intermediario incumplió un deber propio previsto en la Ley N°19.496.

Sexto: Que, en la especie, las infracciones acogidas en estos autos no se fundan solo en que las aseguradoras o prestadoras ejecutaran materialmente los servicios. Se basan en la intervención directa de Enel en el modelo comercial: participó en la estrategia de ofrecimiento, colocación y distribución de los productos; autorizó los canales de mercadeo; facilitó su cartera de clientes; permitió que los cargos se incorporaran en sus boletas de electricidad; recaudó los pagos; y obtuvo una comisión por las primas o tarifas efectivamente cobradas.

Por consiguiente, las deficiencias de información constatadas en la contratación a distancia no son ajenas a la esfera de actuación de Enel. Se produjeron dentro de un modelo que la demandada habilitó, controló y del cual obtuvo un beneficio económico. Las infracciones a los artículos 12 en relación con



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

Código: QXPXCWLYTVN

inciso segundo letra a), en relación con el 17 B, de la Ley N°19.496, se atribuyen entonces a conductas propias de Enel y no a una impropia extensión de responsabilidad por hechos ajenos.

Séptimo: Que, por otra parte, el hecho de que las pólizas fueran emitidas por las compañías aseguradoras y que las asistencias fueran prestadas por terceros no excluye la calidad de intermediaria de Enel. Tal como se ha indicado, la intermediación se caracteriza precisamente porque la ejecución material puede quedar a cargo de otra persona, sin que el proveedor que participó activamente en la oferta, contratación y cobro pueda desligarse de la relación de consumo.

Tampoco cambia esta conclusión que la remuneración de Enel proviniera formalmente de las aseguradoras o prestadoras, bajo la forma de comisión o retorno. Esa circunstancia confirma que su beneficio económico dependía de los pagos efectuados por consumidores mediante sus propias boletas, dentro de un negocio que hizo posible y en el que intervino directamente.

En estas condiciones, la sentencia apelada no incurrió en error al concluir que Enel reunía la calidad de proveedor intermediario para efectos de la Ley N°19.496. Tal calificación no se apoya exclusivamente en el servicio de recaudación, sino en el conjunto de funciones comerciales, organizacionales y financieras que desplegó en la oferta y cobro de los productos discutidos.

Octavo: Que, respecto de las infracciones que la sentencia tuvo por configuradas, los antecedentes apreciados por el tribunal de primera instancia, consistentes en reclamos, audios, scripts de venta y antecedentes contractuales, permiten sostener razonablemente que la contratación a distancia no aseguró un acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del contrato ni la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas, vulnerándose los artículos 12 y 12 A de la Ley N°19.496.



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

Código: QXPXCWLYTVN

Los mismos antecedentes dan cuenta de la omisión de proporcionar una dirección de correo postal o electrónico y de mecanismos de contacto y corrección exigidos en el artículo 32 del mismo cuerpo legal. Este deber es distinto de la obligación de informar las condiciones generales: busca que el consumidor pueda identificar al oferente, comunicarse con él y corregir errores en la contratación a distancia.

Finalmente, los scripts examinados omitían, según el producto ofrecido, el costo total, el precio global, la forma de pago o el valor de servicios adicionales. Esto configura, respecto de los seguros y productos financieros involucrados, la infracción al artículo 3° inciso segundo letra a), en relación con el artículo 17 B de la Ley N°19.496.

Noveno: Que, por lo anteriormente indicado, no existe la vulneración del principio *non bis in ídem* denunciada por Enel. Aunque las tres infracciones concurren dentro de una misma modalidad de contratación a distancia, cada una recae sobre una exigencia normativa autónoma y protege una dimensión distinta de la decisión de consumo: la formación informada del consentimiento y la disponibilidad de las condiciones generales; la identificación y contacto del proveedor en la contratación remota; y la transparencia específica sobre el costo de los productos financieros y de seguros.

No se ha castigado tres veces una misma conducta bajo nombres diferentes. Se han sancionado incumplimientos autónomos que la ley regula separadamente. Que algunos medios de prueba hayan permitido acreditar más de una infracción no modifica esta conclusión.

Décimo: Que, por otra parte, en cuanto a la apelación del Sernac, se confirmará el rechazo de las restantes infracciones reclamadas.



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

Código: QXPXCWLYTVN

La infracción del artículo 3° inciso primero letra a) se construye sobre los mismos hechos que el tribunal tuvo por acreditados para aplicar los artículos 12 y 12 A. Sancionar adicionalmente la falta de libertad de elección, en los términos genéricos planteados, importaría duplicar el reproche por la deficiente formación del consentimiento sin que se haya demostrado una conducta autónoma y diversa.

Una conclusión semejante procede respecto del artículo 3° inciso primero letra b). La información insuficiente o inidónea ya fue objeto de sanción específica mediante los artículos 12 A, 32 y 17 B, según el ámbito de la omisión respectiva. La constatación de información deficiente no permite, por sí sola, superponer una sanción fundada en el derecho general a información veraz y oportuna, cuando no se identifica un hecho autónomo que exceda los incumplimientos ya sancionados.

El artículo 3° inciso primero letra e), por su parte, reconoce el derecho del consumidor a una reparación e indemnización adecuada y oportuna cuando concurren sus presupuestos legales; no establece, en los términos alegados, una infracción independiente por la sola discusión relativa a restituciones o pagos. La prueba rendida tampoco permite establecer una negativa generalizada de Enel a reparar perjuicios que pueda ser separada de las acciones restitutorias e indemnizatorias deducidas en el proceso.

Undécimo: Que, asimismo, se confirmará igualmente el rechazo de la infracción del artículo 23 inciso primero de la Ley N°19.496. Esta pretensión se apoya en cobros posteriores a solicitudes de baja y en dificultades para terminar algunos productos. Sin embargo, los reclamos individualizados no permiten determinar, con el grado de precisión necesario en una acción colectiva, qué solicitudes correspondían a cada contrato, cuándo fueron recibidas, qué gestiones se realizaron, si el cobro continuó



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

Código: QXPXCWLYTVN

efectivamente y a qué proveedor era imputable una eventual demora.

Los reclamos clasificados como “reitera baja” explican la controversia, pero no bastan para configurar una infracción autónoma al deber de profesionalidad, distinta de las infracciones de información ya establecidas. Tampoco se acreditó una falla de calidad, seguridad o idoneidad de los servicios que pudiera atribuirse directamente a Enel en los términos del artículo 23.

Duodécimo: Que, el artículo 17 C de la Ley N°19.496, relativo a la entrega de una hoja resumen estandarizada, se encuentra inserto en un régimen específicamente referido a productos y servicios financieros. Cuando el legislador quiso extender expresamente una obligación a los seguros, así lo señaló, como ocurre en el artículo 17 B al referirse a “servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero”.

El artículo 17 C no contiene una referencia equivalente a los seguros. Por ello, no resulta procedente ampliar su ámbito de aplicación sancionatorio solo a partir de menciones que otros preceptos del mismo estatuto realizan a tales contratos. Se confirmará, en consecuencia, el rechazo de la infracción reclamada por esta disposición.

Décimo tercero: Que tampoco corresponde acoger la apelación del Sernac en cuanto a la venta atada del artículo 17 H. La acción, tal como fue planteada, se vinculó principalmente con la incorporación de seguros o asistencias a la boleta de suministro eléctrico. La sentencia descartó que la prestación del servicio de distribución eléctrica hubiese sido subordinada a la adquisición de tales productos.

Aun entendiendo que el reproche se dirige a la vinculación entre seguros y asistencias en ciertos guiones de venta, el solo ofrecimiento de un programa compuesto o de un seguro con



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

Código: QXPXCWLYTVN

prestaciones accesorias no permite concluir que se haya impuesto un producto distinto ni que se haya eliminado la posibilidad de contratar separadamente. No se rindió prueba suficiente sobre la indisponibilidad individual de los productos ni sobre una efectiva subordinación de la contratación de uno a la adquisición necesaria del otro.

Décimo cuarto: Que procede igualmente confirmar el rechazo de la acción de indemnización de perjuicios. La procedencia de esa pretensión colectiva exigía acreditar el daño, su relación causal con la conducta atribuida a la demandada, la determinación del grupo afectado y una base suficiente para cuantificar las reparaciones o establecer parámetros objetivos para ello.

El informe compensatorio acompañado por el Sernac no satisface ese estándar. Sus cálculos se elaboraron a partir de una muestra de 268 reclamos y, como reconoció su autor, la determinación exacta de los perjuicios dependía de las circunstancias particulares de cada consumidor. El informe contiene, además, rubros diversos -primas, costo del tiempo, costo de reclamo, daño moral y eventual afectación derivada de la imposibilidad de pagar la boleta eléctrica- que no se presentan vinculados, respecto de cada subgrupo de consumidores, con hechos acreditados y atribuibles a Enel.

Los artículos 53 C y 54 C de la Ley N°19.496 permiten instrumentar la ejecución y distribución de una reparación que ha sido determinada en la sentencia, pero no relevan a la parte demandante de demostrar los presupuestos sustantivos de la responsabilidad civil. En consecuencia, la muestra utilizada y las referencias generales del informe no autorizan extender un monto uniforme a un colectivo indeterminado.

Décimo quinto: Que la acción de cesación también fue correctamente desestimada. El Sernac no individualizó contratos



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

Código: QXPXCWLYTVN

actualmente vigentes, consumidores respecto de los cuales persistieran cobros, ni actos concretos cuya paralización procediera ordenar. La prueba se refiere a productos, contrataciones y reclamos de períodos diversos, sin demostrar que subsista una conducta homogénea y actual que pueda ser objeto de una orden general de no hacer.

La medida de cesación no puede dictarse en términos hipotéticos ni referirse genéricamente a “todos los actos” vinculados con supuestas contrataciones, pues debe recaer sobre un acto actual o una conducta suficientemente determinada que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Décimo sexto: Que, a su vez, la multa impuesta resulta proporcionada a las tres infracciones establecidas y al contexto en que se cometieron: se emplearon canales de contratación dirigidos a una cartera masiva de clientes; los cargos se incorporaron en la boleta de un servicio esencial; Enel participó en la recaudación y percibió comisiones; y existía una marcada asimetría informativa entre la empresa y sus clientes.

La circunstancia de que ciertos consumidores hayan recibido devoluciones no acredita una reparación íntegra y efectiva de los daños de todos los afectados, por lo que no configura la atenuante calificada pretendida. Tampoco se acreditó, con antecedentes suficientes, la concurrencia de la atenuante de no haber sido sancionada previamente por la misma infracción en los treinta y seis meses anteriores. Por otro lado, las infracciones verificadas justifican considerar la agravante de daño patrimonial grave, pues los cobros se incorporaron a la facturación de un servicio básico y afectaron patrimonialmente a consumidores que debieron destinar tiempo y recursos a cuestionarlos o requerir su baja.

Décimo séptimo: Que la condena en costas tampoco será modificada. Aunque la demanda fue acogida solo parcialmente, Enel



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

Código: QXPXCWLYTVN

resultó vencida en la cuestión sustancial que justificó el proceso, esto es, la existencia de infracciones a la Ley N°19.496 atribuibles a su intervención activa como proveedor intermediario en la contratación a distancia y cobro de seguros y asistencias. El rechazo de otras acciones y capítulos infraccionales no modifica que la demandada fue vencida en el núcleo de la controversia.

Décimo octavo: Que, finalmente, en cuanto a la apelación subsidiaria de Enel contra la resolución de fojas 333, de fecha veintiséis de agosto de dos mil veinticinco, el encargo efectuado por el Sernac a una receptora judicial para notificar la sentencia definitiva a otras partes no configura, por sí solo, la notificación tácita prevista en el artículo 55 del Código de Procedimiento Civil.

La gestión que da lugar a la notificación tácita debe realizarse en el proceso por la parte que se pretende notificar y ser de tal naturaleza que revele inequívocamente su conocimiento de la resolución específica y la voluntad de actuar sobre ella. El encargo de practicar notificaciones a terceros constituye un acto de impulso procesal dirigido a permitir el avance del procedimiento, pero no supone necesariamente que la parte haya tomado conocimiento personal del contenido íntegro de la sentencia ni constituye una gestión realizada ante el tribunal que exteriorice tal conocimiento.

En consecuencia, no existió una primera notificación que hubiese agotado el trámite ni se verifica perjuicio que haga procedente el incidente de nulidad. La posterior comparecencia personal de la apoderada del Sernac para notificarse de la sentencia fue válida y la apelación deducida por dicha parte fue oportunamente interpuesta.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes, 55, 83 y siguientes y 144 del Código de Procedimiento Civil; y en los artículos 1°, 3°, 12, 12 A, 17 B, 17 C,



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

Código: QXPXCWLYTVN

17 H, 23, 24, 32, 43, 50, 51, 53 C y 54 C de la Ley N°19.496, se declara:

I. Que **se confirma** la sentencia definitiva de cuatro de agosto de dos mil veinticinco, dictada por el Decimotercer Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol C-1.797-2022.

II.- Que **se confirma** la resolución de veintiséis de agosto de dos mil veinticinco, dictada por el mismo tribunal ya individualizado.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro señor Toledo.

N°Civil-15485-2025.

Pronunciada por la **Primera Sala**, presidida por la ministra señora Lidia Poza Matus e integrada, además, por el ministro señor Pablo Toledo González y el abogado integrante señor Jorge Gómez Oyarzo. No firma el ministro señor Toledo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por estar haciendo uso de su feriado legal.



Lidia Virginia Poza Matus
Ministro
Corte de Apelaciones
Uno de septiembre de dos mil veintiséis
11:38 UTC-4



Jorge Marcelo Gomez Oyarzo
Abogado
Corte de Apelaciones
Uno de septiembre de dos mil veintiséis
11:59 UTC-4



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

Código: QXPXCWLYTVN

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lidia Poza M. y Abogado Integrante Jorge Gomez O. Santiago, uno de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a uno de septiembre 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: QXPXCWLYTVN