

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-1797-2022
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/ENEL
DISTRIBUCION CHILE S.A.

Santiago, cuatro de agosto de dos mil veinticinco

VISTOS:

A folio 1 comparece LUCAS DEL VILLAR MONTT, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, cédula nacional de identidad N° 13.433.119-4, JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS, abogado, cédula nacional de identidad N° 15.831.242-5, y ALFREDO CALVO CARVAJAL, abogado, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9 todos con domicilio en calle Agustinas N° 1336, piso 3, comuna y ciudad de Santiago, quienes en representación legal y convencional del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (para esta sentencia y en adelante el “SERNAC” o el “Servicio”) rol único tributario N° 60.702.000-0 –la que consta en el decreto de nombramiento y el mandato judicial que se acompañan a un otrosí de esta presentación–, y de acuerdo a lo dispuesto en el art. 59 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante “LPDC”), interponen demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPDC, en contra de la empresa ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., (en lo sucesivo del fallo “ENEL”, “ENEL Distribución”) sociedad anónima del giro único y exclusivo de distribución de energía eléctrica, rol único tributario número 96.800.570-7, representada legalmente por RAMÓN CASTAÑEDA PONCE, cédula nacional de identidad número 10.485.198-3, ingeniero civil industrial, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Santa Rosa N° 76, piso 8, comuna de Santiago, o bien, representada de conformidad a lo dispuesto en el inc. tercero del art. 50 C en relación al art. 50 D, ambos de la Ley N° 19.496 (en lo que sigue de la presente sentencia “LPDC” o “Ley del Consumidor”), esto es, presumiendo que representan al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en su representación.

Como antecedentes, señalan que el SERNAC, en cumplimiento de su mandato legal y conforme la legitimidad activa que le confiere el art. 51, N° 1, letra a) de la LPDC,



Foja: 1

deduce la demanda en representación de todos los consumidores afectados por la conducta de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A, debido a la contratación sin consentimiento del consumidor, respecto a servicios de asistencia y de seguros, o por haber incurrido en falta de información de las características de los servicios que afecta la formación del consentimiento en la contratación de servicios de asistencia y seguros, los que son comercializados y cobrados mensualmente a través de sus boletas de electricidad. En este último caso, el Servicio ha podido constatar que el consentimiento de los consumidores no se ha formado, debido a la falta de información de forma clara, comprensible e inequívoca sobre las condiciones generales del contrato y/o no ha entregado la posibilidad de imprimirlos o almacenarlos, en directa contravención a los artículos 12 A y art 32 de la LPDC. Todo esto se contradice con la naturaleza propia de este tipo de servicios e instrumentos, y que, por lo demás, se encuentra prohibido expresamente por la ley 21.194, al exigir al demandado un giro único. También se da cuenta de casos en donde la compañía ENEL contacta a quien no es titular de la cuenta de electricidad para concretar la contratación con cargo a la referida cuenta. Tales conductas constitutivas de infracción a la LPDC son constantes y permanentes en el tiempo –al menos, desde el año 2018 y a la fecha de presentación de la demanda–, correspondiendo respecto de ellas la aplicación de las multas establecidas en la ley, por cada consumidor afectado. Señala que dichas conductas han generado también graves perjuicios patrimoniales y morales a los consumidores, los cuales deben ser debidamente reparados. En cuanto a los daños patrimoniales, estos comprenden los cobros y pagos improcedentes por concepto de primas de contratos de seguros y tarifas por servicios de asistencias no contratados que deben restituirse a los consumidores con los reajustes e intereses que correspondan, debido a ser cobros carentes de causa, debido a que la falta de consentimiento implica la inexistencia del vínculo contractual. En lo que respecta al daño extrapatrimonial, este guarda relación con la afectación a la dignidad de los consumidores. Destaca que ENEL es uno de los holdings más relevantes del país y opera como proveedor del servicio básico de distribución de electricidad siendo su objetivo es la entrega de la energía necesaria para que hogares, industrias y comercios puedan crecer y desarrollarse.

En cuanto a los hechos, señala que, durante el mes de marzo de 2021, el Servicio detectó una serie de conductas irregulares relacionadas a la venta de seguros y servicios de asistencia, que son cobrados a los clientes-consumidores del servicio básico de electricidad proveído por la empresa ENEL, a través de sus cuentas de cobro mensual. De la revisión de reclamos de consumidores, se pudo advertir el empleo incuestionable de malas prácticas comerciales utilizadas por ENEL en la venta de estos servicios de asistencia y seguros, los que aparentemente habrían sido adquiridos por los consumidores, bajo artimañas u ofrecimientos confusos, sin contar con información completa y clara, y, lo más grave, sin obtener su consentimiento. Entre las malas prácticas de venta empleadas por los ejecutivos telefónicos que se presentan como pertenecientes a ENEL, pueden mencionarse: la realización de un llamado telefónico que ofrece un



Foja: 1

“beneficio exclusivo”, “programa exclusivo” o la “activación” de un servicio, enunciaciones que, razonablemente, confunden al consumidor y que da a entender que se trata de una prestación gratuita; incluso, algunos consumidores manifiestan haber consentido “un chequeo preventivo” que se materializa mediante una visita técnica, mas no la contratación de un seguro o servicios de asistencia; de igual manera se pudo observar, la adhesión y suscripción al seguro o servicio de asistencia sin haber consentido o bien sin haber tenido información que permita un consentimiento informado del consumidor, ya que no se le informa -o se hace de forma inoportuna, incompleta o que induce a error- las características esenciales del servicio, coberturas, condiciones especiales de asegurabilidad, exclusiones y carencias, deducibles, franquicias, duración del contrato, topes o límites anuales, valor, formas de pago y periodicidad, sin entregar un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del servicio; no remite confirmación escrita del contrato al consumidor (póliza); y en otros supuestos, se pudo constatar además, la contratación de estos productos por un tercero distinto del titular de la cuenta de luz, incluso, cuando el consumidor informa claramente que no es el titular de la cuenta. Finalmente, cabe indicar que, el hecho es advertido por los afectados sólo una vez remitida la boleta del servicio de electricidad, donde se percatan de la existencia de cargos y el consecuente incremento de su deuda con ENEL, asociado justamente a los seguros y servicios de asistencia. A mayor abundamiento, ENEL comercializa pólizas de seguros de vida, de salud, de accidentes personales y del hogar. Estos se ofrecen a través de los siguientes productos: “ENEL Vida”, “ENEL Accidentes Personales”, “ENEL Vida Más Salud” y “ENEL Accidentes Personales Más Dental”. Asimismo, el proveedor demandado comercializa el producto “Asistencia ENEL Plus”, el cual consiste en un servicio de asistencia que según consta en el contrato, incluye las siguientes prestaciones: Servicio de plomería por emergencia, tales como: cambios de llave de paso; destape de cámara; destape de WC, lavamanos, tinajas; filtración de riego automático; reparación de matrices de agua; revisión de presión de agua; sellado de silicona a baños y cocinas; Servicio técnico en electricidad por emergencia; Servicio técnico en cerrajería externa por emergencia; Servicio técnico en vidriería externa por emergencia; Asistencia remota para pc y Mac, entendido como un servicio de atención tecnológica las 24 horas del día por medio de un soporte telefónico en llamada inbound Asistencia electricista para mano de obra; Servicio técnico para instalaciones, tales como: mano de obra de un técnico para efectuar la instalación de luminarias o lámparas, cuadros, tomas de corriente, tv rack y/o cortinas dentro del domicilio; Servicio técnico para armado de muebles nuevos.

Refiere que la comercialización de estos servicios de asistencia se logra a través de un modelo de negocio complejo, en la cual, ENEL cumple la función de crear el negocio y monitorear su desempeño, además de prestar los canales de venta y realizar los cobros a los consumidores, entre otras cosas, junto a otros proveedores que también forman parte de este entramado, quienes a su vez actúan en distintas etapas y con ciertos objetivos. Entre ellos menciona a las compañías aseguradoras, las compañías de asistencias, la corredora de seguros y otras empresas de servicios telemarketing o de call



Foja: 1

center y relacionados. En la comercialización de los distintos seguros y servicios de asistencias, se presentan otra serie de problemáticas tanto en la etapa pre como post contractual, a saber: no informa de forma clara de que se trata de un seguro o asistencia, según corresponda; no se entrega la dirección completa del establecimiento del proveedor y dirección de correo electrónico del mismo; no informa el sistema de atención al cliente para la repetición de reclamos; no informa si existe derecho a retracto; no informa la existencia de asistencia de posventa; no informa la identidad del proveedor; además, se pudo corroborar la existencia de ventas atadas y de publicidad falsa o engañosa; y para desmejorar aún más la situación de los consumidores, se les impone la obligación de recurrir presencialmente a una sucursal de ENEL para la interposición de reclamos o solicitar la baja del producto, entre otras.

Agrega que el 21 de diciembre de 2019, fue publicada la Ley N° 21.194, en adelante "Ley Corta de Distribución", que agregó el artículo 8 ter a la Ley General de Servicios Eléctricos, que dispone: "Las empresas concesionarias de servicio público de distribución (...) deberán tener giro exclusivo de distribución de energía eléctrica". Por su parte, las empresas concesionarias de distribución que estén constituidas de acuerdo a lo establecido en el decreto con fuerza de ley N° 5, de 2003, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en adelante "cooperativas", que además de prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica desarrollen otras actividades que comprendan giros distintos del señalado, estarán obligadas, para los efectos de esta ley, a llevar una contabilidad separada respecto de las actividades que comprendan en cualquier forma el giro de distribución de energía eléctrica.

Luego, la misma ley en su artículo séptimo transitorio, señala que: "las empresas titulares de concesiones de servicio público de distribución deberán dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 8 ter de la ley, a más tardar el 1 de enero de 2021". Adicionalmente, el artículo duodécimo transitorio de la Ley Corta de Distribución, estableció que, "dentro de los doce meses siguientes a la publicación de la Ley Corta de Distribución en el Diario Oficial, la Comisión Nacional de Energía deberá emitir una resolución exenta en la que establezca el alcance de la exigencia de contar con giro exclusivo que recae sobre las concesionarias de servicio público de distribución, así como también respecto a la contabilidad separada para Cooperativas, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 ter". La obligación de la Comisión Nacional de Energía mencionada en el artículo duodécimo de la precitada ley, se hizo efectiva mediante la publicación de la Resolución Exenta N° 322 del Ministerio de Energía (2020), de fecha 7 de septiembre de 2020, la cual dispuso en su "Artículo segundo: El giro exclusivo de distribución comprenderá las siguientes actividades: El transporte de energía eléctrica por redes de distribución con el objeto de suministrar a usuarios finales ubicados en las correspondientes zonas de concesión de empresas concesionarias de distribución, o bien a usuarios finales ubicados fuera de dichas zonas, que se conecten a las instalaciones de la concesionaria mediante líneas propias o de terceros; la compra y venta de energía y



Foja: 1

potencia que debe efectuar la distribuidora para aquellos usuarios finales que sean suministrados por ésta, en conformidad al artículo 131° de la Ley; el uso de instalaciones que conformen la red de distribución que permita la inyección, retiro o la gestión de energía eléctrica; la prestación de servicios tarifados en conformidad con lo establecido en los artículos 182° y 147° número 4 de la Ley, o los que en el futuro los reemplacen, incluyendo servicios y productos que estén asociados a la distribución de energía eléctrica que por razones de seguridad o su propia naturaleza puedan ser prestados únicamente por la empresa concesionaria de distribución o a través de un tercero por cuenta de ella; los servicios que provean las concesionarias utilizando infraestructura o recursos que sean esencialmente necesarios para la prestación de los demás servicios definidos en este artículo, cuya utilización compartida con otros servicios sea imprescindible o eficiente. Los servicios referidos en este numeral serán considerados para efectos del proceso de tarificación del servicio, en los términos previstos en la Ley, según corresponda y, la utilización de sus instalaciones para la prestación del servicio de alumbrado público”. El artículo cuarto de la Resolución Exenta N° 322, especifica que: “(...) Asimismo, el giro exclusivo de distribución no podrá comprender la venta de productos u otros servicios que no sean imprescindibles para la prestación del servicio público de distribución(...)”. Por su parte la Resolución precitada, dispuso en su artículo sexto que: “Las exigencias contenidas en la presente resolución se entenderán vigentes a contar del 28 de julio de 2020 y serán exigibles plenamente a contar del 1 de enero de 2021. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas operaciones que por su naturaleza no puedan realizarse con anterioridad a esa fecha, deberán ser informadas justificadamente a la Comisión a más tardar el 31 de diciembre de 2020, no pudiendo incluir derechos u obligaciones contrarias a las disposiciones contenidas en la presente resolución, contraídas con posterioridad al 28 de julio de 2020. Adicionalmente, deberá incluirse en la señalada información un calendario de planificación, indicando los plazos de cumplimiento de las exigencias respectivas, que en ningún caso podrán exceder del 1 de enero de 2022.” De las disposiciones citadas, concluye que el giro de las distribuidoras de energía eléctrica es limitado a través de la Ley 21.194 y que, a partir del 1 de enero de 2021, ENEL solo puede ofrecer los servicios que en la resolución se mencionan. En consecuencia, ENEL no puede actuar como comercializador y/o recaudador en la venta de seguros o servicios de asistencia. En el caso de autos, se pudo constatar que el proveedor demandado, pese a la entrada en vigor de la ley, durante enero de 2021, continuó efectuando contrataciones con consumidores sobre los productos mencionados.

De acuerdo con la información del Servicio, ENEL ofrece y comercializa con sus clientes dos tipos de productos: Seguros y servicios de asistencia. Para llevar a cabo este propósito, ENEL acordó condiciones y celebró pólizas de seguros con Seguros de Vida Suramericana S.A., Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A. y Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. (en adelante e indistintamente “MAPFRE”); Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A.; Cigna Compañía de Seguros de Vida (Chile) S.A.; Seguros Generales Suramericana S.A., HDI Seguros S.A.,



Foja: 1

Metlife Chile Seguros de Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A., ACE Seguros S.A. y BCI Seguros Vida S.A.; PROCAPITAL CORREDORES DE SEGURO LIMITADA (corredor e intermediario de seguros del Programa de Mercadeo Masivo) y PROCAPITAL SERVICIOS SpA (prestador de servicios de call center y puerta puerta).

Refiere que según consta en el Contrato de Comercialización de Seguros de fecha 5 de noviembre de 2018, celebrado entre ENEL, MAPFRE y PROCAPITAL, los proveedores previamente individualizados acordaron un negocio de comercialización de seguros dentro de una estrategia de servicio y fidelización definida por ENEL para sus clientes. Para dicho propósito, ENEL designó a “Procapital Corredores de Seguros Limitada” como intermediario de los seguros del programa de mercadeo, y a “Procapital Servicios SpA” como prestador del servicio de Call Center y contratación del personal para la venta en terreno del portafolio de seguros que MAPFRE diseña y pone a disposición para ofrecer a los clientes de ENEL. A mayor abundamiento, la contratación y definición de los seguros ofrecidos, fue producto de una licitación privada formulada por ENEL a diversas compañías de seguros, destinadas a contratar pólizas de seguros de Vida, Seguro de Accidentes Personales y Seguro Hogar, de manera de ofrecer a sus clientes diversos seguros que se pagarían a través de la boleta de energía. MAPFRE - de quien se posee información-, junto a las otras compañías aseguradoras mencionadas, se adjudicó dicha licitación, conforme a lo establecido en las condiciones de la invitación efectuada por ENEL Distribución Chile S.A. Así, las pólizas otorgadas fueron intermediadas por “Procapital Corredores de Seguros Limitada”, y teles mercadeadas a través del Call Center y venta en terreno por “Procapital Servicios SpA”. En el contrato en comento se determinaron diversas definiciones, cita al efecto las que siguen:

-Asegurados: serían los clientes de ENEL que han adquirido algunos de los seguros ofrecidos;

-Canales de Mercadeo: son los medios a través de los cuales ENEL enviará o entregará a sus clientes la información sobre los seguros; se entiende dentro de estos a los correos electrónicos, el personal de MAPFRE - y de las demás compañías aseguradoras-, de ENEL, y del corredor o tercero que se designe en los puntos de atención, telemarketing o mercadeo directo puerta a puerta, dejándose constancia que el Contrato dispone que los canales serán designados y autorizados exclusivamente por ENEL y, en dicho sentido, se establece que toda acción comercial debe ser conocida y autorizada previamente por ENEL; Boleta o Factura: son las boletas o facturas de cobro de energía emitidas por ENEL a sus clientes;

- Portafolio Integral de Seguros: es el conjunto de todos los productos de seguros que MAPFRE ofrece a los clientes de ENEL, en virtud del presente contrato;

- Comisión de Recaudación o Retorno de ENEL: es aquella comisión mensual que MAPFRE pagará a ENEL por los servicios de recaudación de Primas Brutas de los



Foja: 1

Asegurados y las labores administrativas que esta última realice en la ejecución del contrato;

-Clientes de ENEL: son todas aquellas personas naturales que son usuarios y/o destinatarios de los productos y servicios proveídos por ENEL.

Por el contrato celebrado entre el demandado y MAPFRE se establece como su objeto que "ENEL y MAPFRE desarrollarán en conjunto la estrategia de ofrecimiento, colocación y distribución del programa de seguros según los productos descritos en el ANEXO N°1 del presente Contrato, a través de diversos Canales de Mercadeo (...). Todo lo anterior, para que los Clientes de ENEL, si así lo deciden, adquieran libremente los productos de seguros ofrecidos y autoricen la inclusión de las primas o precios de estos en la Boleta o Factura respectiva, en forma individual y voluntaria, del valor de la prima de seguro del producto respectivo. Realizado el recaudo de las Primas Brutas, por parte de ENEL, éste transferirá esos recursos a MAPFRE, en los términos y condiciones descritos en el presente Contrato, previo descuento de la Comisión de Recaudación o Retorno de ENEL (...)" En el mismo documento, se pacta lo que sigue: "COMISIÓN DE RECAUDACIÓN O RETORNO DE ENEL: En consideración a las labores administrativas a cargo de ENEL, entre otros, poner a disposición los elementos necesarios para la implementación del presente contrato y dar los accesos a los canales de venta, MAPFRE se compromete a pagarle mensualmente a éste un monto equivalente al veintiséis por ciento (26%) de las primas netas efectivamente recaudadas, más IVA (el "Retorno de ENEL")". Concluye señalando que el modelo de negocio involucra cuatro proveedores que interactúan entre sí, estos son; ENEL, el corredor de seguros (Procapital Corredores de Seguro Ltda.), el contratista que ofrece los servicios (Procapital Servicios SpA), y las compañías de seguros (Seguros de Vida Suramericana S.A., Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A.; Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.; Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A.; Cigna Compañía de Seguros de Vida (Chile) S.A.; Seguros Generales Suramericana S.A., HDI Seguros S.A., Metlife Chile Seguros de Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A., ACE Seguros S.A. y BCI Seguros Vida S.A.). Las obligaciones de ENEL, conforme a la cláusula cuarta del precitado contrato, señala que esta se obliga a: "1) seleccionar al intermediario de seguros que utilizará dentro del desarrollo y ejecución del Portafolio Integral de Productos, 2) Implementar todos los procedimientos necesarios en su organización, que permitan o hagan viable la utilización de todos los canales de venta necesario y acordados entre las Partes para el cumplimiento del objeto del presente Contrato (...) 3) Realizar todas aquellas mejoras requeridas en sus sistemas operativos para la venta de los Seguros a través de los canales de distribución, 4) Permitir al contratista definido por MAPFRE y ENEL (...) el acceso a las bases de datos, de acuerdo con el mercado objetivo establecido para la comercialización de los productos de seguros, 5) Entregar al contratista (...) la información segmentada acerca de los Clientes que resulte necesaria para la ejecución y desarrollo del objeto del presente Contrato (...), 6) Dar soporte a las inquietudes que



Foja: 1

surjan de la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato en la operación diaria (...), 10) Capacitar y entrenar en conjunto con MAPFRE a los funcionarios y al personal designado por el contratista para la prestación de los Servicios objeto del presente contrato (...) 11) Supervisar la respuesta directa a los programas de mercadeo que serán diseñados o implementados de común acuerdo por las partes (...) 12) Presentar a MAPFRE, CORREDOR y CONTRATISTA los procedimientos para la comercialización del Portafolio de Seguros, los cuales procurarán ser dinámicos y cambiantes para ajustarlos a las condiciones de mercado y la operatividad de ENEL, 15) Pronunciarse sobre el Material Promocional y/o de venta presentada por MAPFRE relacionado con los Productos de Seguro, 16) Administrar el presente contrato , gestionando los canales de venta y distribución a través del contratista contratado por MAPFRE y ENEL y de común acuerdo entre las partes, para realizar la gestión de venta telefónica (inbound y outband) y venta de terrenos monitoreando su desarrollo y sus componentes operativos, supervisar el desempeño del contratista y del corredor, y en definitiva, realizar una evaluación periódica del funcionamiento del Contrato con mira a definir los ajustes y las modificaciones que fueren necesarias (...). Dichas obligaciones de ENEL permiten ilustrar el rol protagónico que esta cumple en el modelo de negocios. ENEL no actúa únicamente como un mero recaudador de primas mediante boletas de electricidad, muy por el contrario, cumple un rol principal tanto en la creación e implementación de los seguros comercializados, como en la ejecución, supervisión y monitoreo del negocio. Una vez que el cliente contrata, ENEL comparece en el contrato proveído por la aseguradora. Por su parte, ENEL cobra el valor de las pólizas por medio de las boletas o facturas de energía y recauda lo obtenido, para luego transferirlo a la aseguradora luego del descuento correspondiente a su comisión, que se aplica sobre las primas netas efectivamente recaudadas. El corredor, por su parte, es el proveedor que intermedia y que sirve de canal entre los clientes y la aseguradora. Por esto último, por lo menos en el caso de MAPFRE, ésta también paga una comisión al corredor por los servicios que le presta, equivalente al 4% sobre las primas netas recaudadas y pagadas por los clientes, asimismo, paga honorarios al contratista que ofrece y vende los seguros.

En relación al ofrecimiento de servicios de asistencia, los proveedores involucrados son: ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., empresa de servicios públicos cuyo objeto social es la venta y distribución de energía eléctrica; Empresa Prestadoras De Servicios De Asistencia, tales como: Servicios Integral Group Solutions SpA (en adelante e indistintamente "IGS"), Procapital Corredores de Seguro Ltda., Europ Assistance S.A., Sur Asistencia S.A., Eulen Sociosanitarios SpA, Legalchile S.A. y Odonto Asistencia Odontológica S.A. c. PROCAPITAL SERVICIOS SpA, prestador de servicios de Call Center y Puerta Puerta.

Añade que, según consta en el Contrato de Uso de Canal y Recaudación de fecha 1 de julio de 2.017, celebrado entre ENEL Distribución Chile S.A. y Servicios Integral Group Solution SpA (IGS), se acordó un negocio de uso de canal y de recaudación de



Foja: 1

asistencias. Al igual que en el caso anterior, se postula esta misma estructura respecto de las demás empresas prestadoras de asistencias y servicios, de modo que todo aquello que se informe respecto de estos proveedores podrá ser aplicable respecto de los demás. El objeto del contrato, según los términos dispuestos en aquel documento, es el compromiso de desarrollar en conjunto el producto "Asistencia Enel", servicio de asistencia para el hogar. Para tal propósito, ENEL se obliga a otorgar, en este caso a IGS, el derecho para promocionar y vender el producto "Asistencia Enel", que contiene servicios destinados a solucionar necesidades del hogar dentro de la cartera de sus clientes a través del uso de los distintos canales de distribución. Asimismo, encargará a ENEL la recaudación y cobranza de las tarifas mensuales que serán pagadas por cada cliente por la entrega de los servicios de dicha asistencia por cuenta y orden de IGS - o de la compañía de asistencias que corresponda. Las obligaciones de ENEL se contienen en la cláusula cuarta del precitado contrato. Finalmente el contrato señala que: "ENEL deberá monitorear el desempeño de IGS en relación a cualquier hecho o situación que, a su juicio, pueda configurar un incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, caso en que el IGS deberá proponer a ENEL las medidas tendientes a subsanar el incumplimiento dentro de un plazo razonable por ambas partes" Adicionalmente, en el contrato en estudio, las partes acordaron que el producto podrá ser promocionado, comercializado y vendido a los clientes de ENEL por los siguientes canales de distribución: Internet, sitio web de ENEL u otro que se disponga para estos fines; Telemarketing activo y receptivo; agentes autorizados puerta a puerta, y sucursales de ENEL. Respecto de este último, se pactó con IGS una retribución por el uso del canal, en los siguientes términos:" IGS pagará a ENEL una retribución por el uso del Canal Presencial (oficinas comerciales). El monto de la retribución dependerá de las ventas generadas en este canal efectivamente cargadas en los sistemas de ENEL". Además, se determinó el modo en que se recaudaría el pago de los servicios, en los siguientes términos: "IGS encarga a ENEL la recaudación y cobranza de las tarifas correspondientes a todos los servicios de Asistencias contratados a favor y por cuenta y orden de IGS entre los Clientes de ENEL cuyos datos hubieran sido provistos a IGS en el marco del presente Contrato. ENEL, aceptando el encargo, se obliga a recaudar y percibir de sus Clientes que contraten con IGS los Productos, las sumas que deban imputarse al pago de las tarifas de dichas Asistencias y a transferir lo recaudado a IGS. ENEL efectuará la recaudación con cargo a la facturación de los Clientes mediante recepción del pago en cualquiera de los recaudadores internos o externos de la red asociada a ENEL. La transferencia de los montos que ENEL haya recaudado se efectuará de la siguiente manera: ENEL transferirá a IGS el monto total recaudado durante el respectivo mes, menos la comisión neta, más IVA que le corresponde durante dicho mes (...)" En consecuencia, ENEL se encarga de cobrar y recaudar lo pagado por los productos ofrecidos a sus clientes. Dicha recaudación se efectuará con cargo a la facturación mensual, es decir, se cobra por medio de las boletas del servicio de electricidad al titular del servicio. Luego, ENEL transfiere a la compañía prestadora de la asistencia -en este



Foja: 1

caso IGS- lo recaudado, menos la comisión cobrada por el servicio de recaudación. Respecto de la comisión por recaudación, se estableció en el contrato precitado, que: "IGS pagará, según corresponda, a ENEL, por sus servicios de recaudación, el porcentaje de la recaudación definida para cada producto que se presenta en el Anexo N°1. (...)." Por su parte, el anexo citado señala lo siguiente: "1.- ASISTENCIA HOGAR BÁSICA. Prima Bruta (Precio cliente): UF 0,14 mensual. Comisión de recaudación: 30%+ Iva sobre prima neta recaudada. 2.ASISTENCIA HOGAR ENEL PLUS. Prima Bruta (precio cliente): UF 0,18 mensual. Comisión de recaudación: 35%+ Iva sobre prima neta recaudada. 3.- ASISTENCIA HOGAR ENEL FULL. Prima Bruta (precio cliente): UF 0,29 mensual. Comisión de recaudación: 40%+ Iva sobre prima neta recaudada."

Por otra parte, respecto del contrato de "Asistencia ENEL Plus" ("Certificado ASISTENCIA ENEL PLUS"), el cual es enviado a los consumidores luego de la suscripción del servicio, se destaca que este comienza señalando que estos servicios de asistencia serán otorgados por la empresa IGS en este caso (Servicios Integral Group Solutions SpA), quien se designa como el exclusivo responsable del cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los contratos "Certificado de Asistencia ENEL Plus". La tarifa del servicio corresponde a UF 0,21 con IVA que será cargada al valor de la U.F. del día de la emisión del cargo, en pesos chilenos (CL), y será cobrado mensualmente a través de la cuenta de energía eléctrica de ENEL. Además, se deja expresa constancia que, si el cliente no mantiene cobros asociados al servicio de electricidad de ENEL, el contrato y la correspondiente venta de servicios de asistencia no son válidos. Por tanto, queda en evidencia que el ofrecimiento y suscripción de estos servicios de asistencia es único y exclusivo para los clientes de ENEL.

Continúa señalando que en relación a los hallazgos de la investigación en relación al ofrecimiento, formación del consentimiento en la contratación, recaudación y servicios de atención de postventa, respecto al sistema descrito en los acápites anteriores, ha pesquisado una serie de conductas que son contrarias a la LPDC, esto es, infracciones a deberes de información en la contratación de los contratos de servicios de asistencia y de seguro, los cuales implican casos en que consumidores manifiestan que derechamente no consintieron alguna aceptación en la contratación de servicios de asistencia y seguros ofrecidos; otros que el consentimiento de los consumidores no se ha formado y, por ende, es inexistente, a raíz de faltas graves de información; casos en donde la compañía ENEL contacta con un tercero distinto al titular de la cuenta de electricidad para concretar la contratación; todo ello finalmente lleva a que el proveedor demandado cobre en la boleta de electricidad valores improcedentes. Como hallazgos específicos refiere: respecto al script de venta del servicio de Asistencia Enel Plus: De su análisis no se entrega la dirección completa del establecimiento del proveedor y dirección de correo electrónico del mismo; no informa el sistema de atención al cliente para la recepción de reclamos; no informa si existe derecho a retracto; no informa la existencia de post venta; respecto a la oferta telefónica del mismo producto, Asistencia Enel Plus: Del análisis de audios de



Foja: 1

contratación se constató lo siguiente: La ejecutiva se presenta derechamente como ejecutiva de Enel y no de un intermediario; ofrece un beneficio de chequeo preventivo Enel; en algunos casos el consumidor informa que no es titular de la cuenta de luz, pero igualmente se continúa con la comercialización del mismo; no se informa claramente la periodicidad de pago mensual, ni topes anuales antes de aceptar; no se utiliza la palabra contratación durante la llamada con el consumidor, indicando que “lo dejan incorporado” o “que le activan la asistencia”, los ejecutivos otorgan un número telefónico para agendar una visita técnica, por lo que sumado a lo anteriormente mencionado, muchas veces se hace pensar al consumidor que solamente aceptó agendar una visita técnica. También se detectaron casos donde quien contrata el seguro no es el titular de la “cuenta de luz” o “cuenta Enel” y, pese a ser conocida esta circunstancia por el ejecutivo telefónico, igualmente se continúa con el proceso de contratación. Por ejemplo, analizados los audios respecto a los reclamos ID N° R2021M4837998; N° R2021W938982; N° R2021W4918686, en los cuales se contactó a una persona diferente al titular de la cuenta, donde el ejecutivo de ventas advirtiendo dicha situación igualmente continuó con la venta.

En materia de contratación a distancia, conforme al artículo 12A de la LPDC, se solicitó al proveedor acompañar los respaldos que acrediten la obligación de remitir al consumidor copia escrita del contrato. De una muestra de 94 reclamos, 63 de ellos el proveedor acompañó respaldo; 19 coinciden; 7 no coinciden y 5 se encuentran repetidos, en consecuencia, no se verifica que el consumidor ha tenido la posibilidad de almacenar o imprimir el contrato, por lo que no puede entenderse formado el consentimiento según las disposiciones de consumo (artículo 12 A y 32 de la LPDC). En lo tocante a la formación del consentimiento en materia de seguros, AP Mas Dental, se advierte que el proveedor no informa las características principales del producto; no entrega la identidad del proveedor; no señala claramente que es un seguro; no entrega dirección completa del establecimiento del proveedor y dirección de correo electrónico del mismo; no informa el precio total del servicio; no informa si existe un derecho a retracto; y si bien informa el derecho a poner término al contrato, exige que sea presencial. En lo referente a la formación del consentimiento en materia de seguros, AP Vida MAS Salud, analizados los script de venta es posible advertir que no se entregan las características principales del producto; no se señala al consumidor claramente que el producto es un seguro; no se informa la identidad del proveedor; no se informa la dirección completa del establecimiento del proveedor; no se informa el precio total de los bienes y servicios; no se indican las formas de pago y el Servicio de Atención al Cliente para recepción de reclamos; no se informa derecho a retracto; se informa la existencia de asistencia de post venta solo una vez que el consumidor ya contrató. Asimismo, respecto a la formación del consentimiento respecto al producto denominado MOK Asistencia Prever (Servicios funerarios) analizados los scripts de venta, es posible advertir que no se entrega la identidad del proveedor; no se entrega la dirección completa del establecimiento del proveedor y la dirección de correo electrónico del mismo; no se informa si existe derecho



Foja: 1

a retracto; tampoco se informa la existencia de garantía legal. Todas las hipótesis enumeradas anteriormente, permiten justificar la acción infraccional, toda vez que, el proveedor, en el proceso de comercialización de los servicios de asistencia y de seguros, ha incurrido en conductas contrarias a la LPDC e implican que no se ha formado el consentimiento del consumidor, lo que en definitiva importa la inexistencia y falta de causa de los cobros realizados mensualmente en la cuenta del servicio de distribución eléctrica.

En cuanto al derecho, hace referencia al Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores de la LPDC; que permite la tramitación y resolución unitaria (en un sólo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores. La existencia de las acciones colectivas se justifica por cuanto la tutela individual de los derechos resulta insuficiente para cumplir el mandato constitucional y legal de promover la libertad y la igualdad en forma real y efectiva para el individuo y el grupo al cual se integra; se funda y justifica precisamente en la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Por ello, de acuerdo con el artículo 4 de la LPDC, los derechos que se establecen para los consumidores no son disponibles por las partes, asegurando una base de equidad e igualdad. Cita jurisprudencia para reiterar que, en materia de consumo y, tal como lo dispuso el fallo recientemente citado, el principio de autonomía de la voluntad tiene sus límites en las normas de la LPDC, las que establecen un marco de resguardo para los intereses y derechos de los consumidores. Cita el principio pro-consumidor o favor debilis, recogido en la LPDC en su art. 2 ter. Reitera que, sin perjuicio de la referida modificación legal, este principio ya había sido reconocido en la jurisprudencia nacional, en reiteradas ocasiones. Cita sentencia del Tribunal Constitucional Rol 980-2.007 en tal sentido. Expone que, recientemente, la Corte Suprema (causa Rol 25.068-2.019) ratificó este criterio, entendiendo que la LPDC – incluso antes de la regulación normativa expresa del art. 2 ter – contiene un estatuto de protección debido a la asimetría existente entre el proveedor y el consumidor. El principio pro-consumidor también ha sido recogido ampliamente por la doctrina nacional (por ej., Jorge Baraona, Rodrigo Momberg, María Elisa Morales, Erika Isler, Francisca Barrientos).

Con relación al marco regulatorio de la contratación mediante formas de comunicación a distancia, cita lo dispuesto en el Art. 12A de la LPDC. Así, en cuanto a la formación del consentimiento, se establecen dos etapas: (i) las comunicaciones previas, mediante las cuales el proveedor informa su propósito comercial, debiendo hacer alusión a la forma de registro durable; la identidad del oferente; y finalidad comercial de la llamada; y (ii) la aceptación expresa de los consumidores, siempre y cuando exista un adecuado suministro de información, ofrecida de forma transparente. En cuanto a la necesidad de contar con un adecuado suministro de información, al menos, debería informarse de manera inequívoca y fácilmente accesible lo siguiente: “a) Las características principales de los bienes o servicios; b) La identidad del proveedor,



Foja: 1

incluido su nombre comercial; c) La dirección completa del establecimiento del proveedor, número de teléfono y dirección de correo electrónico del mismo; d) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, la forma en que se determina; e) Las formas de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el proveedor se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios y el sistema de atención al cliente para recepción de reclamos; f) Cuando exista un derecho de retracto, las condiciones y el procedimiento para ejercer ese derecho. Se estimará como una buena práctica la inclusión de éste; g) La existencia de garantía legal, plazos y mecanismos para hacerla valer y; h) proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, así como sus condiciones”. Señala que la LPDC establece deberes de información en virtud de los cuales los proveedores deben comunicar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, a lo menos, lo siguiente: “a) Información básica comercial. Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica (art. 1° número 3° LPDC); b) Información para la celebración del contrato. Los pasos que deben seguirse para celebrar los contratos; e informará que el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y accesible al consumidor (art. 32 LPDC) y; c) Información de contacto. La dirección de correo postal o electrónico del proveedor y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos (art. 32 LPDC)”. Impone a los proveedores la necesidad de contar con mecanismos de respaldo de la obtención del consentimiento, disponibles para su consulta por el consumidor en caso de que éste los solicite. En la contratación a distancia deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero. Adicionalmente a las normas establecidas en la LPDC para los productos y servicios financieros, para el caso de comercialización de seguros, la ley ha dispuesto una serie de requisitos específicos, a saber, artículo 514 del Código de Comercio, Circular N° 2148 emitida por la CMF sobre contratación telefónica de seguros (“Circular CMF”).

Sostiene que, de acuerdo con los hechos establecidos en esta demanda, la infracción a las disposiciones citadas tiene como consecuencia la falta absoluta de aceptación del contrato ofrecido al consumidor, es decir, la ausencia de consentimiento, esto es, no mediando una aceptación válidamente emitida por parte del consumidor, no existe contrato alguno sobre el cual sustentar los cobros realizados por Enel. Si bien ha sido discutida su aplicación, por cuanto el Código Civil no la regula expresamente, la inexistencia ha sido considerada por algunos autores tanto como una sanción de ineficacia, así como una consecuencia negativa (derivada de la falta de elementos esenciales). Cita a los autores Víctor Vial y Pablo Rodríguez. En cuanto a los efectos de la inexistencia, independiente de la teoría a la cual se adscriba se ha señalado que ésta, precisamente, no produce efectos. La Excma. Corte Suprema recientemente acogió esta teoría y consideró que es aplicable en nuestro derecho relativo a las normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, precisamente por cuanto “se fundamentan en razones de interés nacional y tienen sin duda un carácter proteccionista”



Foja: 1

(causa ROL N°94239-2020). La falta de antecedente jurídico que justifique los cobros realizados por parte de Enel a los consumidores implica que deba restituir todas las primas, precios o tarifas cobradas ilegalmente, precisamente porque el cobro carece de una obligación contractual que le sirva de causa.

Añade que, en relación con la carga de la prueba en el caso concreto, el procedimiento iniciado en autos se rige por las reglas generales, esto es, los arts. 1.698 inciso primero y 1.547 inciso tercero del Código Civil. En consecuencia, atendido que el hecho alegado consiste en un hecho negativo absoluto, basta con que el consumidor (o el Servicio, en su representación) alegue que los deberes precontractuales de información no han sido cumplidos, para que corresponda al proveedor acreditar la extinción de la obligación, es decir, que ha cumplido respecto de todos y cada uno de los consumidores afectados con las obligaciones legales de informar. Con relación a la responsabilidad de ENEL, según se establece en el art. 50 de la LPDC, el incumplimiento de las normas contenidas en dicha ley da lugar, entre otras consecuencias, a la aplicación de las sanciones por las infracciones respectivas. En tal sentido, el art. 24 del mismo cuerpo legal contiene la sanción general ante las infracciones del proveedor, consistente en una multa de hasta 300 UTM para cada una de las normas que resulten infringidas con la conducta del proveedor. Cabe preceptuar, que a lo largo de la ley se estipulan multas más altas para el caso de que se infrinjan normas especialmente relevantes para el legislador, y que ameritan una protección especial, tal como ocurre en el caso de los artículos 17 B, C y H de la LPDC, a propósito de las relaciones de consumo que recaen sobre productos o servicios financieros.

Continuando, explica las infracciones cometidas por ENEL:

a) Infracciones comunes en el ofrecimiento tanto de servicios de asistencia como de seguros (artículo 3 inciso primero letra a) de la LPDC), ello, al haber realizado cobros en las cuentas de servicios eléctricos por concepto de seguros o servicios de asistencia que no han sido consentidos por los consumidores, vulnerando así el derecho que éstos tienen a decidir libremente si desean o no contratar. Cita como ejemplo, los siguientes reclamos: N° R2020M3455857, N° R2020M3831536 y N° R2020M4023909.

b) Infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la LPDC, al no proporcionar información oportuna y veraz respecto de elementos básicos de los servicios y productos ofrecidos, incumpliendo directamente la disposición mencionada. Cita como ejemplo, los reclamos N° R2020M3869260; N° R2020M3869260; Reclamo N° R2020M4289820; Reclamo N° R2020M4262775; Reclamo N° R2020M4406488; Reclamo N° R2020W3962065; Reclamo N° R2021W4829406.-

c) Infracción al artículo 3 inciso primero letra e) de la LPDC: En el caso de autos, el proveedor ha incurrido en infracción a este artículo al no reparar de manera adecuada y oportuna a los consumidores, pues existen casos en que ENEL se comprometía a realizar



Foja: 1

la devolución del dinero cobrado por seguros o servicios de asistencia no contratados por los consumidores, sin embargo, dichas devoluciones nunca se llevaron a cabo. Cita como muestra reclamos N°R2020M3520807, N°R2020M3524563, de los cuales se puede concluir que el proveedor ha vulnerado el derecho de los consumidores a una reparación adecuada y oportuna ya que, comprometiéndose a devolver el monto pagado por seguros o servicios de asistencia no contratados por los consumidores, el proveedor no hace efectiva dichas devoluciones.

d) Infracción al artículo 12 A de la LPDC: No existe constancia que el proveedor haya cumplido con su obligación de enviar la confirmación escrita del contrato a los consumidores, en aquellos casos que se hubiere perfeccionado el contrato. Cita lo dispuesto en el artículo 519 del Código de Comercio y Título IV de la Circular 2148.

e) Infracción al artículo 23 inciso primero en relación al artículo 1 número 2 de la LPDC. Conforme a lo señalado, el proveedor ha realizado cobro por servicios de asistencias y seguros no consentido por consumidores; ha incumplido con el deber de profesionalidad que le impone la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, ya que el proveedor ha incurrido en una serie de infracción a deberes de información en la contratación que han impedido la formación del consentimiento del consumidor afectando directamente su patrimonio, realizando cobros por servicios no consentidos por falta de información esencial. Por otro lado, y luego de que los consumidores solicitaran al proveedor la baja del seguro o servicio de asistencia, informando al proveedor que no habían contratado dichos servicios, ENEL igualmente continuaba con el cobro de este. Cita como ejemplos Ejemplo de lo señalado, reclamos N°R2020W3972918, N°R2020M3536240.

f) Infracción al artículo 32 inciso segundo de la LPDC: En el caso sub lite, el demandado infringe lo dispuesto en el artículo 32 inciso segundo en relación al art. 1° número 3° de la LPDC, ya que omite informar su dirección de correo postal o electrónico durante el proceso de ofrecimiento a los consumidores de los servicios de asistencia y seguros. Lo anterior, se desprende de los siguientes scripts de venta: “Asistencia Hogar ENEL Plus”, “AP MAS DENTAL-VIDA MÁS SALUD” y “MOK ASISTENCIA PREVER”.

En lo relativo a las infracciones referentes sólo al ofrecimiento de seguros, cita las que siguen:

a) Infracciones al artículo 3 inciso segundo letra a) de la LPDC: Conforme a la norma citada, “Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17G; en relación a la norma en comento, la Circular sobre contratación a distancia dictada por SERNAC, interpreta que para la contratación de productos y servicios financieros:“(…) en materia de contratación electrónica o a distancia, atendida su inmediatez, es especialmente relevante que el



Foja: 1

consumidor financiero sea informado, de manera inequívoca y fácilmente accesible, sobre: b) El costo total del producto o servicio (art. 3°, inciso 2°, literal a);” En la misma línea que lo señalado precedentemente, la Circular N° 2148 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero, la cual imparte instrucciones al mercado asegurador sobre comercialización telefónica de seguros, señala en el título III sobre “Requisitos de información previa al contrato”, lo siguiente: “El oferente deberá proporcionar toda la información relevante al destinatario de la oferta y facilitarle los medios para efectuar consultas o decidir sobre la oferta del seguro. En la promoción u oferta el oferente deberá informar y dejar registro, al menos, de lo siguiente: 4) Costo total para el asegurado, incluyendo prima, impuestos y cualquier otro recargo. ENEL ha infringido su deber de informar el costo total del servicio que ofrece, lo que se desprende del script de venta telefónica “AP MAS DENTAL – VIDA MÁS SALUD”, obtenido por este Servicio en virtud del Oficio Ordinario N° 5.993, del cual se vislumbra que el demandado no informa el precio total del servicio ofrecido, al no indicar el costo del “programa dental”. En definitiva, en la contratación telefónica de seguros, como es el caso sub lite, se aplican complementariamente todos los deberes de información precontractual y contractual establecidos en la Ley de Protección al Consumidor para la contratación de productos y servicios financieros, debiendo, por lo tanto, el proveedor haber cumplido con el deber establecido en el artículo 3 inciso segundo letra a) de la Ley N°19.496.

b) Infracción al artículo 17 b de la LPDC: Para el caso de los productos o servicios financieros, la LPDC establece un contenido mínimo que deberán contener los contratos de adhesión, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia. Al respecto, la Circular sobre Contratación a Distancia ha interpretado que existen directrices relativas al principio de transparencia, vinculado directamente con el art. 17 B, por cuanto obliga a promover la transparencia en los contratos financieros. Una de las principales razones por las cuales la Ley N°20.555 incorporó el citado artículo 17 B a la LPDC, fue el convencimiento de que la mejor forma de proteger a los consumidores es mejorando la información a la que pueden acceder para la toma de sus decisiones de consumo. Al respecto, pide tener presente que los deberes de información no se agotan en esta disposición: “tratándose de servicios financieros, el suministro de información no queda limitado a aquellos datos contenidos en el artículo 17 B; tampoco se agota si se entrega la información requerida por otros preceptos integrados a la ley N° 19.496 por la ley N° 20.555. Es necesario, todavía, considerar que la ley N° 19.496 ya disponía de regulación respecto al crédito al consumo en el párrafo 3° del Título III”. De acuerdo a lo que se ha venido señalando, y teniendo a la vista la información recabada por este Servicio, ENEL ha infringido el artículo 17 B de la LPDC, puesto que no ha cumplido íntegramente con los deberes de información ahí establecidos. Al respecto, de un análisis de los scripts – texto que guía la llamada para ofrecer un producto, y que recoge la información que debe comunicarse al consumidor potencial – a través de los cuales ENEL ofrecía sus seguros, se vislumbran las siguientes infracciones: Script AP MAS DENTAL: En el caso de este seguro hubo una infracción a lo dispuesto en el artículo 17 B letra a), por cuanto no se



Foja: 1

informó el precio total del servicio de acuerdo con lo dispuesto en la normativa, al no indicar el costo del “programa dental”; Script VIDA MAS SALUD: En el caso de este seguro la infracción se configuró respecto al artículo 17 B letras a) y e), atendido que no se indica cuál es el precio del servicio adicional de forma desglosada, como lo exige la normativa, ni cuales son las formas de pago. En cuanto a la letra e), si bien se informa de la existencia de un servicio de posventa, esto se realiza únicamente cuando el consumidor ya contrató los servicios; SOUTHBRIDGE: Script_Seguro_Hogar: En relación a este seguro, se cometió una infracción al artículo 17 B, letra a), por cuanto no se informó el precio del servicio adicional de asistencia de Urgencia para el Hogar; SURA_Script_Seguro_Sonrisa_Protegida: En este caso, la infracción se cometió al art. 17 B letras a), b), y c). Se infringe la letra a) por cuanto en la oferta no se menciona el precio del seguro de accidentes y muerte accidental. La letra b) se ve vulnerada por cuanto no se informa el derecho del asegurado a poner fin anticipado al contrato. Finalmente, la letra c) se transgrede por cuanto se informa la vigencia y renovación de los plazos del contrato, pero solo una vez que el consumidor ya expresó su voluntad de contratar el seguro. Por lo anterior se cumplen todas las condiciones necesarias para configurar la infracción al artículo 17 B de la LPDC.

c) Infracción al artículo 17 c de la LPDC, sobre esta disposición, el servicio emitió la Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión de consumo, mediante la Resolución Exenta N° 931, de 3 de diciembre de 2021. En cuanto a la interpretación de la norma en comento, la doctrina ha señalado que se trata de un deber de información, cuyo objeto es permitir la comprensión y comparación de los productos y servicios financieros.

d) Infracción al artículo 17 h de la LPDC; Para el caso de los productos o servicios financieros, la LPDC establece una prohibición de las ventas atadas. Esta conducta, además, transgrede los arts. 3 letra a) y 13 de la LPDC, esto es, el derecho a la libre elección del bien o servicio, y el derecho a que no sea negado injustificadamente por el proveedor la venta de bienes o la prestación de servicios, respectivamente. Adicionalmente, la precitada Circular sobre ventas atadas sistematiza otras prohibiciones relacionadas, entre ellas: “(...) (v) cotizaciones de productos ofrecidos conjuntamente (inciso tercero del art. 17 G LPC): El inciso tercero del Art. 17 G de la LPC establece, a propósito de las cotizaciones de productos ofrecidos conjuntamente, el estándar que debe cumplir la información de las cotizaciones de productos o servicios financieros que involucren otro producto o servicio. En concreto, se señala que debe darse información acerca de todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de cada producto ofrecido. Además, se debe informar la comparación de los valores que tendría cada uno de los productos si se contrataran separadamente. Asimismo, toda la información anterior debe tener un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía, extensión y ubicación de la gráfica, es decir, la información debe tratarse de manera uniforme para todos los datos



Foja: 1

otorgados”. La Circular sobre ventas atadas interpreta que “(...) esta consiste en una multa, teniendo en consideración la modificación establecida por ley N° 21.081, que puede alcanzar las 1500 UTM. (...). Ninguna de las sanciones limita o son incompatibles con la posibilidad que tienen los consumidores de reclamar los perjuicios que puedan haber sufrido por la imposición de una venta atada. Esto fluye de los scripts que rescata y cita en la demanda.

En relación a la aplicación de multas, en la especie concurren agravantes establecidas en letra b) y c) del art. 24 inc. 5° de la LPDC, esto es, haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores: De los antecedentes analizados en relación a recaudaciones entre el año 2020 y 2021, ENEL recaudó \$4.428.731.928 por servicios de asistencias y la suma de \$1.162.721.136 en por primas de Seguros, dando un total de \$5.591.453.064; haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad. En caso de infracción a la LPDC se debe aplicar una multa de hasta 300 UTM, por cada una de las normas infringidas (artículos 3 inciso primero letras a), b) y e); 3 inciso segundo letra a); 12 A; 23; 32), salvo en aquellos casos en que se señale una multa especial, como es la establecida en el art. 17 K, que indica una multa de hasta 1.500 UTM en caso de infracción a los artículos 17 B, 17 C y 17 H, como ocurre en autos todo ello conforme al art 50 y 24 de la LPDC. Para la fijación de la multa, debe tenerse en cuenta, en primer lugar, las circunstancias agravantes que concurren en el caso, para efectos de ponderar racionalmente la multa aplicable proporcional a la afectación provocada en los derechos de los consumidores. De tal manera, según se expuso, en autos se verifican las agravantes de haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y de haber dañado la integridad psíquica, y/o gravemente la dignidad de aquellos. Asimismo, en el inc. 7° del art. 24, se comprenden los criterios, para establecer el monto definitivo de la multa y que cita al efecto. Sumado a lo anterior, algunas de las infracciones que se reclaman (art. 17 B, 17 C y 17 H) poseen una infracción calificada, a saber, la del art. 17 K de la Ley de Consumo, que establece una multa de hasta 1.500 UTM. Reitera que el proveedor demandado ha obtenido un beneficio económico importante, pues según los antecedentes analizados en relación con los años 2020 y 2021, ENEL recaudó \$4.428.731.928 por servicios de asistencias y la suma de \$1.162.721.136 en por primas de Seguros, dando un total de \$5.591.453.064. La duración de las conductas constitutivas de infracción a la LPDC ha sido permanente en el tiempo, ya que se configuran, al menos, desde el año 2018 hasta la demanda. La capacidad económica de ENEL resulta indudable. Por último, el art. 24 A inc. 2° dispone que, en casos en que se afecte el interés colectivo o difuso, el tribunal puede aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se trate de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. Dicha posibilidad es reiterada por el art. 53 C letra b), que trata del contenido de la sentencia en esta clase de procedimiento. De esta manera, corresponde indicar que la aplicación de la multa por cada consumidor afectado resulta sin duda procedente en la causa de autos, que trata sobre diversas conductas que el proveedor demandado despliega respecto de la



Foja: 1

cobranza de lo adeudado a los consumidores en general, pero, como es evidente, también uno por uno; por tanto, indudablemente constituyen infracciones que por su naturaleza afectan a cada uno de aquellos.

Respecto a las acciones civiles sostienen que, según dispone el artículo 50 inciso 2º de la LPDC, las infracciones a la ley, además de las respectivas multas, dan lugar a diversas acciones de naturaleza civil. Con base en los incumplimientos a las normas revisadas, solicita: a) la cesación de los actos que afectan el ejercicio de los derechos de los consumidores –en específico, el cese del cobro de las primas de seguros y tarifa de asistencia atendida la inexistencia de los contratos que justificaran dicho cobro– y b) las respectivas indemnizaciones o restituciones para los consumidores afectados.

En cuanto a la indemnización de los daños sufridos por los consumidores o restitución de cobros improcedentes.

Señala que, conforme al artículo 50 de la LPDC las infracciones a la misma ley darán lugar a las acciones destinadas, entre otras, o “a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”. Naturalmente, en la noción de “reparación que corresponda”, están comprendidas las restituciones a que puede hacer lugar el Tribunal en caso de que así estime procedente. Ello es confirmado por lo dispuesto en el artículo 53 C, letras c) y d). En el caso de autos el proveedor, a través de la infracción de las normas indicadas ha causado daño patrimonial y extrapatrimonial a los consumidores.

Hace presente que los requisitos de la responsabilidad civil, en general, son los siguientes: (i) una acción u omisión imputable o el incumplimiento contractual (ilicitud); (ii) la existencia de un daño reparable; y (iii) que entre la acción imputable y el daño exista una relación de causalidad; todos ellos se cumplen en el caso de autos.

-Sobre el requisito de imputabilidad: La culpa infraccional, aquella supone que el deber de cuidado exigible al agente ha sido definido por el legislador o por una autoridad facultada para ello. Uno de los casos destacados en que ello ocurre es precisamente el ordenamiento de protección al consumidor, en el que es la ley la que establece los estándares de conducta exigibles al proveedor. Según se ha resaltado, la consecuencia de lo indicado es que, cuando los daños se deriven de la infracción a alguna de dichas reglas legales, ello será suficiente para dar por satisfecho el requisito de imputabilidad de la responsabilidad, sin que sea necesario entrar en calificaciones ulteriores. Acreditada la infracción, se tendrá que dar por automáticamente comprobada la culpa, no siendo necesaria otra actividad probatoria. Cita al autor Hernán Corral (Corral, H. (2013). *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual* (Santiago, Thomson Reuters, 2ª edición actualizada), p. 211. Precisa que el proveedor ha infringido los derechos del consumidor cobrando por seguros y servicios de asistencia que no han sido contratados. Todo esto constituye antecedente suficiente para estimar que los daños que se reclaman son imputables al proveedor y, en consecuencia, resulta procedente que el Juzgador



Foja: 1

establezca la culpa infraccional del proveedor, dando, por ende, lugar a la necesaria reparación de los daños que ha causado con su conducta. Luego, lo indicado en ningún caso tiene como consecuencia plantear que la responsabilidad infraccional y civil establecidas en la LPDC son dependientes la una de la otra. Al contrario, actualmente existe consenso en cuanto a que ambos tipos de responsabilidad son independientes (Mendoza, Pamela (2019). "Introducción al estatuto de responsabilidad del proveedor", en Morales, María (dir.) y ella misma (coord.). *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. (Santiago: Der Ediciones), p. 74.), teniendo señalados incluso plazos de prescripción distintos en la ley. En otras palabras, es completamente admisible que exista responsabilidad civil por infracción a las normas de la LPDC de manera autónoma de la responsabilidad contravencional.

Sobre el requisito del daño, señala que este ha sido definido, en palabras de Arturo Alessandri, como "todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor, molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afectos, etc. El daño supone la destrucción o disminución, por insignificante que sea, de las ventajas o beneficios patrimoniales o extrapatrimoniales de que goza un individuo". Puntualiza que los requisitos para que el daño sea indemnizable: derive de derechos o intereses (i) legítimos, (ii) relevantes, y además de que sea (iii) directo y (iv) cierto. En el caso de autos existe un interés legítimo de los consumidores afectados, pues el mismo emana de derechos que le son garantizados por la propia ley y que han sido vulnerados por ENEL; luego, la relevancia de los daños causados a los consumidores es igualmente patente, dado están constituidos por pagos de servicios no contratados, cuyo costo es cuantioso y que se han mantenidos por un periodo de tiempo relevante; enseguida, en cuanto al carácter directo del daño, este se relaciona con otro requisito de la responsabilidad, cual es el de la relación de causalidad y, en lo que respecta a la exigencia de la certeza del daño a través de ella se busca simplemente evitar la indemnización de daños eventuales o hipotéticos. Cita lo dispuesto en el artículo 51 N° 2 de la LPDC: "[S]in perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil." (énfasis añadido). Indica que hace uso de la facultad indicada, señalando expresamente que los daños por los cuales se solicita indemnización son todos los patrimoniales y morales que el Tribunal determine conforme el mérito del procedimiento.

Sobre el requisito de causalidad entre la conducta o infracción del proveedor y el daño, hace presente que el requisito de la relación de causalidad consiste en la existencia de un nexo causal entre la acción ilícita del proveedor demandado y los daños que experimentan los consumidores. Se exige que la causalidad satisfaga dos



Foja: 1

elementos; por un lado, el naturalístico o fáctico, que permite sostener que el hecho por el cual se responde sea una condición necesaria del daño y, por el otro, el objetivo, que cuestiona acerca de la posibilidad de imputar normativamente los daños como consecuencia del hecho del agente. El segundo es el "elemento objetivo", para cuya configuración es indispensable que el daño producido pueda ser imputado normativamente al hecho ilícito. De este modo, una vez determinada la causalidad natural, se debe verificar si el daño puede ser atribuible la conducta desplegada" (Corte Suprema, Rol de ingreso N° 871-2018). Por lo que respecta al primero de los requisitos aludidos, su presencia es indudable. El proveedor demandado, al imponer las obligaciones no consentidas en los consumidores, cobrando por tarifas y primas de servicios de asistencia y seguros no contratados y; al incumplir sus obligaciones relativas a la información precontractual y contractual, vulnera los derechos de los consumidores en la contratación a distancia de seguros y servicios de asistencias, ha ocasionado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales claros y evidentes. Se trata de los cobros indebidos que debieron pagar los consumidores. En cuanto al segundo requisito detallado, la doctrina autorizada ha seguido para su determinación el denominado criterio de la causalidad adecuada. Conforme con este, el daño es normativamente atribuible al agente cuando "el hecho culpable es apropiado, bajo un curso ordinario y no extravagante de los acontecimientos, para producir las consecuencias dañosas". Esto lleva a la idea, tanto en la jurisprudencia como en la doctrina, de que se trata en definitiva de verificar si los daños resultaban previsibles para el agente.

Sobre el daño patrimonial reclamado, según se ha expuesto, en el presente caso se ha constatado que, con ocasión de la comercialización a distancia de seguros y servicios de asistencias, ENEL vulnera los derechos de los consumidores, imputando cobros de servicios no contratados y corresponde que el proveedor indemnice todos los daños que ha provocado a través de cobros indebidos, cuyo monto será acreditado. La determinación debe considerar a todo aquel grupo de consumidores que efectuaron reclamos sobre esta materia y que deberán ser compensados por el tiempo utilizado y los costos de transporte o uso de servicios como internet, en que incurrieron para efectuar el reclamo. Según se acreditará en la etapa procesal correspondiente, el monto a indemnizar por este concepto es de 0,15 UTM por consumidor.

Sobre el daño moral reclamado, cita el artículo 51 N° 2 de la LPDC, en la que el legislador ha establecido ciertos supuestos que hacen procedente la indemnización por daño moral, cuando se repara en el contexto de una acción colectiva. Ellos son que se haya afectado la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores. De todas formas, se debe precisar que estos supuestos no son copulativos, bastando en consecuencia la concurrencia de sólo uno de ellos para que sea procedente indemnizar los daños extrapatrimoniales en este procedimiento. Sobre los daños extrapatrimoniales que se reclaman pueden entenderse en el contexto de los denominados intereses



Foja: 1

individuales homogéneos, que son aquellos perjuicios que, siendo de naturaleza individual, tienen un origen común, produciéndose respecto de un número importante de personas y que pueden ejercerse colectivamente para facilitar su reparación, siendo asimismo divisibles. Ello no quiere decir que en autos deba exigirse prueba directa del daño individual de cada uno de los afectados; al contrario, se debe concluir la existencia del daño moral reclamado a partir de un ejercicio de evaluación abstracto, que permita llegar a la conclusión de que aquel se habría experimentado por cualquier persona expuesta a los supuestos de la causa. Lo dicho ha sido reconocido y aplicado por la Excm. Corte Suprema, en sentencia Rol N° 10.156-2.010. En la sentencia, por la vía de sustituirse en la persona de los afectados, realiza una apreciación abstracta del daño moral que razonablemente puede derivarse de los hechos de la causa, todo lo cual es enteramente aplicable en autos. Por lo que respecta a la afectación a la dignidad de los consumidores, ante todo se debe precisar que aquella es entendida mayoritariamente como el sustrato del cual se derivan todos los derechos y atributos de la personalidad. En relación con ello, la doctrina que ha analizado la indemnización del daño moral en juicios colectivos ha precisado que: “[L]a persona, afectada en su dignidad, es instrumentalizada, tratada como un medio y no como un fin.”, agregando que “la `dignidad ´ como criterio calificado de procedencia del daño moral se podrá presentar y alegar en un amplio espectro de ilícitos nocivos, tales como los siguientes: (...) h) los cobros indebidos o abusivos (...). [e]n todos estos casos –varios ocurridos en Chile– existe un común denominador: la instrumentalización y degradación de las personas, su utilización como un medio para obtener el fin espurio de maximización de ganancias económicas.” (TAPIA, Mauricio (2020). “Daño moral colectivo”, en ELORRIAGA, de Bonis (coord.). Estudios de Derecho Civil XV. Santiago: Thomson Reuters, pp. 1027-1029). Acusa que los hechos de autos constituyen señaladamente un caso en que se ha instrumentalizado a los consumidores con el objeto de obtener ganancias a su costa. ENEL, mediante engaños y asistencia que no han contratado y les ha cobrado sostenidamente por ello. De tal manera que, de forma patente, la demandada ha afectado la dignidad de los consumidores. Finalmente, para la determinación del daño moral, la ley faculta al Tribunal para establecer un “monto mínimo común” para cada grupo de consumidores. En resumen, la imposición de seguros y servicios de asistencias sin la formación de consentimiento de los consumidores es marcadamente un supuesto en el que se afecta la dignidad de los consumidores, por cuanto se los instrumentaliza para aumentar las ganancias ilícitas a su costa. Sobre la restitución por enriquecimiento sin causa, dado que las conductas reclamadas a ENEL dicen relación con seguros y servicios de asistencias no contratados. Por tanto, los daños a los consumidores pueden ser constitutivos también de un enriquecimiento injusto o sin causa del proveedor. Se trata de cobros para los cuales el proveedor no tiene título, al no existir los respectivos contratos. Pide se juzgue también esta circunstancia y la procedencia de una acción restitutoria, en el improbable caso de que estime improcedente la acción indemnizatoria, al constituir los cobros percibidos por ENEL un enriquecimiento sin causa o ilícito. Sobre el daño punitivo: Cita lo dispuesto en el



Foja: 1

art. 53 C letra c) de la Ley 19.496 la cual permite agravar la responsabilidad civil del demandado, estableciendo una pena privada a favor de los consumidores. Tal función punitiva o retributiva de la responsabilidad civil forma parte de los objetivos que puede perseguir la indemnización, consistente en este caso en desincentivar conductas de especial gravedad y reprochabilidad. La anotada sanción privada tiene su presupuesto de admisión en el establecimiento de una circunstancia agravante de la responsabilidad infraccional proveniente de la comisión de ilícitos del proveedor en la LPDC. Así las cosas, según se vio, resulta procedente su aplicación en autos, atendido que se verifican en los hechos las circunstancias agravantes contenidas en las letras b) y c) del inc. 5º del art. 24 de la LPDC. En consecuencia, verificándose las circunstancias agravantes indicadas, que han afectado a todos los consumidores afectados por la conducta del proveedor, resulta procedente la aplicación de los daños punitivos establecidos en el art. 53 C letra C), traducido en el aumento en un 25% de la indemnización que el proveedor tendrá que pagar a los consumidores afectados, o en subsidio lo que el Tribunal estime procedente.

Previo cita de las disposiciones legales pide sea acogida la demanda y, en definitiva:

1.- Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2.- Se declare la inexistencia de todos los seguros y servicios de asistencias no contratados por falta de consentimiento en su comercialización por parte de los consumidores involucrados o por haber incurrido en falta de información de las características de los servicios que afecta la formación del consentimiento en la contratación de servicios de asistencia y seguros, los que son comercializados y cobrados mensualmente a través de sus boletas de electricidad.

3.- Como consecuencia de la inexistencia, ordenar las restituciones por el cobro de los servicios de asistencias y seguros no contratados debido a su improcedencia, conforme a los argumentos señalados en el cuerpo de esta demanda.

4.- Ordenar la cesación de todos aquellos actos que la demandada esté ejecutando actualmente, con ocasión de la supuesta celebración de contratos de seguros y asistencia con los consumidores y de todas las conductas infraccionales denunciadas.

5.- Declarar la responsabilidad infraccional de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A, por la vulneración a los arts. 3 inciso 1º letras a), b), e), artículo 3 inciso 2º letra a) 12 A, 17 B, 17 C, 17 H, 23 y 32 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y por consiguiente, condenar a la demandada en los términos señalados



Foja: 1

en el punto 6 de este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el art. 53 C de la LPDC y se especifica en los numerales siguientes.

6.- Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del art. 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado, en forma grave, su dignidad.

7.- Que, en conformidad a los arts. 24, 24 A, y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar prudencialmente los criterios establecidos en la Ley, se proceda a aplicar a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. el máximo de las multas que la ley prescribe, o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados. -

8.- Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales -incluido el costo del reclamo- y morales causadas a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda.

9.- Que, de acuerdo con el art. 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna de las circunstancias agravantes a que se refiere el inc. 5° del art. 24 de la LPDC.

10.- Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

11.- 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.

12.- Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inc. del art. 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.



Foja: 1

13.- Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes conforme a lo dispuesto en el art. 27 de la LPDC.

14.- Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del art. 53 C de la Ley N° 19.496.

15.- Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

En subsidio, de las acciones interpuestas en lo principal, la parte demandante interpone demanda de nulidad de contrato e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra del proveedor ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., representada legalmente por Ramón Castañeda Ponce, ya individualizados, o bien, representada en conformidad a lo dispuesto en el inc. tercero del art. 50 C, en relación al art. 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Reitera, en relación a los hechos que justifican esta acción y a la responsabilidad infraccional por contravención a los artículos 3 inciso 1° letras a), b) y e), 3 inciso 2° letra a), 12 A, 17 B, 17 C, 17 H, 23, y 32 de la LPDC en que incurre el proveedor, lo indicado en lo principal de esta demanda.

En cuanto a las pretensiones y consideraciones jurídicas refiere lo que sigue:

1.- Sobre el rol de ENEL como proveedor intermediario en la relación contractual:

Citan el artículo 1° número 2 y artículo 43 de la Ley N° 19.496. En el caso de autos, en relación con los servicios de asistencias y seguros, el proveedor intermediario es ENEL, ya que es quien ofrece a nombre propio, comercializa y cobra a sus clientes, los distintos productos de seguros y asistencias. Por su parte, las compañías aseguradoras y empresas de servicios de asistencia son también proveedoras, actuando como terceros en la relación y, por tanto, quienes deberán cumplir con el contrato que corresponda. Esto es, sin perjuicio de que existan otros con servicios complementarios al giro de distribución eléctrica de los cuales ENEL opere como proveedor principal. Explica que el artículo 43 de la LPDC contempla una responsabilidad directa de parte del proveedor intermediario frente a incumplimientos contractuales y legales. Esto es confirmado por la doctrina, la cual señala que la responsabilidad de los proveedores dispuesta en la LPDC se trataría de una responsabilidad contractual, lo que incluye el artículo en comento y que, además de la responsabilidad contractual, podría verificarse una responsabilidad infraccional por la aplicación de otras normas de la LPDC, como el artículo 23 de la citada ley, que contiene un supuesto amplio de responsabilidad por incumplimiento de servicios. Se verificaría, en la especie, una responsabilidad estricta u objetiva, por ende, desde la perspectiva de la responsabilidad civil, es posible concluir que no sería necesario integrar elementos de culpa ni dolo para la determinación de dicha responsabilidad. Lo anterior es concordante con la propia Ley N° 19.496 cuyo estatuto de protección mantiene un



Foja: 1

régimen objetivo, es decir, para establecer responsabilidad a los proveedores de acuerdo a la LPDC, no se necesita la inclusión de los elementos de culpa ni dolo, si no que bastará que la conducta contraria a los derechos de los consumidores sea aquella descrita en la norma. Cita sentencia pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema con fecha 22/08/2019, en la causa Rol N°9816-2019, caratulada “Fajardo Gutiérrez, Liliana G. c/ Despegar.com Chile SpA y otra”, que rechaza recurso de queja y sentencia pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 14/11/2019, en la causa Rol N°1453-2018, caratulada “Juan Ríos Ossa con Booking.com Chile SpA”, que confirma sentencia de primera instancia. Agrega, entendiendo que recae responsabilidad civil en el proveedor que actúe como intermediario, que existe además una responsabilidad infraccional por parte del proveedor intermediario al amparo de lo dispuesto en artículo 43, norma que genera un punto de partida en el cumplimiento de las obligaciones que recaen sobre los proveedores, por ende, si existen vulneraciones a otros preceptos de la normativa de consumo, existirá además una responsabilidad infraccional. Siendo ENEL un proveedor intermediario, enfrenta dos escenarios de responsabilidad. Por un lado, en su calidad de proveedor, responderá infraccionalmente por todas y cada una de las vulneraciones a la LPDC que cometa en todo el iter contractual, desde la contratación hasta la etapa post contractual, con especial atención en los deberes de información, publicidad y seguridad en el consumo y, por otra parte, en su calidad de intermediario, responderá civil y directamente al consumidor, por aplicación del artículo 43 en virtud de sus incumplimientos, conclusión que refuerza lo dispuesto en el artículo 24 y 50 de la LPDC. La doctrina ha señalado que, en los casos en que es aplicable el artículo 43 de la LPDC, normalmente el proveedor debería ser condenado civilmente, mas no infraccionalmente, no obstante, podría fundamentarse la responsabilidad infraccional del proveedor intermediario en atención a la vulneración de otros preceptos contenidos en la Ley N° 19.946, y que el proveedor involucrado también vulneró. Sobre este asunto también se han referido los Tribunales Superiores de Justicia. En efecto, la responsabilidad de los proveedores intermediarios ha sido acogida por diversos fallos. Así, por ejemplo, en causa Rol N° 1.723-2.014 y causa Rol 1.453-2.018, de fecha 14 de noviembre de 2.019 ambas la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago. Lo mismo afirma el 24° Juzgado Civil de Santiago, que, conociendo de un Juicio Colectivo, causa Rol N° C-14.616-2.013, en su sentencia definitiva del 18 de enero de 2.019, confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en Rol N° 2.588-2.019 de fecha 22 de Julio de 2.019, se pronuncia respecto de la definición de proveedora de la parte demandada. Insiste que es claro que, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1° N° 2 de la ley Enel desarrolla la actividad de proveedor, ya que es ella quien coloca y ofrece los productos en el mercado para lograr su venta.”

Sintetiza que, en lo que respecta a las consecuencias jurídicas de la responsabilidad del intermediario, de acuerdo con lo expuesto precedentemente, es posible concluir que la consecuencia de la responsabilidad del intermediario -en este caso de ENEL-, es la obligación de responder directamente ante el consumidor -clientes de



Foja: 1

ENEL a quienes se les realizaron cobros injustos por seguros y/o asistencias- por eventuales incumplimientos en la prestación de los servicios contratados, independiente de quien haya sido el causante directo de los perjuicios producidos en la relación de consumo, entendiendo que siempre deberá responder por su calidad de intermediario en virtud del régimen establecido por el ya citado artículo 43. Conjuntamente, el proveedor intermediario podrá repetir contra el tercero -compañías aseguradoras y de asistencia-, en caso de que la responsabilidad recayera en este. De esta forma, del artículo es posible desprender el principio de solidaridad entre los proveedores intervinientes.

2.- Sobre la acción de nulidad: El servicio, señala, realizó una investigación ante las reiteradas denuncias de los consumidores, cuyas conclusiones son:

a) en materia de formación del consentimiento: reitera lo señalado al respecto en la acción principal, y de la conducta queda en evidencia en reclamos ID N° R2021M4837998; N° R2021W938982; N° R2021W4918686. En materia de scripts de venta telefónica, se solicitó al proveedor acompañar los respaldos de envío de contratos respecto a una muestra de 94 reclamos. De los 94 respaldos acompañados por el proveedor, únicamente 19 coinciden; 63 no tiene respaldo; 7 no coinciden y 5 se encuentran repetidos y, en consecuencia, no se verifica que el consumidor ha tenido la posibilidad de almacenar o imprimir el contrato, por lo que no puede entenderse formado el consentimiento según las disposiciones de consumo.

b) En lo tocante a la formación del consentimiento en materia de seguros,, analizados los script de venta de seguros “AP Mas Dental” se advierte que el proveedor no informa la características principales del producto; no entrega la identidad del proveedor; no señala claramente que es un seguro; no entrega dirección completa del establecimiento del proveedor y dirección de correo electrónico del mismo; no informa el precio total del servicio; no informa si existe un derecho a retracto; si bien informa el derecho a poner término al contrato exige que sea presencial.

c) En lo referente a la formación del consentimiento en materia de seguros,, analizados los script de venta de seguros “AP Vida MAS Salud” es posible advertir que no se entregan las características principales del producto; no se señala al consumidor claramente que el producto es un seguro; no se informa la identidad del proveedor; no se informa la dirección completa del establecimiento del proveedor; no se informa el precio total de los bienes y servicios; no se indican las formas de pago y el Servicio de Atención al Cliente para recepción de reclamos; no se informa derecho a retracto; se informa la existencia de asistencia de post venta solo una vez que el consumidor ya contrató

d) Respecto a la formación del consentimiento respecto al producto denominado “MOK Asistencia Prever” (Servicios funerarios) analizados los scripts de venta del servicio de asistencia, es posible advertir que no se entrega la identidad del proveedor; no se entrega la dirección completa del establecimiento del proveedor y la dirección de correo



Foja: 1

electrónico del mismo; no se informa si existe derecho a retracto; tampoco se informa la existencia de garantía legal.

Todas las hipótesis enumeradas permiten concluir que tanto los contratos de servicios de asistencia como los de seguros, intermediados por el proveedor demandado, adolecen de vicios de nulidad absoluta.

3.- Sobre la procedencia de ejercer la acción de nulidad absoluta en un procedimiento para la protección del interés colectivo.

Estiman que el artículo 50 de la LPDC puede interpretarse en sentido amplio y, en consecuencia, entender que la referencia a “la acción cesación del acto” también permite ejercer bajo dicho supuesto una acción de nulidad y, evidentemente, declarada la nulidad del contrato, se extinguen las obligaciones que de él emanan por vía consecuente, censado por tanto sus efectos.

4.- Sobre la legitimación activa del servicio nacional del consumidor para ejercer la acción de nulidad absoluta.

Según las reglas generales del derecho civil, puede demandar la nulidad absoluta, la persona que tenga interés en ello o, bien, puede solicitarla el ministerio público en interés de la moral o de la ley, esto último en conformidad al artículo 1.683 del Código Civil. Respecto al interés es necesario precisar que “el interés que faculta al ministerio público para solicitar dicha declaración no es un interés pecuniario. La nulidad absoluta es de orden público y mira el interés general de la sociedad, por lo que se concede al ministerio público la facultad de solicitar su declaración, en el sólo interés de la moral o la ley”. Enfatizan la legitimación del ministerio público para ejercer la acción de nulidad, ya que la intervención del SERNAC en este caso puede asimilarse a la suya perfectamente aplicando el aforismo jurídico “donde existe la misma razón existe la misma disposición.” Claramente el Servicio interviene en interés de la ley y el interés general de los consumidores, porque la misma Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores le encomienda esa función, según se desprende, por ejemplo, de la función que le encomienda el artículo 58 letra a). Por otro lado, doctrina autorizada en materia de consumo, se pregunta si es posible asimilar la legitimación activa del SERNAC para impetrar la acción de nulidad a aquella que detenta la fiscalía judicial, en virtud del artículo 1683 del Código Civil. Carrasco y Contardo, reflexionando sobre la naturaleza jurídica de las acciones de ineficacia reguladas en el artículo 16, 16 A, 16 B y 17 de la LPDC señalan: “Si la nulidad fuera absoluta, podría alegarse sólo por quien tiene interés en ello, interés que debiese ser de carácter patrimonial. Por lo pronto, en materia de consumidores, el consumidor afectado por una cláusula abusiva o por un vicio de forma tiene legitimación per se. Sin embargo, hay terceros que eventualmente podrían alegar nulidad. Tal es el caso de los denominados consumidores “materiales” o beneficiarios no contratantes. También cabe cuestionarse la legitimación del SERNAC, legitimación que podría asimilarse a la del Ministerio Público en el artículo 1683 del Código Civil”.



Foja: 1

5.-Sobre el concepto de nulidad absoluta:

Conforme a lo dispuesto por el artículo 1.681 del Código Civil se desprende que la nulidad absoluta es la sanción a todo acto o contrato a que falte alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del acto o contrato, según su especie”

6.- Sobre las causales de nulidad absoluta que afecta a los contratos de asistencia y de seguros en cada caso:

a) Sobre la falta de voluntad: el consumidor no tuvo previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo, por lo que se infringe lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, no se entiende formado el consentimiento por expresa disposición legal. La norma citada impone la obligatoriedad de informar al consumidor de forma previa a la celebración del contrato se sustenta en diversas consideraciones de la teoría del contrato, en especial, lo dispuesto en el artículo 1.546 del Código Civil. El derecho de consumo también consagra el derecho a la información, así el artículo 3 inciso primero letra b) de la LPDC. Desde otro prisma, el seguro es un producto financiero y, resultan aplicables a su respecto lo dispuesto en el artículo 3 inciso segundo letra a) de la LPDC y artículo 514 del Código de Comercio. Refrenda las exigencias de información respecto a las condiciones generales de los contratos de seguros celebrados a distancia lo estatuido en la circular N°2.148 de la Superintendencia de Valores y Seguros-hoy Comisión para el Mercado Financiero. Las exigencias de transparencia e información son mayores en los contratos celebrados a distancia, para proteger al consumidor, considerando que es el sujeto débil de la relación de consumo y su vulnerabilidad se afina, en parte, en las asimetrías de información existentes entre proveedores y consumidores.

Una segunda causal dice relación con la hipótesis respecto a la posibilidad que tuvo el consumidor de imprimir, almacenar y revisar el contrato, donde se pudo constatar que en la mayoría de los casos el consumidor no tuvo esta posibilidad por lo que se infringe lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, no se entiende formado el consentimiento por expresa disposición legal por excepción a lo previsto en el artículo 1.443 de nuestro Código Civil. Por otro lado, para comprender acabadamente esta problemática, es necesario recordar que el primer requisito de existencia de un acto jurídico es la voluntad. El Código Civil no regula las normas de formación del consentimiento en los actos jurídicos bilaterales, pero sí lo hace el Código de Comercio, en sus artículos 97 a 108, aplicables más allá de la materia de la cual emanan. Cuando el contrato se celebra por medios electrónicos o la oferta se realiza por cualquier forma de comunicación a distancia, la LPDC contempla una regla especial, contenida en el artículo 12A, conforme a la cual no se entiende formado el consentimiento, si el consumidor no tiene la posibilidad de almacenar o imprimir los contratos.



Foja: 1

Otros casos en los cuales el consumidor entiende que aceptó una inspección técnica o un beneficio y no un contrato de seguro o servicio de asistencia. Esto constituye una de las hipótesis de error de hecho, contempladas en el artículo 1.453 del Código Civil, esta hipótesis de error obstáculo o esencial, impide la formación del consentimiento y, por lo tanto, se sanciona con nulidad absoluta.

- Respecto a aquellas situaciones en las cuales se contrató con una persona que no es el o la titular de la cuenta de la luz o cuenta de Enel, hechos que tuvieron lugar tanto en ventas realizadas a distancia, por llamada de call center, como también en ventas presenciales; quien “contrató” con Enel no es el titular de la cuenta, siendo evidente la falta de consentimiento de la persona a quien se le cargan los cobros por los contratos de seguros o asistencias.

7. Sobre la sanción por la ausencia de voluntad o falta de consentimiento.

Pese a que la mayoría de los casos analizados existe ausencia de voluntad del consumidor y, por lo tanto, desde un punto de vista doctrinario, existe más bien ineficacia por omisión de un requisito esencial para la existencia del acto jurídico, ante el evento que no se estime procedente la inexistencia, se decantan por la teoría propuesta por Arturo Alessandri Rodríguez, en el sentido que la máxima sanción de ineficacia contemplada por nuestro Código Civil, es la nulidad absoluta y, por lo tanto, la falta de alguno de los requisitos llamados de existencia autoriza la declaración de nulidad absoluta del acto o contrato, aunque doctrinariamente uno pueda hablar de una ineficacia por inexistencia.

8.- Sobre los efectos de la declaración de nulidad:

Citan lo dispuesto en el artículo 1687 inciso primero del Código Civil para añadir que respecto a los contratos de seguro y servicios de asistencia cuya declaración de nulidad se solicita, los consumidores pagaron primas y tarifas, las que, al declararse la nulidad de los contratos, deberán restituirse, éstas, además, deberán pagarse debidamente reajustadas, esto último, en conformidad al artículo 27 de la Ley N° 19.496.

Con relación a la responsabilidad civil:

Hipotetizan sobre la opción del actor en la elección de uno u otro régimen de responsabilidad, bajo el supuesto a que el hecho como incumplimiento contractual y como de ilícito extracontractual”. En relación con lo expuesto y, pronunciándose a favor del derecho a opción del acreedor en materia de derecho del consumidor, se han pronunciado nuestros tribunales superiores de justicia, a saber, la Corte Suprema.

En cuanto a los requisitos de la responsabilidad civil cita lo dispuesto en los artículos 50 y 3° inciso 1° letra e) de la LPDC, en caso de infracciones a sus disposiciones, corresponde la íntegra y oportuna reparación de todos los daños que con



Foja: 1

ello se provoque a los consumidores. Reitera los requisitos de la responsabilidad civil, en general, son los siguientes: una acción u omisión imputable o el incumplimiento contractual (ilicitud); la existencia de un daño reparable; y que entre la acción imputable y el daño exista una relación de causalidad. Precisa, en primer lugar, según ya se indicó, el proveedor ha infringido los derechos del consumidor en materia de contratación a distancia, infracciones para cuya verificación es igualmente irrelevante el análisis de la conducta del demandado; se trata de derechos que deben ser respetados por los proveedores en todo momento, sin que importe la calificación de la conducta del proveedor al momento de vulnerarlos. Asimismo, en los hechos se ha infringido los deberes de entregar información precontractual al consumidor, de forma previa a la “contratación de seguros y asistencias” (artículo 3 incisos 1º letras a), e) e inciso 2º letra a), 12 A, 17 B, 17 C, 17 H de la LPDC). Todo esto constituye antecedente suficiente para estimar que los daños que se reclaman son imputables al proveedor. En segundo lugar, actualmente existe consenso respecto de lo contrario; esto es, ambos tipos de responsabilidad son independientes, teniendo señalados incluso plazos de prescripción distintos en la ley. En otras palabras, es completamente admisible que exista responsabilidad civil por infracción a las normas de la LPDC sin que exista responsabilidad contravencional. Para declarar la responsabilidad del demandado se requiere la existencia de un daño reparable. Al efecto, corresponde revisar los requisitos del daño indemnizable y, segundo, la facultad establecida en el artículo 51 N° 2 de la LPDC. En primer lugar, para que el daño sea indemnizable el daño debe derivar de derechos o intereses (i) legítimos, (ii) relevantes, y además de que sea (iii) directo y (iv) cierto. En tal sentido, el interés de los consumidores afectados es legítimo, pues el mismo emana de derechos que le son garantizados por la propia ley y que han sido vulnerados por Enel; luego, (ii) la relevancia de los daños causados a los consumidores es igualmente patente, dado que están constituidos por pagos indebidos por concepto de primas y tarifas cobrados a título de “supuestos” contratos de seguro y asistencias y afectaciones morales importantes, que tienen lugar por haber inducido a error a los consumidores, en el sentido que estaban siendo favorecidos con visitas de técnicos y/o beneficios lo que los vuelve clara y contundentemente en perjuicios significativos; enseguida, en cuanto al carácter (iii) directo del daño, este se relaciona con otro requisito de la responsabilidad, cual es el de la relación de causalidad, que será revisado a continuación; y, en lo que respecta a la exigencia de que el daño debe ser (iv) cierto, a través de ella se busca simplemente evitar la indemnización de daños eventuales o hipotéticos. Para que el daño satisfaga esta condición se requiere simplemente que exista, lo que es a todas luces efectivo en el caso de autos, en que los consumidores han sufrido perjuicios patrimoniales y morales bien claros, según se revisará en lo sucesivo. Por último, en el contexto de las acciones colectivas, el legislador ha autorizado al actor a limitarse a señalar los daños morales y patrimoniales padecidos por los consumidores, solicitando la indemnización que el juez determine conforme el mérito del proceso. Tal posibilidad ha sido establecida en el artículo 51 N° 2 de la LPDC, de tal suerte, que en la



Foja: 1

demanda ejercen la facultad indicada, señalando expresamente que los daños por los cuales se solicita indemnización son todos los patrimoniales y morales que se determinen conforme el mérito del proceso. Sobre el requisito de causalidad entre la conducta o infracción del proveedor y el daño, reitera lo referido al analizar la acción principal: el proveedor demandado, al incumplir sus obligaciones y vulnerar los derechos de los consumidores en materia de formación del consentimiento induciéndolos a “contratar” seguros y asistencias, ha ocasionado perjuicios patrimoniales y morales claros y evidentes. En los primeros, los montos que los consumidores debieron pagar a título de “contratos” de seguros y de asistencia, cuya existencia es dudosa, porque no existió el consentimiento necesario para que éstos nacieran a la vida del derecho y, en definitiva, se impone a los consumidores la obligación de efectuar pagos que carecen de causa. En los segundos, es decir, en los daños morales, las afectaciones a la dignidad de los consumidores al inducirlos a error sobre lo que estaban “contratando”, al aludir que se estaban acordando visitas de técnicos o beneficios, al no entregarlos respaldos del “contrato” con la finalidad que el consumidor pueda imprimirlos y/o almacenarlos para contar con prueba posterior que les permita defender sus derechos; al acordar el seguro o la asistencia con una persona distinta al titular de la cuenta de Enel o de seguro, que en definitiva sería el obligado al pago de la prima o tarifa que dichos “contratos” generaban. Resumidamente, de respetarse los derechos de los consumidores, no existirían los perjuicios que hoy se reclaman. En cuanto al segundo requisito detallado, el daño es normativamente atribuible al agente cuando “el hecho culpable es apropiado, bajo un curso ordinario y no extravagante de los acontecimientos, para producir las consecuencias dañosas”. Esto lleva a la idea, tanto en la jurisprudencia como en la doctrina, de que se trata en definitiva de verificar si los daños resultaban previsibles para el agente. En consecuencia, los daños que ha generado el proveedor demandado a los consumidores –patrimoniales y morales ya descritos– no solo eran razonablemente previsibles para aquél, sino que son la normal extensión de actos como los que acá se reprochan. No respetar las reglas de formación del consentimiento para la contratación a distancia o presencial trajo consecuencias para los consumidores quienes debieron realizar pagos al proveedor sin una causa que los justifique y, asimismo, inducirlos a error constituye una acción adecuada para generar el daño moral reclamado. Finalmente, sobre el daño patrimonial: insisten en la existencia de daños derivados de cobros a los consumidores por primas de seguros o tarifas de asistencias, justificados en contratos que jurídicamente son nulos de nulidad absoluta por carecer de uno de los elementos esenciales, como es el consentimiento. De esta manera, los daños experimentados por los consumidores a consecuencia de los hechos fundantes de la presente demanda son:

- Daño emergente, el que está constituido por las primas y tarifas pagadas por los consumidores por los contratos de seguros y asistencias que son jurídicamente nulos. De los antecedentes analizados en relación a recaudaciones entre el año 2.020 y 2.021, ENEL recaudó \$4.428.731.928 por servicios de asistencias y la suma de \$1.162.721.136 por primas de Seguros, dando un total de \$5.591.453.064



Foja: 1

- Daño por pérdida de una chance o costo de oportunidad asumido por los consumidores, constituido porque no pudieron disponer del dinero invertido en pagar las primas o tarifas por seguros o asistencias, en circunstancias que, podrían haberlo ahorrado, en un Banco y, haber generado, por ejemplo, intereses.

- Daños por costo del reclamo, Servicio Nacional del Consumidor busca compensar a los usuarios por el tiempo utilizado y por los tiempos de transporte y uso de servicios como internet en que incurrieron para efectuar el reclamo, el que, como se ha dicho se considera en 0,15 UTM.

- Daño moral conforme dispone el artículo 51 N.º 2 de la LPDC, en los procedimientos destinados a la protección del interés colectivo o difuso, las indemnizaciones pueden comprender el daño moral experimentado por los consumidores. Ello derivado de la afectación de la integridad física o psíquica o la dignidad de los consumidores. De todas formas, se debe precisar que estos supuestos no son copulativos, bastando en consecuencia la concurrencia de sólo uno de ellos para que sea procedente indemnizar los daños extrapatrimoniales en este procedimiento. Asimismo, los daños extrapatrimoniales que se reclaman pueden entenderse en el contexto de los denominados intereses individuales homogéneos, que son aquellos perjuicios que, siendo de naturaleza individual, tienen un origen común, produciéndose respecto de un número importante de personas y que pueden ejercerse colectivamente para facilitar su reparación, siendo asimismo divisibles. Ello no quiere decir que en autos deba exigirse prueba directa del daño individual de cada uno de los afectados; al contrario, se debe concluir la existencia del daño moral reclamado a partir de un ejercicio de evaluación abstracto, que permita llegar a la conclusión de que aquel se habría experimentado por cualquier persona expuesta a los supuestos de la causa. Lo dicho ha sido reconocido y aplicado por la Excma. Corte Suprema Rol N° 10.156-2.010. Por lo que respecta a la afectación a la dignidad de los consumidores, ante todo se debe precisar que aquella es entendida mayoritariamente como el sustrato del cual se derivan todos los derechos y atributos de la personalidad. Los hechos de autos constituyen señaladamente un caso en que se ha instrumentalizado a los consumidores con el objeto de obtener ganancias a su costa. ENEL, mediante engaños y vulnerando sus derechos, les ha impuesto seguros y asistencia que no han contratado y les ha cobrado sostenidamente por ello. De tal manera que, de forma patente, la demandada ha afectado la dignidad de los consumidores. Sin ir más lejos, la doctrina citada se refiere a un caso especialmente similar al de autos: caso de cobros indebidos en créditos. En autos se trata de la imposición de seguros con el solo objetivo de obtener mayores ganancias, utilizándolos como simples medios para ese fin. Corresponde destacar, entonces, que se trata de una conducta abusiva por parte ENEL que utilizan a los consumidores como medio para obtener mayores ganancias. Finalmente, se debe señalar que, para la determinación del daño moral, la ley faculta a SS. para establecer un “monto mínimo común” para cada grupo de consumidores. Para ello, el juez podrá, a costa del demandado, solicitar la realización de peritajes con el



Foja: 1

objetivo de determinar dicho monto común, pudiendo también recurrir a otros medios de prueba para tal efecto. Todo esto, conforme a lo dispuesto en el artículo 51 N° 2 de la LPDC.

Agrega que el art. 53 C letra c) de la Ley 19.496, permite agravar la responsabilidad civil del demandado, estableciendo una pena privada a favor de los consumidores. Tal función punitiva o retributiva de la responsabilidad civil forma parte de los objetivos que puede perseguir la indemnización, consistente en este caso en desincentivar conductas de especial gravedad y reprochabilidad. La anotada sanción privada tiene su presupuesto de admisión en el establecimiento de una circunstancia agravante de la responsabilidad infraccional proveniente de la comisión de ilícitos del proveedor en la LPDC. Así las cosas, según se vio, resulta procedente su aplicación en autos, atendido que se verifican en los hechos las circunstancias agravantes contenidas en las letras b) y c) del inc. 5° del art. 24 de la LPDC. Corresponde anotar que la remisión a las circunstancias agravantes establecidas en la LPDC como hipótesis de procedencia de la indemnización punitiva es coherente con la idea de que aquella debe reservarse para casos de especial gravedad. En efecto, los supuestos establecidos en el inc. 5° del art. 24 de la LPDC suponen, en sí mismos, casos de gravedad en que la conducta del proveedor merece un especial reproche; toda vez que, como en autos, el proveedor, con su actuar, cause un daño patrimonial grave a los consumidores y que afecta, además, su integridad física psíquica y/o dignidad, por lo que su conducta es merecedora de una censura especial. En consecuencia, verificándose las circunstancias agravantes indicadas, que han afectado a todos los consumidores afectados por la conducta del proveedor, resulta procedente la aplicación de los daños punitivos establecidos en el art. 53 C letra c), traducido en el aumento en un 25% de la indemnización que el proveedor tendrá que pagar a los consumidores afectados, o en subsidio lo que el Tribunal estime procedente. Precisan que en estos procesos el Tribunal se encuentra facultado para ordenar que las indemnizaciones, reparaciones, restituciones o devoluciones se materialicen a favor de los consumidores sin necesidad de que comparezcan en el juicio conforme dispone el art 53 C de la LPDC. Insiste que la demandada cuenta con toda la información necesaria para reparar debidamente a los consumidores, atendido que en autos se reclaman, principalmente, los daños experimentados por aquellos consumidores a los cuales se les cobra mensualmente en la cuenta del servicio de distribución eléctrica, cargos por asistencias y/o seguros no contratados; en consecuencia, este dispone de toda su información, referente a su identidad, montos cobrados y recaudados, periodos, entre otros, que le permiten identificar y reparar debidamente a cada consumidor afectado por su conducta.

Previa cita de las disposiciones legales, en subsidio a la demanda deducida en lo principal y para el evento que dicha acción no sea acogida, se sirva tener por interpuesta demanda de nulidad de contrato e indemnización de perjuicios en contra de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A, representada legalmente por don Ramón Castañeda Ponce,



Foja: 1

ambos ya individualizados en lo principal de esta presentación, declararlas admisibles, acogerlas a tramitación, concederlas en todas sus partes y, en definitiva:

1.-Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada 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 hace lugar a la acción de nulidad absoluta por falta de consentimiento ejercida por el Servicio Nacional del Consumidor y, en consecuencia, se declaren nulos absolutamente los contratos de servicios de asistencia y de seguros no contratados por falta de consentimiento en su comercialización por parte de los consumidores involucrados o por haber incurrido en falta de información de las características de los servicios que afecta la formación del consentimiento en la contratación de servicios de asistencia y seguros, los que son comercializados y cobrados mensualmente a través de sus boletas de electricidad.

3.-Que, atendiendo a la nulidad declarada, se establezca el derecho de los consumidores a ser restituidos al estado anterior a la celebración de los contratos anulados, debiendo la parte demandada restituir a los consumidores los montos percibidos por conceptos de prima o tarifa pagados en virtud de los contratos de seguros y servicios de asistencia anulados, ya sea en su calidad de intermediaria o de proveedor directo.

4.-Que, atendiendo a la nulidad declarada, ordenar la cesación de todos aquellos actos que la demandada esté ejecutando actualmente, con ocasión de los contratos de seguros y servicios de asistencia y de todas las conductas infraccionales denunciadas.

5.-Declarar la responsabilidad infraccional de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A, por la vulneración a los arts. 3 inciso 1° letras a), b), e), artículo 3 inciso 2° letra a) 12 A, 17 B, 17 C, 17 H, 23 y 32 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y por consiguiente, condenar a la demandada en los términos señalados en el punto 7 de este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el art. 53 C de la LPDC y se especifica en los numerales siguientes.

6.-Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del art. 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado, en forma grave, su dignidad.

7.- Que, en conformidad a los arts. 24, 24 A, y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar



Foja: 1

prudencialmente los criterios establecidos en la Ley, se proceda a aplicar a ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. el máximo de las multas que la ley prescribe, o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados.

8.- Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales -incluido el costo del reclamo- y morales causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda.

9.-Que, de acuerdo con el art. 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna de las circunstancias agravantes a que se refiere el inc. 5° del art. 24 de la LPDC.

10.-Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios causados a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

11.-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.

12.-Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inc. del art. 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

13.- Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes conforme a lo dispuesto en el art. 27 de la LPDC.

14.- Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del art. 53 C de la Ley N° 19.496.

15.-Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

A folio 25 con fecha 17 de agosto de 2.022 comparecen José Miguel Gana E. y Rubén Urrutia P., abogados, en representación convencional de Enel Distribución Chile S.A. ("Enel Distribución" o la "sociedad"), contestando la demanda principal deducida por el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), solicitando su completo rechazo, con expresa condena en costas.



Foja: 1

En relación con los hechos, señalan que Enel Distribución Chile S.A. se aboca al negocio de la distribución eléctrica no vende ni celebra contratos de seguros, como tampoco servicios de asistencia. Lo mismo ocurre respecto de los servicios de asistencia, los que tampoco son comercializados ni vendidos por Enel Distribución, atendido el giro único que desarrolla por disposición del artículo 8 ter de la Ley General de Servicios Eléctricos. Explica que, con el propósito de beneficiar a sus clientes de energía eléctrica, Enel Distribución ha celebrado con empresas como Servicios Internal Group Solution SpA o Mapfre Compañía de seguros Generales de Chile S.A., contratos comerciales en virtud de los cuales facilita el uso de canales de venta a tales empresas, que son las que realmente contratan y prestan determinados servicios los consumidores; facilita acceso a su base de datos de clientes a dichas empresas, ajustándose siempre a las disposiciones de la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada; las empresas aseguradoras o de asistencia contactan directamente a los clientes de nuestra representada para ofrecerles servicios de asistencia o seguros, las que contratan directamente con ellos; en la especie, intervienen también compañías de call center o corredores de seguros, que prestan servicios a las empresas de asistencia o de seguros para la comercialización de los productos; y, cumple únicamente el rol de recaudador de las primas o tarifas que cobran las empresas de servicios de asistencia y seguros por sus servicios, las que incluye en la boleta por venta y distribución de energía eléctrica. Pese a lo indicado, Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") demanda a Enel Distribución por la supuesta conculcación de normas de la LPDC en la celebración de contratos en los que no es parte, y ni siquiera se dirige en contra de las empresas que efectiva y realmente celebran y ejecutan los contratos que la acción denuncia como constitutivos de infracciones a la LPDC. Argumenta que SERNAC realiza imputaciones por cerca de 800 reclamos, pero intenta hacer creer que el problema sería respecto de toda la clientela de Enel Distribución, que asciende a más de dos millones de personas, lo que en ningún caso es efectivo. En tal sentido, enfatiza que el SERNAC no puede arrogarse la representación de clientes de Enel Distribución que no han contratado estos servicios con los terceros referidos, o que habiéndolos contratado -con dichos terceros- no hayan formulado reclamo alguno, por estar conformes con su contratación y con el servicio.

En relación con el derecho, argumenta que la demanda de autos adolece de deficiencias jurídicas graves que obstan a su acogimiento, tanto de forma como de fondo. En primer lugar, SERNAC carece de legitimación activa; además, la demanda está derechamente mal enderezada y argumenta la inexistencia de legitimación pasiva para ser emplazada en este proceso, pues, tal como se verá en detalle más adelante, no detenta la calidad de proveedor ni de proveedor intermediario, y, por ende, acciones como la de autos no pueden dirigirse en su contra,

En cuanto a los hechos refiere:

1.- Enel Distribución facilita canales de venta y bases de datos de clientes - conforme a las disposiciones de la Ley N°19.628- para que compañías aseguradoras y de servicios de asistencia lleguen a clientes. Ello consta de los contratos acompañados



Foja: 1

por el SERNAC en autos (con IGS Y MAPFRE), cuyo objeto es que ENEL otorgue a dichos terceros acceso a su cartera de clientes, para que dichas compañías promocionen, y eventualmente venda y presten servicios de asistencia o seguros, según corresponda, quedando exclusivamente vinculados el tercero (prestador del servicio) y el cliente en cuestión. Así lo señala, por ejemplo, el “Contrato de uso de canal y recaudación asistencias entre Enel distribución e IGS”:

2.- En lo que dice relación con los servicios de asistencia y seguros, los contratos son entre las empresas que prestan dichos servicios y aquellas personas que se interesan en ellos – Enel no forma parte de estos contratos. Aclara que los productos son ofrecidos -y eventualmente contratados y prestados- directamente por la referida aseguradora. En nada de ello interviene Enel Distribución, conforme fluye de los contratos que, a modo de ejemplo cita. Reitera que el vínculo contractual era y es exclusivamente entre la compañía de seguros o la empresa prestadora de servicios de asistencia con el cliente en particular, y en ningún caso con Enel Distribución, quien siempre actúa como simple recaudador, a nombre y cuenta de la empresa prestadora de servicios de asistencia o compañía aseguradora, según corresponda. A diferencia de lo que pretende configurar el SERNAC en autos, lo cierto es que el único “rol” que se podría adjudicar a Enel Distribución en estos contratos - una vez que la compañía respectiva lo ha celebrado- es el de un recaudador que se encarga de, valga la redundancia, la sola recaudación de las tarifas mensuales que serán pagadas por cada cliente por la entrega de los servicios de dicha Asistencia, aquello fluye del propio contrato acompañado por el SERNAC y, para ejemplo, cita el contrato con MAPFRE, en que nuevamente el rol de Enel Distribución se circunscribe al de sólo recaudar las primas pagadas a MAPFRE. Enfatiza que Enel Distribución ha sido objeto de reclamos que debieron formularse contra las empresas proveedoras, razón por la que los canaliza a dichas compañías. Por distintas circunstancias, y pese a no ser Enel Distribución la contratante ni prestadora de servicios de asistencia o seguros con los consumidores, ha recibido reclamos en relación con tales servicios, que le empecen exclusivamente a las empresas proveedoras. Cuando ello ha ocurrido, Enel Distribución remite los reclamos a la empresa respectiva, a fin de que ésta revise, analice e informe al cliente sobre el reclamo en cuestión, para dar una pronta solución a los cuestionamientos. De solicitarlo el cliente, y si la empresa respectiva lo estima procedente, se procede a dar de baja el servicio, lo que se informa a Enel Distribución, que procede a eliminar el registro del sistema de facturación. Además, y según las características propias de la contratación llevada a cabo, y previa revisión de la empresa prestadora de servicio, se restituyen los montos reclamados, en cuanto fuere pertinente. Lo anterior, con el objeto de impedir cualquier inconveniente que pudiese afectar al cliente de las empresas de servicios de asistencia y seguros, quien adicionalmente es cliente de Enel Distribución en lo que respecta a la energía eléctrica.

El primer argumento que determina el rechazo de la demanda de autos consiste en que en este proceso el SERNAC no detenta **la legitimidad activa** para accionar en



Foja: 1

contra de la demandada, ejerciendo las acciones deducidas en estos autos. Si bien esta parte no desconoce que el SERNAC se incluye en el artículo 51 de la LPDC como uno de los actores que puede iniciar un proceso colectivo, las circunstancias particulares de este caso, y especialmente las acciones deducidas y los hechos denunciados en la demanda, determinan la falta de legitimación activa del SERNAC en este proceso. Hace presente que existen dos simples consideraciones por las cuales el SERNAC carece de legitimación activa para demandar a Enel Distribución: ni la LPDC ni ningún otro cuerpo legal autorizan al SERNAC para ejercer acciones de inexistencia o nulidad absoluta de contratos en protección del interés colectivo de consumidores. Tratándose el SERNAC de un órgano público, éste no tiene otras atribuciones ni potestades que las que le son expresa, clara y especialmente conferidas por la ley, so pena de nulidad de derecho público. Como se verá, así se desprende de los artículos 50 de la LPDC y 7° de la Constitución Política de la República ("CPR"). En segundo lugar, el SERNAC carece de legitimación activa porque el artículo 52 letra a) de la LPDC exige, para que dicha entidad pública pueda accionar en contra de Enel Distribución en representación del interés colectivo de clientes, que hayan existido relaciones de consumo entre clientes finales y nuestra representada, cuestión que, en la especie, no tiene lugar. Al efecto, el ordenamiento jurídico no autoriza al SERNAC para ejercer las acciones judiciales deducidas en autos. Las demandas principal y subsidiaria deducidas en su contra son en sí confusas, pues el SERNAC agrupó cinco acciones diferentes en cada una de las demandas, a saber, una acción de inexistencia de contratos (punto 2.); una acción restitutoria (punto 3.); una acción de cesación de actos supuestamente contrarios a la LPDC (punto 4.); una acción que persigue responsabilidad contravencional (punto 5.); y, una acción de indemnización de perjuicios (punto 8.). Por su parte, el petitorio de la demanda subsidiaria da cuenta que, en ella, el SERNAC pretendió ejercer las siguientes acciones: una acción de nulidad absoluta de contratos (punto 2); una acción restitutoria (punto 3); una acción de cesación de actos supuestamente contrarios a la LPC (punto 4); una acción que persigue responsabilidad contravencional (punto 5); y, una acción de indemnización de perjuicios (punto 8). La actora carece de legitimación para ejercer las pretensiones principales demandadas por el SERNAC, estas son de inexistencia y nulidad, de las que dependen todas sus restantes pretensiones. En efecto, el inciso artículo 50 de la LPC regula cuidadosamente cuáles son las acciones que el SERNAC, y los restantes legitimados activos regulados en dicho cuerpo normativo, pueden ejercer en representación del interés colectivo de consumidores. La norma transcrita es sumamente clara. Al amparo de la LPDC y bajo los procedimientos regulados en los artículos 50 y siguientes, el SERNAC sólo puede ejercer alguna de las denuncias o acciones que allí se mencionan (la sanción de un proveedor, la nulidad de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, el cumplimiento forzado, la cesión de un acto, y/o, la indemnización de perjuicios). En cambio, en estos autos, indebidamente la demanda principal pretende que declare la inexistencia jurídica de una serie de actos jurídicos -que ni siquiera son singularizados-, y en la demanda subsidiaria, se pretende la nulidad



Foja: 1

absoluta de los mismos negocios jurídicos, conforme al artículo 7° de la CPR. La LPDC sólo permite ejercer las acciones que se indican en el inciso 2° de su artículo 50; luego, el SERNAC sólo puede deducir alguna de las acciones o denuncias que allí se contienen, pues solo ello está en el ámbito de su competencia. En este proceso, el SERNAC ha demandado -como pretensiones principales y de las cuales dependen sus restantes acciones-, la inexistencia jurídica o la nulidad absoluta de una serie indeterminada de convenciones. Reitera que la legitimación del SERNAC para demandar en representación del interés colectivo de los consumidores es de carácter excepcional y debe interpretarse de manera restringida, pues la sentencia que se dicte tiene efectos respecto de personas que no forman parte del proceso. Insiste que la tutela colectiva de los consumidores tiene un carácter excepcional y de carácter restrictivo y por las acciones expresamente contempladas por la ley, a diferencia de lo que ha pretendido el SERNAC en autos. Refiere que al haber ejercido cinco acciones de manera conjunta en sus demandas principal y subsidiaria y carecer el SERNAC de legitimación activa para ejercer la primera y principal de ellas -la de inexistencia en un caso y nulidad absoluta en el otro-, ambas demandas se encuentran viciadas, no siendo posible su acogimiento. En este mismo sentido, las acciones restantes interpuestas por el SERNAC en sus demandas principal y subsidiaria, son dependientes de la declaración de inexistencia o de nulidad que se persigue como pretensión principal, y, por ende, ninguna de ellas puede prosperar al carecer la entidad pública de legitimación para reclamar su *petitum* principal. En los contratos que se pretende impugnar NO existe relación de consumo entre Enel Distribución y quienes contratan servicios de asistencia y seguros, lo que priva de legitimidad activa al SERNAC.

La segunda causa que determina que el SERNAC carece de legitimación activa para demandar, consiste en que, tanto las acciones colectivas o de interés difuso en defensa de los consumidores, como las acciones individuales del consumidor, requieren que exista una relación de consumo entre uno o más consumidores y un proveedor. Ello no se produce en el caso de marras, ya que el SERNAC presentó una demanda por supuestas infracciones a la LPDC, fundando su acción en una situación que, simplemente, no es tal, ya que no hay relación de consumo entre Enel Distribución y los consumidores en lo que dice relación con servicios de asistencia y seguros, cuales son aquellos servicios objeto de análisis y controversia. SERNAC ha dirigido su acción contra una persona jurídica que no es parte de la relación jurídica sustancial de consumo, que es aquella situación en virtud de la cual la LPDC le otorga legitimación activa para iniciar un procedimiento en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Precisa que para que exista una relación de consumo, es necesario que se cumpla un requisito subjetivo, determinado por las partes del contrato y uno objetivo que dice relación con el objeto del contrato. En cuanto al denominado elemento subjetivo de la relación de consumo, si bien Enel Distribución es un proveedor a la luz del artículo 1 de la LPDC en lo referido al giro de distribución de energía eléctrica a usuarios, lo cierto es que, en relación con los hechos de autos, Enel Distribución no es



Foja: 1

un proveedor, vendedor de seguros o prestador de servicios de asistencia, siendo imposible que exista una relación de consumo dentro de dicho marco, y muchos menos un interés colectivo de consumidores en relación con ello y respecto a nuestra representada. Enel Distribución jamás ha vendido seguros o los servicios de asistencia que fundamentan la demanda, sino que, como ya se ha expuesto, se limitó a facilitar sus bases de datos -con arreglo a la ley-, y a permitir que otras empresas ofrecieran por sus propios medios, servicios que ellas prestan. Además, las alegaciones del SERNAC a este respecto se encuentran fuera del ámbito de la LPDC y de la actuación del SERNAC, por estar comprendidos en una ley especial, por lo que ninguna relación tiene con estos autos, y de conformidad con el artículo 2° bis de la LPDC, tales materias no deben formar parte del mérito del proceso. A su vez, bajo el mismo marco, considerando el giro exclusivo de Enel Distribución, no desarrolla ni presta, menos habitualmente, los servicios referidos a tales personas. Lo que sí existe son los contratos acompañados por el SERNAC entre Servicios Integral Group Solution SpA ("IGS") y Enel Distribución, y de esta última con MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.²², MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A.²³, Procapital Corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA, en los términos que a continuación se indican, y en los cuales no hay intervención de consumidores. Tratándose ahora del elemento objetivo de las relaciones de consumo, tampoco existe entre nuestra representada y los contratantes de los Servicios un acto mixto civil para estos últimos, y comercial para la primera), por la simple razón de que entre ambos no hay acto, ni civil ni comercial, a título oneroso, que sea calificable "de consumo". Solo la recaudación de una tarifa por parte de Enel Distribución. Tampoco se configuran aquellos señalados en los literales b), c), d), e) y f) del artículo 2° de la LPDC. Agrega que, conforme con lo dispuesto en el artículo 58 de la LPDC, el ámbito de actuación del SERNAC está indisolublemente ligado a la aplicación de la referida ley -cuyo objeto es "*normar las relaciones entre proveedores y consumidores*"-, y, por tanto, a la existencia de una relación de consumo que dé lugar a ello. Reitera que las infracciones denunciadas por el SERNAC no se enmarcan en una relación de consumo entre Enel Distribución y quienes contratan los Servicios - aunque formen parte de su clientela en lo referido a otro servicio distinto, cual es la distribución de energía eléctrica-, toda vez que la relación de consumo se configura entre estos últimos y las empresas de servicios de asistencia o seguros, ya referidas y no se justifique la acción presentada en autos, por lo que -con mayor razón- tampoco puede existir un interés colectivo o difuso que sustente la acción, no pudiéndose configurar la legitimación activa que señala el artículo 51 N°1 literal a) de la LPDC.

Alega la falta de legitimación pasiva ya que no existe relación de consumo alguna entre Enel Distribución y los consumidores que dice representar el SERNAC, en lo referido a la prestación de servicios de asistencia y seguros. En la especie se configura una falta de legitimidad pasiva de Enel Distribución respecto de la demanda de autos. Ello por cuanto Enel Distribución no ha celebrado contrato alguno con consumidores finales sea de servicios de asistencia o de seguros, que precisamente son los contratos



Foja: 1

que -en forma genérica- funda la contraria su pretensión. Derivado de lo anterior, se sigue la consecuencia de que no existe relación de consumo alguna entre esta parte y las personas que han contratado los servicios de asistencia o seguros con terceros. No habiendo celebrado contratos de servicios de asistencia o seguros con las personas que, según señala el SERNAC; se habrían visto afectadas por supuestas infracciones a la LPDC, ni existiendo relación de consumo alguna entre éstos y Enel Distribución, tampoco es posible arrogarle a esta parte el causar daños a consumidores, pues ningún contrato existe entre la primera con los segundos, siendo jurídicamente imposible que exista un perjuicio causado en materia de LPDC. Enel Distribución sólo facilita canales de venta y acceso a la base de clientes conforme a las disposiciones de la Ley N°19.628 en los casos en que proceda, y opera como un simple recaudador de las primas y valores que los clientes pagan a los terceros por sus servicios. Las personas a quienes se les ha de cobrar son informadas por la empresa de prestación de servicios de asistencia o la compañía de seguros a Enel Distribución, sin mayor intervención de esta última empresa. Tan claro es lo anterior, que el propio SERNAC reconoce en su demanda que, por ejemplo, nuestra representada no sería la causante de los supuestos perjuicios que se reclaman. El SERNAC, a lo largo de su demanda, da a entender que los perjuicios que persigue -sin indicarlo expresamente- sería “lo recaudado” por Enel Distribución por estos servicios de asistencia y de seguros, que, según las cifras que señala la demandante, ascendería a \$5.591.453.064. Sin embargo, y como se encarga de precisar la propia demandante, lo cierto es que por la recaudación de precios y primas Enel Distribución recibe un porcentaje menor de lo recaudado, ingresando lo demás al patrimonio de las empresas de servicios de asistencia o de seguros, y que, de ser el caso, deberá perseguirse respecto de éstas. Por ello, y para el improbable caso que se estime que procede la demanda de autos respecto de Enel Distribución, esta solo podrá limitarse a los reclamos efectivamente formulados por consumidores y que no hayan sido resueltos con anterioridad, y que en ningún caso podrá exceder lo percibido por Enel Distribución por la recaudación efectuada.

En subsidio de las excepciones de **falta de legitimación activa y pasiva opuestas**, la demanda debe ser igualmente rechazada, pues la circunstancia de que Enel Distribución sea ajena a la relación de consumo invocada en la demanda determina que estos hechos no puedan ser conocidos ni resueltos bajo la LPDC. Insiste que para la aplicación de la LPDC es determinante la existencia de una relación de consumo, pues su objeto es, justamente, “*normar las relaciones entre proveedores y consumidores*”, los que necesariamente deben concurrir para que exista dicha relación. Si no hay proveedor y consumidor, simplemente no hay relación de consumo, ni ámbito de aplicación posible para la LPDC. El SERNAC funda sus pretensiones y, particularmente las supuestas infracciones a la LPDC, en relaciones contractuales que dicen relación con servicios de asistencia y seguros, en las que Enel Distribución es ajena y no actúa como proveedor de los consumidores de estos servicios, lo que determina que no hay una relación de consumo entre Enel Distribución y los



Foja: 1

consumidores que digan relación con los hechos denunciados en la demanda. Esta trascendental circunstancia determina, al menos, que estamos ante materias que no pueden ser conocidas y resueltas bajo el estatuto de la LPDC, y por tanto la demanda de autos debe ser derechamente rechazada. Reitera que no existe acto jurídico oneroso de prestación de servicios de asistencia ni seguros entre Enel Distribución y las personas que contrataron estos servicios. No hay un destinatario, por parte de Enel Distribución, de servicios de asistencia o seguros, por lo que en dicho ámbito no existen consumidores respecto de esa empresa. Ningún consumidor adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final servicios de asistencia o seguros que pudieran ser adquiridos con Enel Distribución, lo que determina la inexistencia de una relación de consumo entre tales personas y nuestra representada, resultando por tanto inaplicable la LPDC en estos autos.

Como cuarta excepción alega que la **demanda fue jurídicamente mal enderezada**. Sostiene que demandar de manera conjunta cinco acciones distintas en cada una de sus demandas, genera defectos procesales que obstan al acogimiento de cualquiera de éstas. El primero de ellos deriva de que el SERNAC reclama, a título de indemnización de perjuicios y al mismo tiempo como restitución, el monto de \$5.591.453.064.-, que sería aquello que había recibido -como mero recaudador- nuestra representada de parte de los clientes de las empresas aseguradoras y prestadoras de servicios. Ninguna de las dos demandas explica si el pago de dicha suma de dinero se demanda como el resarcimiento de un daño o como restitución, propia del efecto de una acción de enriquecimiento sin causa o del efecto de la declaración de nulidad. Tal es el nivel de ambigüedad de las demandas que, en los términos en que se encuentran planteadas, es dable entender que el SERNAC se encuentra reclamado el pago de una misma suma de dinero dos veces, por unos mismos hechos, bajo dos títulos distintos -perjuicios y restitución-. En otras palabras, las acciones de perjuicios y restitución ejercidas de manera conjunta y sin distinción alguna por el SERNAC son derechamente incompatibles en este caso y, por ende, no puede hacerse lugar a ninguna de ellas. En segundo lugar, se genera el problema en que las demandas fueron planteadas, consiste en que el SERNAC pretende que, como efecto de una declaración de inexistencia o nulidad, sea condenada al pago de sumas de dinero, sin que proceda ninguna otra prestación mutua. Explica el efecto de la nulidad -y el de la inexistencia, en el improbable caso de aceptarse su procedencia-, consiste en retrotraer a las partes al estado anterior a la celebración de un acto o contrato, tal como dispone el artículo 1.687 del Código Civil. Para ello, el mismo Código regula los términos y la manera en que las partes de un contrato que se declara ineficaz deben hacerse prestaciones recíprocas para alcanzar dicho estadio anterior al contrato, de conformidad a sus artículos 904 y siguientes. Es jurídicamente errado pretender que, a partir de una declaración de ineficacia, una sola de las partes sea reestablecida al estado anterior al acto o contrato declarado ineficaz. Se trata de una omisión jurídica sustantiva, y que, al no haber sido explicitada o tratada en las demandas, impide que éstas sean acogidas. En tercer lugar, SERNAC pretende



Foja: 1

construir como perjuicio, las prestaciones mutuas que se deben las partes fruto de una declaración de inexistencia o nulidad. Conforme al artículo 1.687 del Código Civil, las restituciones mutuas son el efecto propio de la nulidad -y que se extendería a la inexistencia, si ésta fuese acogida en nuestro derecho-, y se ajustan a las reglas previstas en el Título XII del Libro II del Código Civil, conforme se expuso precedentemente. En cambio, los daños suponen la comisión de un ilícito que causa un detrimento, patrimonial o extrapatrimonial, pero que no coincide ni e identifica con una prestación derivada de la inexistencia o nulidad. Se trata de conceptos jurídicamente distintos e independientes, que pueden -en ciertos casos- coexistir, pero que, en la especie, SERNAC confunde de manera evidente, cuestión que fuerza a desestimar las demandas deducidas.

Como quinta excepción o defensa sostiene que la demanda debe ser rechazada también porque **la inexistencia como sanción de ineficacia no está reconocida** en nuestro ordenamiento jurídico. Estando consciente de que la inexistencia jurídica no es una sanción reconocida en nuestro ordenamiento jurídico, el SERNAC igualmente solicitó su aplicación en la especie. Cita doctrina e insiste que se reclama de una falta de consentimiento como en autos, y que tanto la doctrina como la jurisprudencia han reafirmado la procedencia de la nulidad absoluta como sanción de ineficacia, aludiéndose a la inexistencia más bien con un fin retórico, pero que finalmente en sus efectos se traduce en dicha nulidad.

Opone la excepción de infracción al **litis consorcio necesario pasivo impropio** (Exceptio plurium litisconsortium), aquella, para el hipotético caso en que se entienda que Enel Distribución es parte de los contratos, pese a que no concurrió a su celebración ni sus efectos le incumben, ya que no hay derechos ni obligaciones a su respecto, la demandante debió demandar a todas las partes de los diferentes contratos, incluyendo, por ejemplo, a IGS o MAPFRE. SERNAC demandó sólo a Enel Distribución la inexistencia o nulidad de los contratos de prestación de servicios y de seguros suscritos por los Clientes de Enel. El propio SERNAC reconoce en su demanda principal que tratándose del servicio de seguros respecto al ofrecimiento de pólizas de seguros los proveedores involucrados son: ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., empresa de servicios públicos cuyo giro único y exclusivo es la venta y distribución de energía eléctrica; COMPAÑÍAS ASEGURADORAS, tales como: Seguros de Vida Suramericana S.A., Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A. y Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. (en adelante e indistintamente “MAPFRE”); Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A.; Cigna Compañía de Seguros de Vida (Chile) S.A.; Seguros Generales Suramericana S.A., HDI Seguros S.A., Metlife Chile Seguros de Vida S.A., BCI Seguros Generales S.A., ACE Seguros S.A. y BCI Seguros Vida S.A. PROCAPITAL CORREDORES DE SEGURO LIMITADA, corredor e intermediario de seguros del Programa de Mercadeo Masivo; y, PROCAPITAL SERVICIOS SpA, prestador de servicios de call center y puerta puerta”. Respecto de los servicios de asistencia los proveedores involucrados son: ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.,



Foja: 1

empresa de servicios públicos cuyo objeto social es la venta y distribución de energía eléctrica; EMPRESA PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ASISTENCIA, tales como: Servicios Integral Group Solutions SpA (en adelante e indistintamente “IGS”), Procapital Corredores de Seguro Ltda., Europ Assistance S.A., Sur Asistencia S.A., Eulen Sociosanitarios SpA, Legalchile S.A. y Odonto Asistencia Odontológica S.A. y PROCAPITAL SERVICIOS SpA, prestador de servicios de Call Center y Puerta Puerta. De tal manera que el propio SERNAC reconoce que se trataría de una relación contractual compleja, en la que participarían diferentes proveedores, y solo entre éstos, se incorporaría - supuestamente- Enel Distribución. El litisconsorcio necesario, constituye una situación de obligatoriedad que se relaciona con la validez del proceso, pues exige la existencia de una ‘única relación sustancial para los varios sujetos, que en sede jurisdiccional necesita el concurso de estos. La jurisprudencia de los tribunales superiores ha sido consistente en señalar que la acción de nulidad de un contrato debe interponerse contra todos aquellos que fueron parte de éste. En este caso se vuelve aún más necesario que el SERNAC cumpla con el litis consorcio necesario pasivo porque, otra de sus principales pretensiones consten en que se le restituya a los consumidores “(...) el cobro de los servicios de asistencia y seguro no contratados por improcedentes”, en circunstancias que el propio actor reconoce en su demanda que Enel sólo recibiría una comisión menor por la recaudación del servicio de seguro o asistencia, según corresponda, que se cobra mensualmente al consumidor. Respecto del servicio de seguro, el actor señala que “En el mismo documento, las partes convinieron respecto de la comisión por recaudación, en lo siguiente: “COMISIÓN DE RECAUDACIÓN O RETORNO DE ENEL: En consideración a las labores administrativas a cargo de ENEL, entre otros, poner a disposición los elementos necesarios para la implementación del presente contrato y dar los accesos a los canales de venta, MAPFRE se compromete a pagarle mensualmente a éste un monto equivalente al veintiséis por ciento (26%) de las primas netas efectivamente recaudadas, más IVA (el “Retorno de ENEL”)”. De tal manera que ante un improbable fallo favorable para la actora, sería improcedente que el SERNAC pretendiera que Enel sea obligada a restituir el total de aquello cobrado a los consumidores, en circunstancias que reconoce en su demanda que ésta solo recibe una parte menor por el servicio de recaudación, y que son las respectivas aseguradoras o empresas prestadoras de los servicios de asistencia, según corresponda, las que perciben la mayor parte de las sumas cobradas a los consumidores por los servicios que éstas prestan. La demanda de autos adolece de serias y relevantes deficiencias procesales, las que, ante una eventual sentencia favorable, no podrá hacer extensiva a otra persona jurídica más que Enel Distribución. En otras palabras, el efecto directo de la sentencia no sería oponible, por ejemplo, a IGS o MAPFRE, atendido que ellos no fueron parte en el proceso en que se dictó la sentencia, haciendo toda la tramitación del proceso inútil e ineficaz de cara a dar una solución a los consumidores.

En subsidio, opone la **prescripción extintiva parcial** de la acción infraccional deducida por el SERNAC, ya que ha transcurrido largamente el plazo establecido para



Foja: 1

tal efecto, conforme lo dispuesto en el artículo 26 de la LPDC. Precisa que la referida ley establece una distinción entre aquellas acciones de carácter infraccional o contravencional, que buscan la imposición de sanciones a un proveedor, de aquellas de carácter civil, como es el caso de la acción de indemnización de perjuicios deducida por el SERNAC en esta causa. Se les reprocha supuestas infracciones “a deberes de información en la contratación de los contratos de servicios de asistencia y de seguro, los cuales implican casos en que consumidores manifiesta que derechamente no manifestaron alguna aceptación en la contratación de servicios de asistencia y seguro ofrecidos; otros que el consentimiento de los consumidores no se ha formado, y por ende es inexistente, a raíz de faltas graves de información; casos en donde la compañía ENEL contacta con un tercero distinto al titular de la cuenta de electricidad para concretar la contratación; todo ello finalmente lleva a que el proveedor demandado cobre en la boleta de electricidad valores improcedentes” Por las alegaciones anteriores, el SERNAC reclama que existirían supuestas infracciones “comunes a los servicios de asistencia y de seguro” y otras propias del ámbito de los contratos de seguros que habrían tenido lugar cuando se contrataron los servicios -en el momento de la contratación-, lo que pudo haber sido el año 2.018, 2.019, 2.020, y así hasta la presentación de la demanda, según lo señalado por el SERNAC en su libelo. Incluso algunos son anteriores al 2018, en cuyo caso, quedarían fuera de la presente litis conforme al tenor de la demanda. Gran parte -si no la totalidad- de las supuestas infracciones alegadas de contrario se habrían cometido en un instante preciso en el tiempo, lo que es determinante para efectos de aplicar el instituto de la prescripción en autos. Niega que sea una infracción de carácter continuado en el tiempo y que, por tanto, el plazo de prescripción no habría iniciado su cómputo. Se cumplen los requisitos legales para declarar la prescripción extintiva de las referidas acciones, que son: a) Que la acción sea prescriptible; b) La inactividad del acreedor durante el tiempo que la ley haya determinado; c) Que la prescripción no haya sido interrumpida; y, d) Que la prescripción sea alegada. En relacional transcurso del tiempo, antes de la entrada en vigor de la Ley N°21.081, de 2019, que modificó la LPDC, la acción infraccional prescribía a los seis meses contados desde la comisión de la infracción y desde la entrada en vigor de la Ley N°21.081, de 2019, lo que aconteció el 14 de septiembre de 2019, dicho plazo de prescripción se extendió a dos años, contados desde el cese de la infracción. En tal sentido, de todas las supuestas conductas infractoras que se habrían producido con anterioridad al 14 de septiembre de 2019, éstas habrían prescrito a los seis meses de cometida a infracción, y en cualquier caso, todas las supuestas conductas infractoras -que niegan tajantemente- anteriores al 15 de julio de 2020 estarían prescritas, tomando en cuenta que la demanda de autos se tuvo por notificada a esta parte con fecha 15 de julio del año en curso, con motivo de la sentencia que acogió el incidente de nulidad de la notificación deducido en autos por Enel Distribución. Con relación al transcurso de un determinado período de tiempo, sino también la inactividad jurídica de las partes. Esto quiere decir que el transcurso del plazo no sea interrumpido válidamente antes de su cumplimiento. La regla general en la



Foja: 1

materia se encuentra en el artículo 2.518 del Código Civil que dispone que la interrupción de la prescripción se produce por la notificación de una demanda judicial, salvo los casos enumerados en el artículo 2.503. A su vez, el artículo 2.503 señala que no se producirá la interrupción de la prescripción “1°. Si la notificación de la demanda no ha sido hecha en forma legal”. Cita jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema (27 de abril de 2005 en el Ingreso a Corte N° 2.579-2003), que, interpretando este conjunto de normas, ha señalado que “No se produce la interrupción si la notificación de la demanda no ha sido hecha en forma legal, por lo que, a contrario sensu, sólo dicha notificación tiene la virtud de producirla”. En fallos recientes ha ratificado esta postura. Por ejemplo, el año 2020 la Excma. Corte Suprema dispuso que: “A juicio de esta Corte, la interpretación correcta de dichas normas [art. 2503 y 2518 del Código Civil] es aquella que considera que la interrupción del plazo de prescripción extintiva se produce con la notificación judicial de la demanda, efectuada en forma legal, actuación que impide que se complete el plazo de que se trata. Entender que para ello basta su sola presentación, implicaría, en primer lugar, que quedaría al arbitrio del demandante la determinación de la época en que la interrupción se consolidaría, lo que ocurriría solo cuando decida que se lleve a cabo la notificación; en segundo término, no se comprender a la excepción del número 1° del artículo 2305 del texto legal antes citado, ya que si no se produce la interrupción en el caso de notificación ilegal de la demanda, menos se concebiría que la interrumpe si no ha sido notificada de modo alguno; y, en tercer lugar, porque con tal postura se estaría dotando a esa actuación judicial - notificación de la demanda- de un efecto retroactivo que no reconoce nuestra legislación”. Conforme lo citado, se han cumplido todos los requisitos de la prescripción extintiva, al haber transcurrido los plazos establecidos en la Ley, entre que se verificó la infracción alegada y la presentación de la acción colectiva del SERNAC encontrándose cumplido el plazo de 2 años (y el de 6 meses) para el ejercicio de la acción contravencional o infraccional interpuesta en autos, según sea el caso.

Como **octava excepción o defensa**, alega, en subsidio, que la acción infraccional debe ser también rechazada porque Enel Distribución no ha incurrido en ninguna de las infracciones denunciadas a la LPDC.

I.-En cuanto a las supuestas infracciones denunciadas por el SERNAC como “comunes” a los servicios de asistencia y seguros:

a) Primero señala que no hay infracción al artículo 12 A de la LPDC – Al no haber contratado Enel Distribución con los consumidores, no ha infringido las normas que rigen el consentimiento en los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia Enel Distribución no ha celebrado contrato alguno de prestación de servicios de asistencia o seguros -los que, por lo demás, no puede celebrar por restricción legal- con personas que sean clientes suyos de distribución eléctrica. En segundo lugar, y ya respecto de las terceras empresas que sí son las proveedoras de tales servicios, se observa que los *scripts* de llamados acompañados por el SERNAC en su demanda señalan, con claridad, las condiciones generales de los contratos en cuestión, por lo que no se vislumbra



Foja: 1

infracción de dichas empresas a este respecto. El “fundamento” del SERNAC para señalar que no se habría formado el consentimiento es del todo insuficiente para sus pretensiones, pues lo único referido a este respecto es la existencia de reclamos, sin que haya un ápice de antecedentes concretos de infracciones por los más de 800 reclamos que señala el SERNAC en toda la demanda de autos, no siendo suficiente el reclamo. No puede pretender impugnar el 100% de los contratos si supuestamente hay más contratantes que estarían satisfechos con éstos y no habrían levantado reclamo alguno. Sostiene que sin más antecedentes que una simple “falta de constancia”, el SERNAC se apresura en imputar una infracción a su parte, más aún cuando dentro de los propios reclamos que cita en su demanda se señala que se envía la póliza por la empresa respectiva. En tal sentido, la obligación de entrega de la póliza -que, por lo demás, su cumplimiento se ve refrendado en las citas de reclamo que incluye el SERNAC- consignada en el artículo 519 del Código de Comercio y en la Circular N°2148 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros (hoy Comisión para el Mercado Financiero) está exigida respecto de aseguradoras y corredoras de seguros, calidad que no ostenta la demandada y si ello no hubiere sido cumplido, es de exclusiva responsabilidad de la empresa aseguradora o de prestación de servicios de asistencia.

b) En segundo lugar, sostiene que no hay infracción al artículo 3 inciso primero letra a) de la LPDC – Enel Distribución no ha contratado con los consumidores en materia de seguros o prestación de servicios de asistencia, y menos les ha impuesto tales servicios. Sobre este punto, el SERNAC cita dos supuestos reclamos, el N°R2020M3455857, y el N°R2020M3831536, en los cuales se habrían realizado cobros indebidos a clientes que señalarían no haber contratado los seguros que refieren. Al ser Enel Distribución solamente quien recauda las primas y precios por los servicios de asistencia y seguros contratados por clientes con otras empresas (como MAPFRE o IGS), no tiene incidencia alguna en la determinación de los cobros. En efecto, cada empresa le remite a ENEL la información de las personas que han contratado los servicios que ésta presta y sus domicilios, pues mediante este último dato se puede incorporar la prima o precio por servicio de asistencia en la facturación de la boleta de consumo de energía eléctrica. Con esa información, Enel Distribución realiza los cobros respectivos. En el caso de la boleta por venta y distribución de energía eléctrica, más que un usuario determinado, lo que hay es una dirección de suministro, por lo cual, lo que verifica la empresa de servicios de asistencia o seguros, o el corredor respectivo en su caso, es que la persona que contrata efectivamente habite en dicha dirección de suministro.

c) No hay infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la LPDC – Enel Distribución no ha infringido el derecho de los consumidores a la información veraz y oportuna. Reitera que Enel Distribución no vende -ni puede vender- seguros, por cuanto la ley restringe dicha actividad a sociedades anónimas de giro exclusivo, y autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero. Refrenda aquello el reclamo R2020W3962065, por cuanto la persona que efectúa el reclamo señala que contrató el seguro con una empresa aseguradora (que no es Enel Distribución), y que tenía su póliza respectiva, lo que



Foja: 1

refrenda el que la contratación es con una aseguradora y que al cliente respectivo se le remite la copia correspondiente de la póliza. Sin perjuicio de lo señalado, las empresas aseguradoras y corredoras de seguros han cumplido con remitir la información respectiva de la Circular N°2148 de la Superintendencia de Valores y Seguros (hoy Comisión para el Mercado Financiero), señalándose las condiciones principales de los seguros, como consta en los propios scripts de llamados acompañados por la demandante

d) No hay infracción al artículo 3 inciso primero letra e) de la LPDC – Dicho artículo es una norma programática que obliga al juez y que solamente recibe aplicación en el improbable caso que Enel Distribución sea condenada en autos. En subsidio, Enel Distribución restituyó los cobros motivo de reclamo, por instrucción de las respectivas empresas contratantes. Según la doctrina, se trata de una norma programática que recibe aplicación para el juez, el que, en virtud de ella, deberá aplicar el principio de “reparación integral del daño” y, ante una infracción y daños acreditados, deberá ordenar su indemnización. Por tanto, previo a un procedimiento en el que se constaten las infracciones a la LPDC y la existencia de perjuicios ocasionados a los consumidores, no puede existir infracción a su derecho de ser indemnizados adecuada y oportunamente de todos los daños. En segundo lugar, no puede existir infracción a esta norma, porque Enel Distribución no ha incurrido en ninguna infracción a la LPDC que digan relación con los hechos de autos, pues a su respecto ni siquiera existe relación de consumo con los supuestos afectados. Sin que se establezca dicha infracción, no surge la obligación de indemnizar supuestos daños. En tercer lugar, y en subsidio de lo anteriormente señalado, no es efectivo que Enel Distribución no haya restituido los dineros que habría señalado que sí se restituirían. En efecto, ante los reclamos que recibe y que deben ser reconducidas a las empresas contratantes, estas últimas analizan los reclamos, verificando las condiciones de contratación, y en aquellos casos en que ha procedido restitución, así lo han determinado dichas empresas. Ante la instrucción de la empresa contratante y prestadora de servicios (sea de servicios de asistencia o seguros), Enel Distribución dio de baja de su sistema de facturación a quienes han presentado reclamos, y comprobándose que la restitución es procedente, se procedió a ello. Por lo general, la forma en que dicha restitución se lleva a cabo es a través de la boleta de consumo de energía eléctrica, o dejando la suma respectiva a disposición de las personas en SERVIPAG, a elección de aquellas.

e) No existe infracción al artículo 23 de la LPDC, porque no estamos ante un caso de productos defectuosos. Las alegaciones del SERNAC a este respecto llaman la atención, porque desconocen –u omiten conscientemente– el contenido y campo de aplicación del artículo 23 de la LPDC, el cual establece claramente que únicamente es aplicable en caso de “fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”. En la especie, no estamos frente a problemas de falta de seguridad o deficiencia en la calidad del servicio



Foja: 1

de asistencia o seguros que las personas habrían contratado con terceras empresas como IGS o MAPFRE, sino que uno de supuestos “cobros improcedentes”. Tampoco existe habitualidad o “profesionalidad” de Enel Distribución en la prestación de servicios de asistencia o seguros que hagan aplicable esta normativa. Enfatizan que Enel Distribución sólo podía dar de baja el cobro cuando ello le era informado por la empresa prestadora del servicio de asistencia o seguro, ya que era dicha empresa la que estaba en contacto con su cliente, en lo que respecta a los servicios contratados. Así, no habría negligencia alguna en el actuar de nuestra representada, más allá de que, tal como ha sido señalado, no le sería aplicable el estatuto del artículo 23 LPDC.

f) No existe infracción al artículo 32 inciso segundo de la LPDC – Enel Distribución no es el contratante de servicios de asistencia y seguros con los consumidores, por lo que no infringe en modo alguno la información a entregar en la celebración de contratos electrónicos. Cita a Francisca Barrientos, (Lecciones de Derecho del Consumidor, Editorial Legal Publishing, 2019, página 62.) e insiste que hay infracción alguna a la disposición en comento, ni a la información que se debe entregar. Lo anterior, por cuanto la obligación allí dispuesta es vinculante para el proveedor, y como ha sido señalado en esta presentación, Enel Distribución carece de tal calidad frente a quienes han contratado con empresas como IGS o MAPFRE servicios de asistencia o seguros. Por lo demás, se aprecia que el reclamo del SERNAC carece de mayor sustento, pues no hay reclamo alguno sobre dicho punto, y su único fundamento -según señala- sería que en ciertos *scripts* de llamados no se indicaría el correo postal o electrónico del proveedor -que, cualquiera sea el caso, no es Enel Distribución. Por otra parte, como se puede apreciar en los certificados de cobertura que se otorgan con motivo de estos servicios, se observa que se indica la dirección postal del proveedor y del intermediario, como también un correo electrónico y teléfono de consultas. Finalmente, lo que aparezca o no en una guía de llamado -script- en ningún caso puede significar, de manera absoluta, que la supuesta infracción, por terceros ajenos a este juicio, se haya configurado, pues ello solo dependerá de si en el caso concreto se indicó o no dicha información, nada de lo cual está referido en la demanda.

II.- ENEL DISTRIBUCIÓN no incurrió en ninguna de las supuestas infracciones referidas sólo al ofrecimiento de seguros

a) No hay infracción al artículo 3 inciso segundo letra A) de la LPDC – Enel Distribución no ha infringido el deber de informar el costo total del producto financiero, ya que no comercializa tales productos, esta imputación resulta nuevamente errada. Como ha sido explicado con anterioridad, Enel Distribución no solo no vende ni contrata con personas naturales seguros-ni servicios de asistencia-, sino que además no puede hacerlo: el DFL 251 establece claramente que dicha actividad solo podrá ser realizada por sociedades anónimas de giro exclusivo autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero. Lo mismo ocurre con el contenido de la Circular N°2148 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros, que está dirigida a aseguradoras y corredoras



Foja: 1

de seguros, calidades que no ostenta ENEL. Por lo demás, los propios scripts de llamados acompañados por el SERNAC dan cuenta que es la compañía aseguradora la que contrata directamente con las personas contactadas. Por lo tanto, es material y jurídicamente imposible que se pueda configurar esta infracción respecto de Enel Distribución. Y, en cualquier caso, respecto de las aseguradoras y corredores de seguros que efectivamente ofrecen y llevan a cabo la contratación de los seguros, SERNAC deberá dirigirse contra quien corresponda, acreditando en qué casos concretos no se habría cumplido el requisito, más allá de una guía *-script-* de llamados.

b) No hay infracción al artículo 17 B de la LPDC – Enel Distribución no ha infringido el contenido mínimo del contrato de seguro, porque no ha celebrado ningún contrato al respecto, ni vende otros productos financieros. En relación con ello, el SERNAC señala, que de un análisis de los scripts a través de los cuales “ENEL ofrecía sus seguros” -lo que es falso-, se vislumbraría una serie de infracciones por falta de alguna de la información antes señalada. Reitera que Enel Distribución no vende ni contrata seguros con personas naturales. Asimismo, los propios scripts de llamados acompañados por el SERNAC demuestran que es la compañía aseguradora la que contrata directamente con las personas contactadas. En subsidio, SERNAC imputa a ENEL distintas infracciones al contenido mínimo del contrato de adhesión de servicios o productos financieros, basándose para ello netamente en un *script* de llamados. Al parecer, el SERNAC omite que estas obligaciones se refieren a las cláusulas que debe contener el contrato, por lo que lo mínimo esperable es que, al imputar una infracción, se haga referencia a la parte específica de un contrato determinado en la cual se configuraría la supuesta infracción. Sin embargo, una vez más vemos que ello no es así. Por lo tanto, es material y jurídicamente imposible que se pueda configurar esta infracción respecto de Enel Distribución. Y, en cualquier caso, respecto de las aseguradoras y corredores de seguros que efectivamente ofrecen y llevan a cabo la contratación de los seguros, SERNAC deberá dirigirse contra quien corresponda, acreditando en qué casos concretos no se habría cumplido el requisito, más allá de una guía *-script-* de llamados.

c) No hay infracción al artículo 17 C de la LPDC – Enel Distribución no está obligado a estandarizar las cláusulas principales de sus contratos, al no ser vendedor de servicios financieros. SERNAC, sin contar con antecedentes suficientes al respecto, imputa erróneamente a Enel Distribución una infracción a la LPDC. Cabe tener presente, como se ha señalado en reiteradas ocasiones, que en relación con los hechos de la demanda la única intervención de Enel Distribución dice relación con la recaudación de primas y precios, pero no es la que celebra los contratos ni presta los servicios de asistencia o de seguros. Insiste que Enel Distribución no es ni compañía aseguradora ni corredora de seguros, por lo que ciertamente el SERNAC erró en su solicitud de información, toda vez que las pólizas respectivas están en poder de los clientes que las contrataron y de las compañías aseguradoras, lo que debiese ser de conocimiento de dicho Servicio, ya que habría requerido información al menos a la compañía MAPFRE



Foja: 1

según refiere en su demanda. La demandada es una empresa dedicada a la venta y distribución de energía eléctrica, por lo que, al no dedicarse ni prestar servicios de índole financiero, tampoco le es aplicable la disposición del artículo 17 C) LPDC, pues “el establecimiento de una hoja de resumen constituye un nuevo deber de información para el proveedor de bienes o servicios financieros”, y no otros. Esto, además, es refrendado por el artículo 6 N°6 del Decreto N°43, de 13 de julio de 2012, que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos, que define a la hoja de resumen aplicable a todos los productos financieros como aquella “hoja inicial que antecede a los contratos de adhesión de productos y servicios financieros, que contiene un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y que los proveedores deben incluir en sus cotizaciones para facilitar su comparación por los consumidores”. Por ello, no es posible determinar ni imputar tal infracción a nuestra representada, menos respecto de contratos que no celebra y que son responsabilidad de las compañías aseguradoras. Tampoco es suficiente lo señalado por el SERNAC para imputar una infracción, pues para ello debe cotejar el contenido concreto de los contratos y ver, si es que le fuera aplicable, si éstas contienen o no la mencionada hoja resumen, nada de lo cual indica en su demanda.

d) No hay infracción al artículo 17 H de la LPDC – Enel Distribución no ha vendido productos o servicios financieros de manera “atada”: Enel Distribución solo presta a sus clientes servicios de distribución y venta de energía eléctrica, mas no servicios de asistencia o seguros. Pero, además, el SERNAC solo se limita a lo señalado en los borradores de scripts para formular una acusación en contra de una empresa que no corresponde, lo que dirige a sabiendas de que hay una empresa aseguradora que es la que realmente celebra los contratos. La imputación debe ser rechazada por falta de sustento, o al menos, el SERNAC deberá acreditar en forma fundada y suficiente la verificación de supuestas ventas atadas en los casos concretos, en la celebración específica de un contrato de seguro. En subsidio de lo anterior, esta imputación debiera acotarse a los programas de seguros indicados en la demanda (AP MAS DENTAL y VIDA MAS SALUD), restringiéndose solo a esos casos y que logren verificarse por el SERNAC en los casos específicos en que, supuestamente, se habría configurado tal infracción, y de lo que nada se dice en la demanda. Insiste que no se configura ninguna infracción a la LPDC respecto de Enel Distribución. Por ello, y sin perjuicio de que la sanción de inexistencia no tiene reconocimiento normativo en nuestro derecho a mayor abundamiento, el que no concurra en autos ninguna de las infracciones señaladas refuerza la improcedencia absoluta de la acción de ineficacia intentada -impropiamente- de contrario. A esa circunstancia se agrega que en aquellos casos en que se formularon reclamos por cobros que no correspondían, éstos fueron solucionados por las empresas aseguradoras y prestadoras de servicios de asistencia, con intervención de Enel Distribución cuando se canalizaba el reclamo por medio de ella, dándose término al contrato y devolviéndose lo pagado si así era procedente según las circunstancias de cada caso.



Foja: 1

Como novena excepción, señala que es improcedente que se condene a Enel Distribución al pago de alguna multa por los hechos denunciados: Primero porque Enel Distribución no ha incurrido en ninguna infracción que amerite la imposición de multas, en subsidio, es improcedente la multa por cuanto no hay consumidores afectados. No se ha afectado a los consumidores que, siendo clientes de los servicios de distribución eléctrica de Enel Distribución, lo son además de servicios de asistencia o seguros contratadas con empresas como IGS o MAPFRE. Insiste que Enel Distribución solo facilita canales de venta a empresas que prestan servicios de asistencia y a compañías de seguros, que son las que realmente comercializan, venden, y celebran los contratos respectivos con las personas que forman parte de la clientela de distribución eléctrica de Enel. Posteriormente, a Enel Distribución solo le cabe un rol de recaudador de las primas (seguros) o precios (servicios de asistencia) que las personas que han contratado tales servicios deben pagar a las empresas respectivas, lo que se incorpora a las boletas por consumo de electricidad que corresponde a sus domicilios, conforme a lo declarado por los mismos interesados en la contratación. A su vez, la incorporación de determinadas personas en los cobros de servicios de asistencia o seguros es efectuada de conformidad a lo informado por las empresas respectivas, a través de comunicaciones internas destinadas a ese efecto. Por lo demás, y sin perjuicio de lo señalado, actualmente no debe existir afectado alguno, toda vez que cuando Enel Distribución ha tomado conocimiento de algún reclamo sobre estos servicios, lo ha remitido a la brevedad a la respectiva empresa contratante y prestadora del servicio, la que, a su vez, ha determinado -si así lo solicita el cliente- la terminación del contrato respectivo, y la restitución de lo que pueda haberse pagado indebidamente, por lo que en cualquier caso no existe afectación alguna a los consumidores en relación con los hechos y reclamos señalados por el SERNAC en su libelo, pues de haber existido ya ha sido reparado por las empresas respectivas.

Puntualiza que no concurren en la especie ninguna de las circunstancias agravantes del artículo 24 de la LPDC que pudiere aumentar la multa a imponer a Enel Distribución.

Respecto de un supuesto daño patrimonial grave a los consumidores: No concurre esta agravante respecto de la demandada, por cuanto, no existe relación de consumo, al menos en el ámbito de servicios de asistencia y seguros, entre Enel Distribución y quienes han contratado con empresas como IGS o MAPFRE tales servicios. Enel Distribución no comercializa, vende ni efectúa tales contrataciones, por lo que ninguna responsabilidad puede tener en los hechos denunciados. Menos aún, pueden concurrir a su respecto circunstancias agravantes. La demandante no da noción, antecedente ni parámetro alguno que sea demostrativo de un “daño patrimonial grave”. Lo único que, en forma totalmente ambigua señala la actora, es que entre 2020 y 2021 Enel Distribución habría recaudado un total de \$5.591.453.064.- por servicios de asistencia y primas de seguros, olvidando -u omitiendo- que esos dineros no están destinados a Enel Distribución, sino que a las empresas que prestan los



Foja: 1

correspondientes servicios y que, por los actos de recaudación efectuados por nuestra representada a cuenta y nombre de terceros, lo cierto es que responde el respectivo comitente, conforme a lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio. Finalmente, el propio SERNAC se refiere a supuestos 864 reclamos, muchos de los cuales fueron solucionados por las empresas prestadoras de los respectivos servicios. Cabe señalar que será de cargo del SERNAC como se justifica su alusión a este respecto a los más de dos millones de clientes de Enel Distribución y a un supuesto perjuicio de más de cinco mil millones de pesos, pues no se ve vínculo causal alguno a su respecto.

Respecto de un supuesto daño a la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad, refiere que la actora no indica de qué forma se habría dañado, la dignidad del consumidor, y menos aún de cómo tal daño habría sido producto de una actuación de Enel Distribución. Enfatiza que Enel Distribución: No ha impuesto a nadie la contratación de servicios de asistencia ni seguros; No ha efectuado engaños ni vulneraciones de derechos y no ha efectuado cobro alguno motu proprio. Por consiguiente, atendido lo expuesto, resulta improcedente que se imponga la máxima multa por infracción a la demandada, por no concurrir los criterios que la ley establece para tales efectos, debiendo establecerse, a lo sumo, y en el improbable caso de que el Tribunal dicte sentencia acogiendo la demanda del SERNAC, una multa proporcional a lo que resulte acreditado en el mérito del proceso.

En subsidio, la multa a imponer a Enel Distribución debe ser rebajada dado que el número de consumidores que supuestamente se habrían visto afectados por los hechos alegados en la demanda de autos sería sustancialmente inferior al señalado por el SERNAC. ello en aplicación del artículo 24 A de la LPDC. De esta forma, la multa debe ser sustancialmente rebajada porque de existir consumidores afectados por las supuestas infracciones reclamadas por el SERNAC, éstos son sustancialmente menos que aquellos señalados por la demandante. SERNAC se arroga la representación de los 2.000.000 de clientes que aproximadamente tiene Enel Distribución, en circunstancias que no pueden considerarse aquellos clientes que pertenecen a los segmentos comercial e industrial, porque no pueden entenderse como consumidores bajo la LPDC. La ley establece que sólo pueden entenderse afectados aquellos que detentan la calidad de consumidores, calidad que no concurre en el caso de los clientes comerciales e industriales siendo que un número reducido de clientes de Enel Distribución han celebrado contratos de prestación de servicios de asistencia o seguros. En lo referido a las circunstancias señaladas en el inciso 7° del artículo 24 de la LPDC, no se configura la gravedad de la conducta, y ni siquiera la actora es capaz de dar una explicación materialmente concreta de cómo ésta se configuraría. En lo referido a la posición de asimetría que supuestamente existiría entre Enel Distribución y los consumidores de servicios de asistencia y de seguros, esta no es tal, pues Enel Distribución no participa de ese mercado ni vende o contrata los mismos, por lo que malamente podría existir una posición asimétrica entre ella y los consumidores en cuestión. En cuanto al beneficio



Foja: 1

económico del supuesto infractor, la demandante sostiene que “es evidente que el proveedor demandado ha obtenido un beneficio económico importante, pues según los antecedentes analizados entre el año 2020 y 2021, ENEL recaudó \$4.428.731.928 por servicios de asistencias y la suma de \$1.162.721.136 en por primas de Seguros, dando un total de \$5.591.453.064. Reitera que los contratantes de los servicios de asistencia y seguros pagan a las empresas que les prestan dichos servicios, no a Enel Distribución. En cuanto a la duración de las supuestas conductas constitutivas de infracción a la LPDC, el SERNAC sostiene que estas “han sido permanentes en el tiempo, ya que se configuran, al menos, desde el año 2018 hasta la fecha. Niega que se trate de actos permanentes. Tampoco procede que las multas se apliquen por cada consumidor afectado (artículo 24 A inciso 2° de la LPDC), pues como señala la disposición respectiva, ello no procederá “en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los consumidores afectados”, y tal como se señaló, las empresas prestadores de servicios de asistencia y seguros han atendido los reclamos y los han resuelto, restituyendo lo pagado en aquellos casos en que el cobro no era procedente. En el improbable caso que se estime que debe aplicarse alguna multa a Enel Distribución, ésta debe rebajarse de manera sustancial, vinculándose sólo con los consumidores realmente afectados. En subsidio, concurre la circunstancia atenuante de no haber sido sancionada anteriormente por la misma infracción. En subsidio, la multa también debe ser rebajada porque respecto de Enel Distribución concurre la circunstancia atenuante contemplada en la letra d) del inciso cuarto del artículo 24 de la LPDC

Como décima excepción refiere que **es improcedente respecto de Enel Distribución la acción de cesación de cobro de primas o tarifas** por la supuesta inexistencia de los contratos de autos. No hay infracción a los deberes precontractuales de información ni a las reglas de formación del consentimiento – No existe contrato entre Enel Distribución y los supuestos consumidores de quienes el SERNAC se arroga representación. Enel Distribución no tiene vínculo contractual ni de consumo alguno con los referidos consumidores, al menos en el ámbito de servicios de asistencia y seguros, ni tampoco ha tenido tratativas precontractuales con éstos en tales ámbitos, por lo que es jurídicamente imposible concebir que haya infringido un deber de información que, sencillamente, no le es exigible. Tampoco puede existir formación del consentimiento entre Enel Distribución y quienes dice representar el SERNAC, toda vez que Enel Distribución no ha realizado oferta alguna de contrato de servicios de asistencia, y menos aún de seguros, en que existe una limitación legal para su ofrecimiento. Si se pretende algún cese de cobro, debe demandarse a quien corresponda.

En subsidio, los contratos respecto de los cuales se ejerce la acción de cese se encuentran terminados, y no se están efectuando cobros a su respecto. Falta de objeto de la acción de cesación del cobro de primas o tarifas. Señala que, para una acción de cesación, al dar lugar a una prestación de no hacer, requiere, necesariamente, que esté ejecutando una conducta que se quiere inhibir. En este caso, se trataría de supuestos



Foja: 1

cobros efectuados en virtud de contratos “inexistentes”. Sin embargo, de los reclamos que ha tomado conocimiento Enel Distribución, éstos han sido remitidos en el brevísimo plazo a las empresas de servicios de asistencia y de seguros respectivas (contratantes y proveedoras de tales servicios), las que, luego de analizar los términos en que se habría llevado a cabo la contratación respectiva, han puesto términos a los contratos motivo de reclamo, cuando así lo ha solicitado el cliente, sin que existan cobros a su respecto, y también se ha procedido a devolver aquellas sumas pagadas, en los casos en que ello era procedente.

Alega como décima primera excepción o defensa la **improcedencia de la indemnización de perjuicios solicitada por el SERNAC**. Sostiene que no concurre respecto de Enel Distribución ninguna de las condiciones necesarias para acoger la acción de indemnización de perjuicios. Ello por cuanto Enel Distribución no ha incurrido en las infracciones denunciadas – no existe infracción de ley en los términos del artículo 50 LPDC. Enel Distribución no ha incurrido en ninguna infracción a la LPDC en el ámbito de prestación de servicios de asistencia o seguros. Sobre el punto, cabe recordar que entre Enel Distribución y quienes señalan haber celebrado o reclamado de un contrato por servicios de asistencia o seguros (i) no existe relación de consumo; (ii) no existe acto oneroso celebrado en ese ámbito; (iii) no hay prestación de servicios habituales por Enel Distribución; ni (iv) hay comercialización o venta de tales servicios por Enel Distribución. Nos remitimos a lo ya señalado en esta presentación, especialmente a los apartados III.1., III.2., III.3. y III.8. Así, al no existir infracción, no hay antecedente que justifique la obligación de Enel Distribución de indemnizar perjuicios en estos autos. Tampoco existe factor de imputación: Enel Distribución no ha actuado con culpa o dolo – No solo no es proveedor en los términos de la LPDC, sino que en su carácter de recaudador no ha incurrido en culpa o dolo de cualquier eventual infracción de la LPDC cita el artículo 1547 del Código Civil, referido a la responsabilidad contractual y el artículo 2329 del Código Civil, referido a la responsabilidad extracontractual. Es decir, el régimen general de responsabilidad civil en nuestro ordenamiento es por culpa, vale decir, debe concurrir la culpa o dolo del agente que ocasiona el daño para que sea obligado a indemnizar perjuicios. Ello aplica a la responsabilidad que invoca el SERNAC en estos autos.

Reitera que no existe culpa por parte de Enel Distribución ya que aquella no celebró ningún contrato de prestación de servicios de asistencia o de seguros con sus clientes de distribución eléctrica, lo que en realidad ha sido efectuado por terceros tales como IGS o MAPFRE.

Alega la inexistencia de perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales dado que no existe daño imputable a ENEL conforme el artículo 2.329 del Código Civil. Explica que, en cuanto a los daños patrimoniales, el supuesto daño reclamado no es indemnizable, ya que no es cierto. No se indica respecto de qué personas se habría producido el daño, ni a qué correspondería. Uno de los requisitos para que el daño sea indemnizable es su certeza, es decir, que se trate de un daño que no sea meramente eventual. Sin embargo, el daño reclamado por el SERNAC está lejos de tener la certidumbre que se exige para



Foja: 1

ser indemnizado. Dicho Servicio no indica respecto de qué personas se haría producido el daño, ni a qué correspondería. Respecto del daño moral, la parte demandante no establece una cifra específica por perjuicios, señala subrepticamente la suma de recaudaciones entre el año 2020 y 2021 que, según indica el SERNAC, se habrían efectuado por concepto precio de servicios de asistencia y primas de seguros, que ascendería a un total de \$5.591.453.064.- De ser efectivo lo anterior, la actora pasa por alto que esas recaudaciones no son para Enel Distribución, sino de terceras empresas, por lo que no corresponde exigir su devolución a nuestra representada. Insisten en que el porcentaje que ha presentado algún reclamo respecto de tales servicios y que se han gestionado con las respectivas empresas, es bastante inferior dentro del universo de personas que habría contratado estos servicios y seguros (poco más de 800 personas, de acuerdo con lo dicho por el SERNAC), por lo que esta petición indirecta es sin duda desproporcionada en su monto y magnitud. En el improbable evento que se le condene a indemnizar perjuicios, éstos no pueden ser más que los montos referidos a los contratos con clientes que, de acuerdo con el mérito del proceso, se hubiese constatado efectivamente un incumplimiento contractual y no un monto global, genérico. Precisa que los perjuicios demandados son inciertos: en primer lugar, porque el SERNAC no refiere monto concreto alguno por concepto de indemnización, sea en el cuerpo del escrito como en su petitorio. Así se observa con absoluta claridad del libelo de la contraria, en que, en la más absoluta indefinición y falta de certeza -una vez más-, demanda perjuicios sin dar estimación alguna a su respecto; en segundo lugar, porque a falta de una definición concreta, la actora desliza que Enel Distribución habría obtenido entre los años 2020 y 2021 la suma de \$5.591.453.064.- por recaudación de pagos de servicios de asistencia y seguros, lo que podría confundir al Tribunal; en tercer lugar, porque el SERNAC tampoco señala con claridad y precisión cuál es el universo supuestamente afectado de consumidores.

Continúa argumentado la inexistencia del daño consistente en las primas o precios pagados por contratos de seguros o servicios de asistencia, respectivamente, ya que, en ciertos casos, luego de poner término al contrato se restituyó todo lo pagado. En su demanda, el SERNAC señala que Enel Distribución cobraría servicios no contratados, lo que sin perjuicio de que Enel Distribución no es contratante en tales convenciones, deberá ser acreditado por la actora. En cualquier caso, por los actos de recaudación efectuados por ENEL a cuenta y nombre de terceros, lo cierto es que responde el respectivo comitente, conforme a lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio. De esta manera, además de no ser quien celebra los contratos de prestación de servicios de asistencia y de seguros, Enel Distribución tampoco tiene responsabilidad alguna por recaudar primas y tarifas a nombre de terceros, pues según lo dispuesto por el Código de Comercio, en tal caso el responsable frente a los contratantes será el comitente -esto es, las empresas de servicios de asistencia y seguros, como IGS o MAPFRE-. Así, nuevamente el SERNAC deberá dirigirse contra quien corresponda realmente para estos efectos.



Foja: 1

La indemnización por “costo de reclamo” es artificial y no tiene respaldo alguno. Lo rechazan desde ya este supuesto daño, pues no puede ser estimado como tal el ejercicio legítimo y gratuito de un derecho que confiere la ley, y menos en las condiciones en que se ha realizado, sin respaldo alguno de las circunstancias y cifras que se alegan. En efecto, la actora no da ningún detalle o razonamiento que explique la suma que aparece demandando por consumidor, ni otra justificación a su respecto. Tampoco distingue la situación de los distintos consumidores que, supuestamente, estarían involucrados, y de cómo en cada caso se justificaría dicho guarismo. Corresponde a un concepto para abultar aún más las sumas que -subrepticamente- pretende la demandante, sin dar nuevamente noción o parámetro alguno para su estimación, por lo que dicho concepto “indemnizatorio” deberá ser igualmente rechazado.

Reitera que, en la especie, existe una ausencia del daño moral demandado, siendo carga procesal del SERNAC acreditarlo, siendo que, además, es improcedente. El daño moral demandado no es significativo, requisito de todo daño para ser indemnizado; Este daño estaría constituido por personas que se habrían visto supuestamente afectadas en su dignidad por habérseles impuesto seguros o servicios de asistencia junto a los cobros respectivos. Más allá de la efectividad de estas afirmaciones -que desde ya negamos en esos términos-, no se trata de un daño significativo como para ser indemnizable en esta sede. Recordemos que uno de los requisitos indispensables del daño para ser indemnizado es que tenga el carácter de significativo, no que constituya una simple molestia por el hecho de vivir en sociedad. En la especie el daño moral demandado en ningún caso puede ser considerado como significativo. Todo lo contrario, no pasa de ser meras molestias derivadas de supuestos cobros supuestamente realizados que, por lo demás, no se deben necesariamente a responsabilidad de Enel Distribución, y que, en cualquier caso, cuando se han presentado situaciones análogas la empresa respectiva ha puesto término al contrato y devuelto lo que corresponde. Tanto es así que, si bien Enel Distribución es un simple recaudador de las primas de seguros y precios por servicios de asistencia que los supuestos consumidores afectados han contratado con empresas como IGS o MAPFRE, las ocasiones en que se han canalizado vía nuestra representada algunos reclamos en contra de quienes prestan los servicios de asistencia o seguros, ésta los ha gestionado ante los responsables respectivos, quienes han puesto término a los contratos a solicitud del cliente correspondiente, y devuelto el pago de primas en aquellos casos en que era procedente. Sea como fuere, el daño aducido como perjuicio extrapatrimonial carece de la significancia necesaria como para poder ser indemnizado, razón por la cual se deberá rechazar la demanda a este respecto. Es meramente especulativo y será carga suya acreditarlo en el proceso, tal como lo expresa el artículo 51 N°2 de la LPDC. Al efecto, de esta norma es posible extraer dos conclusiones sumamente relevantes: La primera, que en la especie no se puede presumir el daño moral, sino que debe ser acreditado. Por ello el legislador estableció expresamente que



Foja: 1

debe incorporarse como un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba y la segunda es deber de la demandante, en este caso el SERNAC, acreditar la efectividad del daño moral alegado. El SERNAC deberá acreditar el daño moral que reclama, y en caso contrario, su demanda en cuanto a esta partida indemnizatoria deberá ser completamente desestimada.

En subsidio, los perjuicios demandados deben ser disminuidos ostensiblemente: Primero porque el supuesto universo de afectados sería sustancialmente inferior al que subrepticamente indica el SERNAC ya que no señala con precisión un número de personas supuestamente afectadas por Enel Distribución en el ámbito de servicios de asistencia y de seguros -lo que, por cierto, negamos que exista-, da a entender subrepticamente que su representación de consumidores alcanza a todos los clientes de Enel Distribución, a saber, más de dos millones de clientes. En su demanda solo señala poco más de 800 reclamos, cuya efectividad deberá ser acreditada por el SERNAC en estos autos. El Tribunal debe tener en consideración cuál es la verdadera dimensión de la representación del SERNAC y de su demanda, pues en ningún caso se extiende a los 2.000.000 de clientes de Enel Distribución, sino que a poco más de 800 personas, que habrían contratado tales servicios con empresas como IGS o MAPFRE y que supuestamente formularon reclamos al respecto.

Alega la ausencia de relación de causalidad entre una acción u omisión imputable y el daño o perjuicio, respecto de Enel Distribución: el daño únicamente es reparable cuando éste derive directa e inmediatamente del hecho imputable y negligente de un tercero. Cita el artículo 1556, 1.558 y 2329 del Código Civil siendo por ello necesario establecerse un vínculo de causalidad, tanto natural como normativo, entre el hecho que sería fuente del daño y el daño mismo. En este caso ello no concurre. Como ha sido señalado, Enel Distribución no ha celebrado contrato alguno de prestación de servicios de asistencia ni seguros con los reclamantes, limitándose su actuación a recaudar los pagos que las personas realizan -o deben realizar- a tales empresas. No se observa cómo se podría configurar una relación de causalidad entre los cobros reclamados o la supuesta falta de consentimiento de los consumidores con una conducta de Enel Distribución, pues quienes intervienen en la formación del consentimiento son los oferentes (por ejemplo, IGS o MAPFRE) y los destinatarios (personas que son clientes del servicio de distribución eléctrica de Enel Distribución), y en los cobros, estos se realizan según la información que remiten dichas empresas.

Como décima segunda excepción o defensa, alega la improcedencia de los daños punitivos demandados, ya que no concurren las circunstancias agravantes del artículo 24 LPDC, careciendo de todo fundamento la solicitud respecto de Enel Distribución. Al efecto cita el artículo 53 letra c) de la LPDC disposición, que, según se ha señalado en doctrina, incorpora los daños punitivos a la LPDC.

Argumenta como **décima tercera excepción o defensa** la improcedencia de la acción restitutoria por enriquecimiento sin causa ya que no concurren los presupuestos



Foja: 1

de dicha acción, los que, por lo demás, son distintos a los de la responsabilidad civil y que el demandante apenas refiere en su demanda: SERNAC no dedica un solo párrafo a fundar debidamente el por qué se configuraría en la especie un enriquecimiento injustificado, ni menos la procedencia de la acción restitutoria. Ni siquiera señala cuáles son los requisitos que se deben dar en el caso de autos para que dicha pretensión pudiera ser procedente, lo que pone por sí mismo de manifiesta la absoluta falta de fundamento de esta alegación de la actora. No se señala en parte alguna cuál es el enriquecimiento impugnado, el empobrecimiento reclamado, ni la supuesta ausencia de causa.

Sostiene como décima cuarta excepción o defensa que el SERNAC pretende invertir la carga de la prueba y aplicar -de manera torcida- el estatuto general de la responsabilidad contractual establecido en el Código Civil, soslayando que, en la especie, la acción de carácter infraccional o contravencional se rige por el ius puniendi estatal, así como liberarse de la carga del factor de imputabilidad. Aceptar las pretensiones probatorias de la actora supondría liberar al SERNAC de toda la carga probatoria que legalmente le corresponde, y constituye un error de interpretación de las reglas que rigen el procedimiento de autos. Acceder a la pretensión de la actora no sólo supone invertir radicalmente la carga de la prueba aplicable en autos, sino que dejaría a nuestra representada derechamente en la indefensión.

En cuanto a las supuestas infracciones a la LPDC, señala que: “La presunción de inocencia comporta: 1º. Que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada. 2º. Que la carga de la prueba corresponde a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia. 3º. Que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valoradas por el organismo sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio. (...)”. Aplicando los criterios descritos al caso de autos, es el SERNAC sobre quien pesa la carga de acreditar los hechos que configurarían las infracciones a la LPDC que imputa a Enel Distribución, y, además, dicha prueba de cargo no puede basarse en documentos, informes u otros medios de prueba elaborados por dicha entidad. Una decisión que se aparte de ello supone invertir la carga de la prueba, configurando un vicio de nulidad sustantivo, por infracción de las normas reguladoras de la prueba.

En cuanto a la aplicación de la culpa infraccional, la interpretación de SERNAC supone atribuir a la noción de culpa infraccional una extensión que ella no tiene. En efecto, a diferencia de lo que el SERNAC pretende hacer creer, la culpa infraccional no es un supuesto de responsabilidad objetiva, y ello tiene una consecuencia de suma relevancia. Agrega que “la responsabilidad derivada de una infracción administrativa no es objetiva, ya que exige la reprochabilidad de la conducta del sujeto, en la medida que en la situación concreta podía haberse sometido a los mandatos y prohibiciones establecidos por la norma”. Así las cosas, en el improbable evento que el SERNAC



Foja: 1

acredite las infracciones que se imputan a ENEL ello no produce el efecto automático de obligar a resarcir los perjuicios que pretende la actora, sino que, a lo sumo, genera una presunción de culpabilidad -y no una responsabilidad objetiva- que nuestra representada puede desacreditar, produciendo prueba que acredita la exclusión del elemento subjetivo de la infracción. En consecuencia, (i) el SERNAC debe acreditar fehacientemente que se han cometido las infracciones alegadas; (ii) de acreditarse, ello solo genera una presunción de culpabilidad y no responsabilidad objetiva; (iii) en ningún caso el que se acredite la infracción supone una indemnización automática; y (iv) el demandado puede desvirtuar la presunción mediante prueba de contrario.

Previo cita de las disposiciones legales pide se tenga por contestada la demanda y sea rechazada en todas sus partes con expresa condena en costas.

En relación con la **demanda subsidiaria de nulidad contractual y de indemnización de perjuicios** en defensa del interés colectivo de los consumidores, solicitando su completo rechazo, con expresa condena en costas. Pide tener por reproducidos los hechos expuestos en los Capítulos I y II de su contestación los que determinan la improcedencia de las demandas principal y subsidiarias deducidas por el SERNAC.

En cuanto a las excepciones, alegaciones y defensas, se remite expresamente a excepciones opuestas en lo principal de esta presentación y pide tener por reproducidas las deducidas bajo los apartados III.1., III.2., III.3., III.4., III.6., III.7., III.8., III.9., y III.14. de lo principal de su contestación, a saber, falta de legitimación activa y pasiva, ser ajeno a la relación de consumo de litis; insistir que la demanda se encuentra mal enderezada; infracción a litis consorcio pasivo; la prescripción de la acción, negar que ha incurrido en las infracciones denunciadas, la improcedencia de pago de multas y la inversión de la carga de la prueba.

Alega la improcedencia de la acción de nulidad absoluta en los términos en que ha sido formulada por el SERNAC ya que no hay actos o contratos de los que constituyen la base de reclamos del SERNAC que puedan cesar en sus efectos, al estar terminados: la acción de cesación es distinta de las acciones de ineficacia. A su vez, la nulidad "es la sanción para todo acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto o contrato, según su especie y la calidad y estado de las partes (art. 1681 inc. 1° del Código Civil), cuyo efecto es restituir a las partes al estado anterior a la celebración del acto o contrato nulo. la acción de cesación no está dirigida a la falta de requisitos que la ley prescribe para el valor de un acto o contrato, ni tiene los efectos destructivos del acto o declaración de voluntad que engendró la obligación, sino que la prestación a que da lugar es una omisión, sea bajo la forma de una paralización de una conducta en curso al momento de interponerse la acción, inhibirla hacia el futuro o ambas. En consecuencia, los objetos y efectos de ambas acciones son completamente diferentes, sin que puedan interponerse de forma análoga, o fundar una sobre la otra. Olvida la demandante que la nulidad es una sanción



Foja: 1

de derecho estricto, contemplada expresamente en algunos casos en la LPDC, y respecto de la cual no cabe su aplicación por analogía. De esta manera, la demanda subsidiaria enfrenta un obstáculo insalvable, a saber, que ha deducido una acción bajo supuestos improcedentes, pues la LPDC no recoge una acción de nulidad por los conceptos que señala, y la acción de cesación que invoca como fundamento de aquella, es una acción distinta a cualquiera de ineficacia, por lo que la pretensión del SERNAC no puede prosperar. En segundo lugar, la acción carece de objeto en los hechos de estos autos: tratándose de una acción de cesación, ello no procede respecto de los contratos sobre los cuales no existe reclamo alguno y respecto de aquellos en que puedan haber existido reclamos, tal como ha sido señalado con anterioridad respecto de la demanda principal, las empresas proveedoras de los servicios de asistencia y seguros analizan cada caso, y, de proceder, terminan el contrato y restituyen los montos correspondientes. A su vez, si se considerara la peregrina tesis de la acción de nulidad del SERNAC, nuevamente ésta no procede respecto de los contratos en que no existe reclamo alguno y en que prácticamente la totalidad de los contratantes están conformes con ellos, conforme a la información de las empresas respectivas y, en cuanto a aquellos en que han existido reclamos, los contratos ya se encuentran terminados, y se habría restituido lo correspondiente en cada caso. En consecuencia, en aquellos casos en que se hayan efectuado cobros que luego han sido reclamados, el acto ya cesó en sus efectos al encontrarse terminado, y el cliente respectivo habría recuperado lo pagado, si es que procedía en su caso. Así, en la actualidad, no habría actos respecto de los cuales proceda su cese o declaración de nulidad, por estar terminados, y por haberse devuelto los montos correspondientes, según cada caso. Alega la **Falta de legitimidad activa del SERNAC** para demandar la nulidad absoluta en autos dado que no tiene interés patrimonial, ni es el Ministerio Público para demandar la nulidad absoluta, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.683 del Código Civil. En ninguna parte de dicha norma se observa una autorización para demandar de nulidad absoluta a terceros que no tengan interés patrimonial, ni tampoco, derechamente, al Servicio Nacional de Consumidor. Advirtiendo la debilidad de su posición, el SERNAC pretendió adelantarse a algún reproche, señalando lo siguiente. Sin embargo, como ha señalado la doctrina, la legitimación en este caso se circunscribe al Ministerio Público, y no a otras instituciones. Incluso, refiriéndose a la posibilidad de que los defensores públicos pudieran demandar la nulidad absoluta en base a la disposición citada, la doctrina niega dicha posibilidad. De esta manera, pese a las pretensiones del SERNAC de intentar salvar su legitimidad activa para demandar la nulidad absoluta de autos, lo cierto es que carece totalmente de ella, pues la supuesta calidad que invoca para tales efectos -ser un “análogo” al Ministerio Público- es superflua y no tiene ningún respaldo legal.

Añade que Enel Distribución no es proveedor, ni proveedor intermediario, de los servicios de asistencia y seguros materia de autos y no se configura la responsabilidad objetiva del artículo 43 LPDC. En relación con este punto, SERNAC, sin mayores justificaciones al respecto, cambia a propósito de la acción de nulidad la calidad que



Foja: 1

supuestamente atribuye a Enel Distribución. En efecto, en la demanda principal, la demandante se refiere principalmente a Enel Distribución como un “articulador” de negocios o, derechamente, como proveedor de servicios de asistencia y seguros. Sin embargo, a propósito de la acción de nulidad, le confiere ahora la calidad de proveedor intermediario. Al respecto, el SERNAC pasa a referirse sin más a Enel Distribución como “proveedor intermediario”, sin ahondar mayormente en el cambio de rol asignado, y sin explicar tampoco qué papel y responsabilidad cabe a las personas jurídicas por las que, supuestamente, estaría intermediando nuestra representada, y por qué se les considera “terceros en la relación”. Pues bien, valga partir señalando que, tal como ha sido referido en lo principal de esta presentación, no existe relación de consumo alguna respecto de Enel Distribución por los servicios de asistencia y seguros, al no ser ésta la que contrata y presta tales servicios. En ese sentido, el cambio de calidad que pretende efectuar el SERNAC en nada altera lo anterior. Para efectos de las pretensiones del SERNAC, “proveedor” y “proveedor intermediario” no son términos idénticos, equivalentes, ni tienen iguales responsabilidades. En efecto, los “proveedores” son aquellos definidos en el artículo 2 N°2 de la LPDC como “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”. Por su parte “proveedor intermediario” “es aquel proveedor que celebra un contrato con el consumidor, cobrando siempre por este un precio o tarifa, cuya prestación efectiva será llevada a cabo por un tercero que no es parte en el contrato”. Cabe expresar que la sola posición de intermediario no basta para estos efectos, sino que también debe ser proveedor en los términos exigidos por la LPDC. Lo anterior es relevante, pues deja en clara indeterminación la calidad que atribuye la actora y sobre la que ha de rendir prueba, esto es, si respecto a una contratación y prestación directa de servicios por el supuesto proveedor -más los otros elementos contenidos en el artículo 2° N°2 de la LPDC-, o si, además, deberá acreditar que hay una contratación directa entre el supuesto proveedor intermediario y el consumidor, pero que la prestación sería realizada por un tercero ajeno a dicha relación contractual. El tránsito entre las distintas calidades que el SERNAC confiere a ENEL demuestra que la demandante no tiene claridad respecto a cómo haría partícipe a Enel Distribución en este proceso, lo que se condice con el hecho de que los verdaderos proveedores y contratantes de los servicios de asistencia y seguros son terceros no emplazados en autos. Al analizar los contratos identificados por el propio SERNAC, se aprecia de distintas citas que la venta y comercialización de los Servicios serían realizadas por personas jurídicas distintas a nuestra representada, en la especie MAPFRE e IGS. Por otra parte, y a modo de ejemplo, al describir el “modelo de negocio” en materia de seguros, ni siquiera describe el rol que al efecto tienen las compañías de seguros involucradas, limitándose a nombrarlas. Asimismo, respecto del corretaje de seguros, simplemente señala el SERNAC que Procapital Corredores de Seguro Limitada sería “corredor e intermediario de seguros del Programa Mercadeo Masivo”, sin que



Foja: 1

explique su rol de intermediación, y su interacción con las compañías de seguros, con Enel Distribución y con los clientes. Contraviene directamente la calidad de proveedor intermediario que ahora la demandante pretende asignarle a Enel Distribución en la presente demanda de nulidad. Que una demanda sea deducida en subsidio de otra en ningún caso permite alterar los hechos a voluntad, pues estos debieran ser unos y los mismos en ambos casos, variando solo los efectos jurídicos que, en cada demanda, se confiere a éstos, por lo que la confusión en la que incurre el SERNAC a este respecto es inadmisibile. Tampoco le resulta aplicable a Enel Distribución la responsabilidad objetiva del artículo 43 de la LPDC, no siendo Enel Distribución proveedor ni proveedor intermediario de los servicios de asistencia y seguros, es jurídicamente imposible que se le aplique la responsabilidad objetiva del artículo 43 de la LPDC, pues ello contravendría directamente su tenor expreso, y por lo demás, a la fecha el SERNAC no ha podido acreditar un solo contrato en que sea Enel Distribución quien celebre con terceros un contrato de servicios de asistencia o de seguros. Por tal razón, la procedencia de la calificación de proveedor intermediario y de la responsabilidad aparejada a ella deberán ser rechazadas completamente por el Tribunal.

En subsidio, el SERNAC deberá acreditar la configuración de la causal de nulidad absoluta por cada contrato correspondiente a sus supuestos representados. Los contratos se presumen válidos. SERNAC subrepticamente pretende arrogarse la representación de las más de dos millones de personas que son clientes de Enel, pero a la vez, solo menciona poco más de 800 reclamos en relación con la contratación de servicios de asistencia y seguros, que por lo demás, son contratados con terceros que, inexplicablemente, no han sido emplazados en autos. SERNAC se esmera en presentar la demanda de autos como un reclamo genérico en contra de las contrataciones de los servicios de asistencia y seguros con empresas como MAPFRE e IGS, cuando, en realidad -y comparado con la pretendida cifra de dos millones de personas a la que hace referencia indirectamente el SERNAC- el número de reclamos es menor.

No concurren los requisitos de procedencia de la indemnización de perjuicios respecto de Enel Distribución. Controvierten y niegan cada una de las infracciones imputadas ya que tampoco concurren las condiciones para configurar la responsabilidad civil de Enel Distribución respecto de esta demanda subsidiaria.

Insiste que Enel Distribución no ha incurrido en las infracciones denunciadas en los términos señalados en la acción principal. En subsidio, tampoco existe otro factor de imputación: Enel Distribución no ha actuado con culpa o dolo – No solo no es proveedor ni proveedor intermediario en los términos de la LPDC, sino que en su carácter de recaudador no ha incurrido en culpa o dolo de cualquier eventual infracción de la LPDC

Reitera que, el factor que determina que una persona deba responsabilizarse del perjuicio sufrido por otro es la culpa. Ya sea en el ámbito contractual como en el ámbito extracontractual. Cita el artículo 1547 del Código Civil, referido a la responsabilidad contractual y artículo 2329 del Código Civil, referido a la responsabilidad extracontractual. Ello aplica a la responsabilidad que invoca el SERNAC en estos autos.



Foja: 1

En la especie no existe culpa por parte de Enel Distribución. Insiste que no ha celebrado los contratos de seguro o servicio de asistencia.

En cuanto a los daños patrimoniales: el supuesto daño reclamado no es indemnizable, ya que no es cierto y no se indica respecto de qué personas se habría producido el daño, ni a qué correspondería. Los perjuicios demandados son inciertos, ya que SERNAC no refiere monto concreto alguno por concepto de indemnización. Como ya dijo, la demandante no agrega ninguna precisión al respecto, quizás confiando en que la mayor indeterminación jugará a favor de quienes dice representar, en circunstancias que solo quita certidumbre al daño, lo que impide que el mismo pueda ser indemnizado. En cuanto al supuesto daño consistente en la “pérdida de la chance”, este también es improcedente respecto de Enel Distribución, y corresponderá al SERNAC acreditar su procedencia. En relación con la “pérdida de la chance”, nuestra doctrina ha señalado: “En la doctrina francesa se ha acuñado la expresión “perte d’une chance” para aquellos casos en los que el demandante pide indemnización porque la conducta culpable del demandado le impidió aprovechar una oportunidad o ejercer un derecho del cual con mayor o menos probabilidad, pero no con certeza obtendría un beneficio”. Al efecto, el SERNAC reclama “daño por pérdida de una chance o costo de oportunidad asumido por los consumidores, constituido porque no pudieron disponer del dinero invertido en pagar las primas o tarifas por seguros o asistencias, en circunstancias que podrían haberlo ahorrado, en un banco y, haber generado, por ejemplo, intereses”. Sin embargo, el supuesto daño por pérdida de una chance no es responsabilidad de Enel Distribución, y por tanto nada puede responder al respecto. Ciertamente, Enel Distribución actúa como recaudador de otras empresas, las que indican a nuestra representada a qué personas corresponde cobrar primas y tarifas por seguros y servicios de asistencia, por haber contratado tales servicios. En cualquier caso, y en el improbable evento que el Tribunal estime que este concepto es indemnizable en la especie, cabe señalar que solo puede indemnizarse la frustración de la oportunidad de postular a la obtención de un beneficio, y no el eventual monto total de este.

La indemnización por “costo de reclamo” es artificial y no tiene respaldo alguno: Rechazan este supuesto daño, pues no puede ser estimado como tal el ejercicio legítimo y gratuito de un derecho que confiere la ley y menos en las condiciones en que se ha realizado, sin respaldo alguno de las circunstancias y cifras que se alegan. En efecto, el SERNAC no da siquiera un indicio acerca de cómo se conformaría la suma de 0,15 UTM como supuesto “costo de reclamo” y por qué procede por igual respecto de cada consumidor, careciendo de la más básica determinación y certeza. Se trata de un concepto utilizado para abultar aún más las sumas que -subrepticamente- pretende la demandante, sin dar noción o parámetro alguno para su estimación, por lo que dicho concepto “indemnizatorio” deberá ser igualmente rechazado.

Alegan la ausencia del daño moral demandado y es carga procesal del SERNAC acreditarlo. En segundo lugar, el daño extrapatrimonial demandado debe ser desestimado porque es meramente especulativo. SERNAC debe acreditar en autos la



Foja: 1

supuesta intencionalidad de Enel Distribución de instrumentalizar al consumidor y, por otra parte, de que se estaría frente a una situación aún sin solución, porque de lo contrario demostraría que toda su alegación de daño moral no pasa de ser una mera quimera. Es de carga de la demandante acreditar tal circunstancia, tal como lo expresa el artículo 51 N° 2 de la LPDC, norma de la cual se concluye que no se puede presumir el daño moral, sino que debe ser acreditado. Por ello el legislador estableció expresamente que debe incorporarse como un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que recibe la causa a prueba y es deber de la demandante, en este caso el SERNAC, acreditar la efectividad del daño moral alegado. Desde ya, el SERNAC deberá acreditar fehacientemente el daño moral que reclama, y de no ser así, su demanda en cuanto a esta partida indemnizatoria deberá ser completamente desestimada.

En subsidio, los perjuicios demandados deben ser disminuidos ostensiblemente, dado que el supuesto universo afectado sería bastante inferior al que subrepticamente indica el SERNAC, en su demanda sólo señala poco más de 800 reclamos, cuya efectividad deberá ser acreditada por el SERNAC en estos autos. Reitera la ausencia de relación de causalidad entre una acción u omisión imputable y el daño o perjuicio, respecto de Enel Distribución. Hace presente que, en materia de reparación de daños, rige el principio de causalidad, en virtud del cual el daño únicamente es reparable cuando éste derive directa e inmediatamente del hecho imputable y negligente de un tercero. Citan los artículos 1556, 1.558 y 2.329 del Código Civil enfatizando que debe establecerse un vínculo de causalidad, tanto natural como normativo, entre el hecho que sería fuente del daño y el daño mismo. En este caso ello no concurre. Enel Distribución no ha celebrado contrato alguno de prestación de servicios de asistencia ni seguros con los reclamantes, limitándose a recaudar los pagos que las personas realizan -o deben realizar- a tales empresas. No se configura nexo causal entre los hechos de la causa y nuestra representada, la que en algunos casos solo facilita canales de venta y el acceso a la base de clientes conforme a la Ley N° 19.628, y se encarga de recaudar lo que le indican las empresas prestadoras de servicios y de seguros, lo que determina que sea improcedente la indemnización de perjuicios demandada, o bien, que lo sea en una proporción considerablemente menor.

Finalmente, refiere que no concurren las circunstancias agravantes del artículo 24 LPDC, careciendo de todo fundamento la solicitud respecto de Enel Distribución con relación al artículo 53 letra c) de la LPDC. Esta disposición, según se ha señalado en nuestro medio, incorpora los daños punitivos a la LPDC a los que ya hizo referencia en la acción principal. Por ello, esta petición también deberá ser desestimada en todas sus partes. -

A folio 56, consta que con fecha 4 de octubre de 2022, se efectuó el llamado a conciliación con la asistencia de la parte demandante, del tercero coadyuvante y de la demandada, la que no produjo resultados.

A folio 57, consta que, por resolución de 5 de octubre de 2022, se recibió la causa a prueba, resolución que fue notificada a la parte demandante el 20 de marzo de 2023, a



Foja: 1

folios 58 y 59, a la demandada el 21 de marzo de 2023 (folio 61) y al tercero coadyuvante el 23 de marzo de 2023 (folio 63)

A folio 70, consta que con fecha 4 de abril de 2023, se acogió parcialmente el recurso de reposición, respecto a la interlocutoria de prueba antes señalada. fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los allí señalados.

A folio 318, consta que con fecha 2 de febrero de 2024, y encontrándose la causa en estado, se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE LOS DOCUMENTOS ACOMPAÑADOS POR LA DEMANDANTE A FOLIO 86.

PRIMERO: Que a folio 188, con fecha 19 de julio de 2023 la demandante rinde percepción documental requerida por la parte contraria a folio 86 de autos, en virtud de la cual se accede al dispositivo de almacenamiento pendrive, custodiado bajo el N°4094-2023. Se detalla que en la carpeta digital se aprecia el contenido Anexo N°1, el que al abrirlo se despliegan dos subcarpetas, “a. Carpeta audios Enel (ordinario 5935) y b. carpeta documentos y audios Enel (ordinario 3055). Se abre la primera carpeta digital y se reproduce los archivos de audios: 1.-registro de audio correspondiente al reclamo N°R2021W4979618 de la consumidora Lilian Quinteros (Duración:9:48 minutos); 2.- registro de audio correspondiente al reclamo N°R2021W4938982 del consumidor Luis Orlando Llano (Duración: 5:35 minutos). Confiriéndose a la parte demandada un plazo de diez días hábiles para efectos de formular alguna objeción.

SEGUNDO: Que, a folio 215 la parte demandada objeta y solicita la exclusión de los siguientes audios por no haber sido acompañados conforme los singularizó en su escrito: registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4918686 del consumidor Marcelo Silva; registro de audio correspondiente al reclamo N°R2021W4938982 del consumidor Luis Orlando Llano; registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4990170 de la consumidor Alejandra Navea, y registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4994851 del consumidor Juan José Muñoz Molina.

Asimismo, observa la totalidad de los audios contenidos en la Carpeta Anexo N°1 denominada “carpeta que contiene los audios que se individualizan en cada caso y que fueron enviados con la respuesta al Oficio Ordinario N° 5935, de fecha 29 de octubre de 2021”, fundada en que la persona que ofrece un servicio de asistencia a un cliente del servicio de distribución de energía eléctrica de Enel se presenta como ejecutivo de Integral Group Solution y nunca como ejecutivo de Enel, lo que confirma que su representada no ofrece , ni celebra la contratación de este servicio a distancia y, por tanto, no pudo haber incurrido en las infracciones de ley denunciadas por el SERNAC con ocasión de la formación del consentimiento de los contratos que se pretende declarar ineficaz.

TERCERO: Que, evacuando el traslado conferido, la demandante solicita el rechazo de la objeción planteada, sosteniendo que no existe inconsistencia entre el audio y el reclamo, pues se contrataron seguros y asistencias con personas que no eran



Foja: 1

titulares de las cuentas, pero quienes deben pagarlos son aquellos. Explica que en el registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4918686 del consumidor Marcelo Silva, se llamó a la señora Lilian Elizabeth Muñoz, de parte IGS empresa prestadora de servicios de la compañía de la electricidad por un nuevo programa que implementa la compañía, quien dejó incorporada la asistencia en el domicilio Lope de Ulloa 2173, comuna de Quinta Normal, informando en ese acto, que quien paga la luz es su marido, Marcelo Silva, y quien formuló el reclamo al SERNAC. Por su parte en el registro de audio correspondiente al reclamo N°R2021W4938982 del consumidor Luis Orlando Llano, IGS llama a la señora Pabla Alejandra Salazar, domiciliada en Pasaje Jorge Prat Sur 8213 comuna de Pudahuel, para ofrecer un servicio de asistencia y es quien la contrata, siendo Luis Orlando Llano, el consumidor que formuló el reclamo N°R2021W4938982 en SERNAC. En cuanto al tercer registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4990170 de la consumidora Alejandra Navea, señala que se repite la figura de los casos anteriores, pues el audio corresponde efectivamente al señor Roberto Arce, pero el reclamo ante el SERNAC lo formuló la señora Alejandra Navea Araya, quien paga la boleta de electricidad donde se cobra la asistencia. Respecto al registro de audio correspondiente al reclamo N° R2021W4994851 del consumidor Juan José Muñoz Molina, expresa que la comunicación se intentó con Lorena del Rosario Soto, domiciliada en Pasaje Dirigente Silva Delgado Ibáñez 2655 comuna de Cerrillos, pero el reclamo al SERNAC lo formuló Juan José Muñoz Molina, quien paga la cuenta de electricidad en la cual fue cargado el ítem “asistencia para el hogar”.

En lo tocante a la segunda alegación de la demandada, señala que no es precisa, toda vez que, al escuchar los audios objetados, permiten concluir que el ejecutivo que llama al consumidor se presenta como ejecutivo de IGS la empresa que presta servicios para la compañía de la luz. Agregando además que en algunos audios los consumidores preguntan al ejecutivo si llaman de la ENEL, lo que es contestado afirmativamente por el ejecutivo y en algunos audios el ejecutivo también indica que está llamando a los clientes de ENEL.

CUARTO: Que, teniendo en consideración los supuestos fácticos de las acciones deducidas en lo principal y en subsidio por la parte demandante, el mérito de las probanzas objetadas consistentes en grabaciones de atención al “cliente” que tiene por objeto dar cuenta de la negociación con usuarios del servicio del sistema eléctrico, estimándose que la alegación invocada, se relaciona y orienta más bien a determinar el mérito probatorio de los registros de audios aparejados, aspecto de fondo que debe ser resuelto en la sentencia definitiva, se rechaza la objeción documental, y en consecuencia se tiene por acompañados los documentos contenidos en el pendrive custodiado bajo el N°4094 en la forma solicitada.

II.- EN CUANTO A LAS TACHAS DEDUCIDAS EN CONTRA DEL TESTIGO DE LA DEMANDANTE CARLOS ALBERTO PINTO DENEGRÍ.

QUINTO: Que, la parte demandada deduce las tachas del artículo 358 números 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, en contra del testigo de la demandante Carlos



Foja: 1

Alberto Pinto Denegri, fundadas en que de las respuestas del testigo se desprende que trabaja actualmente en SERNAC, y desde febrero de 2019 recibe honorarios por ello, cumpliendo horario por el desempeño, y representando su única fuente de ingreso y/o remuneraciones.

Deduca también la tacha contenida en el numeral 6 de la norma en comento, ya que el testigo carece de imparcialidad necesaria para deponer, tanto por lo anteriormente señalado en la tacha anterior, como por su respuesta donde manifiesta que constituye parte de sus funciones la elaboración de informes en procesos judiciales en que participa SERNAC, declarando incluso que ha realizado al menos 10 informes en este sentido, agregando que ha declarado en al menos tres juicios de esta índole a partir de informes que también evacuó, lo que determina que este caso su testimonio carezca de imparcialidad necesaria, pues el testigo estar motivado por declarar en el sentido planteado por el SERNAC en su demanda.

SEXTO: Que, evacuando el traslado conferido, la demandante solicita el rechazo de las tachas con costas. Expresa que en las tachas reguladas en el artículo 358 números 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil no se configura la hipótesis de hecho, pues la Jurisprudencia se encuentra conteste en que estas proceden, cuando entre el deponente y la parte que lo presenta existe una relación laboral bajo subordinación y dependencia, es decir, regulada por el Código del Trabajo, y en este caso, el testigo es un funcionario público que se encuentra vinculado con su empleador por una relación estatutaria disciplinada por el estatuto administrativo, cuya regulación es distinta a aquella contemplada en el Código del Trabajo.

En cuanto a la causal del numeral 6, refiere que tampoco se configuran los supuestos de hecho para dar lugar a la misma, por cuanto la jurisprudencia se encuentra conteste en el hecho que esta causal aplica cuando el deponente manifiesta tener un interés patrimonial directo o indirecto en los resultados del pleito, lo que en este caso no se desprende de los dichos del testigo.

SÉPTIMO: Que de acuerdo con el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, “Son también inhábiles para declarar: 4°. -Los criados, domésticos o dependientes de la parte que los presenta. Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el que preste habitualmente servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa, 5°. - Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio y 6°. - Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto”.

Que, en cuanto a las causales del N° 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, cabe precisar que el testigo señaló ser funcionario del SERNAC, desempeñándose como economista en el departamento de investigaciones económicas, recibiendo remuneración mensual y cumpliendo horarios; por lo que es posible concluir que se desempeña como un funcionario público, calidad que no es asimilable a un trabajador dependiente al que alude el artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto estas causales se fundan, como lo han dicho fallos reiterados de



Foja: 1

nuestros tribunales superiores, en el estrecho vínculo de dependencia entre el testigo y la parte que lo presenta, que no es el caso de los funcionarios públicos, los que no dependen del Fisco en los términos que esas disposiciones legales exigen. En este sentido, dichos profesionales son remunerados por el Estado y sus atribuciones, deberes y permanencia en el cargo dependen de la ley, no de las relaciones y vaivenes laborales que emanan del mundo privado, razón por la cual las referidas tachas serán desestimadas, tal como se dirá en lo resolutivo del presente fallo.

En lo tocante a la causal fundada en el número 6 de la norma en comento, de las respuestas del testigo a las preguntas de tacha formuladas por la contraria, no se desprende a juicio de este Tribunal -como la norma legal lo indica-, ningún antecedente que permita suponer que tiene interés en el mismo, ya sea directo o indirecto, el que además, de acuerdo a la reiterada jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia debe ser de carácter económico, no configurándose en la especie, motivo por lo que será desestimada esta tacha.

III.- EN CUANTO A LAS TACHAS DEDUCIDAS EN CONTRA DE LOS TESTIGOS DE LA DEMANDADA CLAUDIO OSORES CHACOFF Y ALEJANDRA GUTIÉRREZ TAPIA.

OCTAVO: Que, la parte demandante deduce las tachas del artículo 358 números 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, fundadas en que los testigos prestaron servicios para la demandada y actualmente tienen una relación laboral de vínculo de subordinación y dependencia con una empresa que pertenece al mismo grupo empresarial que la sociedad demandada.

NOVENO: Que evacuando el traslado conferido, la demandada solicita el rechazo de las tachas opuestas por SERNAC, ya que no se verifican los supuestos facticos establecidos por el legislador, toda vez que se requiere que al momento de la declaración del respectivo testigo se cumplan copulativamente los elementos entre éste y la parte que lo presenta, cuales son dependencia, habitualidad y retribución, lo que no se configura en la especie, pues los testigos no son actualmente trabajadores de la demandada. Además, agrega, que los testigos sean trabajadores de una empresa distinta a la demandada con personalidad jurídica, patrimonio y accionistas diferentes no es suficiente para configurar la causal invocada, especialmente porque no se estableció que la relación de estas empresas pudiere afectar la imparcialidad de su testimonio y mucho menos poner en duda la continuación de su trabajo con su actual empleador.

Finalmente manifiesta que corresponde rechazar la tacha ya que se está ante testigos que, según lo declarado en las preguntas para tacha, habrían participado en áreas de trabajo que se vinculan con los hechos discutidos, lo que determina sean testigos necesarios que declaren sobre aquello que le pudieran constar y pudieran haber tomado conocimiento con ocasión de sus funciones.

DÉCIMO: Que de acuerdo con el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, “Son también inhábiles para declarar: 4°. - Los criados, domésticos o dependientes de la parte que los presenta. Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el



Foja: 1

que preste habitualmente servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa;5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio”.

Que, en cuanto a la causal de inhabilidad planteada por la defensa de la demandante, es evidente que los testigos referidos no revisten el carácter de doméstico o dependiente de la demandada, pues como estos declararon trabajaron para Enel Distribución, pero actualmente trabajan para Enel X, siendo una empresa distinta a la demandada, de manera que la relación laboral lo es con un tercero ajeno al proceso, y no respecto de la parte que los presenta o exige su testimonio.

Por estas consideraciones se rechazan, sin costas, las tachas deducidas por la demandante en contra de los testigos individualizados.

IV.- EN CUANTO A LAS ACCIONES DEDUCIDAS A LO PRINCIPAL Y EN SUBSIDIO DE LA DEMANDA DE FOLIO 1 POR SERNAC EN CONTRA DE ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A

UNDÉCIMO: Que, con fecha 11 de marzo de 2022, comparecen Lucas Del Villar Montt, abogado, director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, Jean Pierre Couchot Bañados, abogado, y Alfredo Calvo Carvajal, abogado, en representación del Servicio Nacional Del Consumidor, rol único tributario N.º 60.702.000-0; quienes interponen demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPDC; y en subsidio, demanda de nulidad de contrato e indemnización de perjuicios en defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de ENEL Distribución Chile S.A., sociedad anónima del giro único y exclusivo de distribución de energía eléctrica, rol único tributario número 96.800.570-7, representada legalmente por Ramón Castañeda Ponce; o bien, representada de conformidad a lo dispuesto en el inc. tercero del art. 50 C en relación al art. 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, todos ya individualizados, fundándose en los antecedentes de hecho y derechos ya consignados en la parte expositiva de esta sentencia.

DUODÉCIMO: Que, la demandada Enel Distribución S.A debidamente emplazada en autos solicitó el rechazo de las acciones fundada en las excepciones, alegaciones y defensas que introdujeron al debate en la etapa de discusión, las que ya fueron reseñadas en lo expositivo de este fallo.

DÉCIMO TERCERO: Que, la parte demandante, en orden a acreditar sus dichos, rindió la siguiente prueba documental:

A folio 1:

1.- Copia simple de Contrato de uso de canal y recaudación asistencia entre Enel Distribución Chile S.A y Servicios Integral Group Solution Spa de fecha 1 de julio de 2017.

2.- Copia simple de Contrato de Comercialización de Seguros entre Enel Distribución Chile S.A., Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A., Procapital Corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA de fecha 5 de noviembre de 2018.



Foja: 1

3.- Copia de Script de Ventas Seguro Vida, registra fecha 26 de octubre de 2018, material confidencial y de propiedad de Procapital Servicios, Mapfre -Enel.

4.- Copia de Script de Ventas Seguro de Accidentes Personales, registra fecha 18 de marzo de 2019, material confidencial y de propiedad de Procapital Servicios SpA, Mapfre-Enel.

5.- Copia de Script Asistencia Enel Plus 13082021, asistencia Hogar Plus.

6.-Copia de Script de Ventas Seguro Hogar. Registra fecha 5 de noviembre de 2018, material confidencial y de propiedad de Procapital Servicios SPA, Southbridge – Enel.

7.- Copia de Script de Ventas Sonrisa Protegida, registra fecha de 26 de enero de 2018, material confidencial y de propiedad de Seguros SURA Chile S.A., Seguros Sura-Enel

8. Copia de Script de Ventas, registra, grupo MOK, Enel, Procapital.

A folio 77:

9.- Oficio Ord. N° 3055, de fecha 4 de junio de 2021, emitido por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, dirigido al representante legal de Enel Distribución Chile S.A., Sr. Ramón Castañeda Ponce.

10.- Carta de Enel de 30 de junio de 2021, registra ref.: Respuesta a oficio ordinario n°3055 de 4 de junio de 2021.

11.- Oficio Ord. N° 5935, de 29 de octubre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Enel Distribución Chile S.A., Sr. Ramón Castañeda Ponce.

12.- Carta de Enel de 22 de noviembre de 2021, registra ref.: Oficio ord. N°5935 / 2021; ANT.1) Oficio ord. N°3055/2021

13.- Oficio Ord. N° 5993, de 8 de noviembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Mapfre Compañía de Seguros Generales S.A y Seguros de Vida Chile S.A., Sr. Oscar Ortega González.

14.- Carta de Mapfre Seguros, de 22 de noviembre de 2021, Ref: Referencia Ordinario N°5993 de 8 de noviembre de 2021.

15.- Oficio Ord. N° 5994, MAT.: Solicitud de Información, de 8 de noviembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Integral Group Solution S.A., Sr. Aparicio Vallejo Russell.

16.- Carta de Integral Group Solution de 22 de noviembre de 2021, Ref: Respuesta Ord.5994.

17.- Oficio Ord. N° 5995, MAT: solicita información que indica, de 8 de noviembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Procapital Servicios SpA, Sr. Mario Garriga Viera.



Foja: 1

18.- Oficio Ord. N° 7367, de 17 de diciembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Procapital Servicios SpA, Sr. Mario Garriga Viera.

19.- Oficio Ord. N° 7078, de 15 de diciembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Mapfre Compañía de Seguros Generales S.A y Seguros de Vida Chile S.A., Sr. Oscar Ortega González.

20.- Carta de Mapfre Seguros, de 22 de diciembre de 2021, Ref: Ordinario N°5993 de 8 de noviembre de 2021, Ordinario N°7078 de 165 de diciembre de 2021.

21.- Oficio Ord. N° 44, ANT: Ord. N°5935 y su respuesta de 22 de noviembre de 2021, MAT: Solicita Información, 5 de enero de 2022, enviado por el subdirector de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor, Sr. Andrés Pavón Mediano, al representante legal de Enel Distribución Chile S.A., Sr. Ramón Castañeda Ponce.

22.- Carta de Enel Distribución Chile S.A., Ref: Oficio Ord. N°44, solicita información, de 18 de enero de 2022.

A folio 78:

23.- Contrato de Uso de Canal y Recaudación, Asistencias entre Enel Distribución Chile S.A. e IGS (Integral Group Solution SpA), de 1 de julio de 2017.

24.- Contrato Convenio de Recaudación de Pagos y Desarrollo de Servicios de Asistencias entre Chilectra S.A. y Procapital Corredores de seguro limitada, de fecha 1 de septiembre de 2014.

25.- Certificado asistencia Enel Plus, IGS Integral Group Solution.

A folio 79:

26.- Documento denominado Informe Compensatorio para juicio colectivo contra Enel Distribución Chile S.A., Perjuicios Provocados por la Contratación de Seguros/Servicios de Asistencia sin Consentimiento, de aprobación 17 de abril de 2023, elaborado por el Departamento de Investigación Económica del Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 80:

27.- Contrato de Comercialización de seguros entre Enel Distribución Chile S.A., Mapfre compañía de seguros generales de Chile S.A, Mapfre compañía de seguros de vida Chile S.A, Procapital corredores de seguros limitada y Procapital Servicios SpA, de 5 de noviembre de 2018.

A folio 84 (Pendrive custodia N°4079):

28.- Script de ventas, seguro de accidentes personales, Procapital, de 18 de marzo de 2019, registra Mapfre- Enel, oferta de programa dental.

29.- Script de ventas, seguro de vida de 26 de octubre de 2018, registra Mapfre, Enel, oferta servicio médico asistencia Mas Salud.

30.- Script de ventas, Seguro Hogar de Procapital, de 5 de noviembre de 2018, Southbridge Insurance Company , Enel.

Hogar Plus.



Foja: 1

31.- Script de ventas, sonrisa protegida de 26 de enero de 2018, Seguros Sura, Enel.

32.- Script Asistencia Enel Plus 13082021, Asistencia Hogar Plus, registra Integral Solutions Group (IGS), Enel.

33.- Script de ventas, registra Grupo Mok, Enel Procapital, oferta programa Asistencia Prever.

A folio 85 (Pendrive custodia N°4080):

34.- Documento correspondiente a Planilla Excel (xls), denominado Base de datos de Reclamos Seguros Enel, registra columnas con datos sin singularización por concepto.

A folio 86: (Pendrive custodia N°4094):

35.- Carpeta digital denominada Anexo N°1, contiene dos carpetas:

a) Carpeta digital denominada audios Enel (ordinario 5935): contempla registros de audios individualizados de la siguiente manera: R2021W4994851 de Juan José Muñoz Molina; R2021W4990170 de doña Alejandra Navea R2021W4979618 de Lilian Quinteros; R2021W4938982 de Luis Orlando Llano ; R2021W4918686 de Marcelo Silva; R2021W491002; R2021W4910003; R2021W491001 de Luis Alvarado Arias; R2021W4855350 de Belén Catalán; R2021W4829406 de Andrés Flores; R2021M4837998 de Tatiana Gajardo ; R2021M4828985 de María Hernández Hernández; R2020W4785405 de Haideé Rivera ; R2020W4113211 de Luis Palma.

b). - Carpeta digital denominada documentos y audios Enel (ordinario 3055):

b.1.- Fotografía del Certificado de Asistencia Enel Plus, de fecha 12 de octubre de 2018, Nombre: Camilo Puma Chávez, Rut:21.158.599-4.

b.2.- Fotografía de Boleta Electrónica N° 198705344, periodo 29 de agosto a 28 de septiembre de 2018, N°cliente:1063306-0.

b.3.- Carta de Enel de 16 de enero 2020, dirigida a doña Alejandra Pereira, registra caso N°68526985.

b.4.- Fotografía de consumidora con el Certificado de Asistencia Enel Plus, N°9941, de 10 de octubre de 2018.

b.5.- Fotografía de Certificado de Asistencia Enel Plus, N°9941 de 10 de octubre de 2018, y Boleta N° 197819615, de fecha 13 de septiembre de 2018.

b.6.- Carta de Enel de 8 de enero de 2020, dirigida don Ricardo Gómez, registra caso N°68287552.

b.7.- Carta de 15 de mayo de 2021, registra reclamante a don Ricardo Gómez, Rut:10.189.395-2, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.8.- Registro de audio R2020M3455213, Ricardo Gómez, contiene incorporación al servicio de asistencia Enel plus.

b.9.-Carta de Enel de 17 de enero de 2020, dirigida a don Carlos Cheuqueman, registra caso N°70075518.

b.10.- Certificado de asistencia Enel Plus de 29 de octubre de 2019, nombre: Carlos Rodolfo Cheuqueman Subiabre, rut: 6.552.138-5.



Foja: 1

b.11.- Copia de cédula nacional de identidad de don Carlos Cheuqueman Subiabre.

b.12.- Registro de audio R2020M3481514 - María del Rosario Garay, contiene incorporación de servicio de asistencia Enel plus.

b.13.- Carta de Enel de 27 de enero 2020 dirigida a María Garay, registra caso N°70639931.

b.14.- Carta de 22 de enero de 2020, registra Rut:7318642-0, Maria Garay Osorio, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.15.- Carta de Enel de fecha 22 de enero 2020, dirigido a Milsa Inzunza, registra caso N°70905876.

b.16.- Registro de audios R2020M3515056 - Carolina Buruchaga, contiene incorporación de servicio asistencia Enel plus, Asistencia Mas salud.

b.17.- Carta de Enel de fecha 10 de febrero 2020, dirigido a Carolina Buruchaga, caso N°73176515.

b.18.- Carta de 4 de febrero de 2020, registra Rut:19.683.726-4, Carolina Buruchaga, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.19.- Registro de audio R2020M3524563 - Juan Carlos Cantallops, contiene incorporación de servicio de asistencia Enel plus.

b.20.- Carta de Enel de 17 de febrero de 2020, dirigido a Juan Carlos Cantallops, registra caso N°73744071.

b.21.- Carta de 6 de febrero de 2020, registra nombre de Juan Carlos Cantallops Araya, Rut: 12.275.036-5, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.22.- Carta de Enel de fecha 4 de marzo de 2020, dirigido a Tania González Riveros, caso N°78320586.

b.23.- Carta de 15 de mayo de 2021, registra reclamante Tania Paulina González Riveros, Rut:17.389.328-0, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.24.- Registro de audio R2020M3578222 - Tania González, contiene incorporación de servicio de asistencia Mas Salud.

b.25.- Carta de 13 de marzo de 2020, registra Rut.5.785.032-9, Guillermo Julio Veliz Diaz, Integral Group Solution, Enel Asistencia

b.26.- Carta de Enel de 17 de marzo de 2020, dirigido a don Guillermo Julio Veliz, caso N°78611080.

b.27.- Carta de Enel de 9 de marzo de 2020, dirigida a Elvia del Carmen Barahona, registra caso N°79073325.

b.28.- Registro audio R2020M3588746 de Elvia del Carmen Barahona, contiene incorporación de servicio de asistencia hogar.

b.29.- Carta de 9 de marzo de 2020, registra Rut:7.103.039-3, Elvia del Carmen Barahona Irribarra, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.30.- Carta de Enel de 17 de marzo de 2020, dirigido a Marco Antonio Silva, registra caso N°80527036.



Foja: 1

b.31.- Registro de audio R2020M3600406 de Marco Silva Rodríguez, contiene incorporación de servicio de asistencia Enel plus.

b.32.- Carta de 13 de marzo de 2020, registra rut:15.793.042-7, Marco Antonio Silva Rodríguez, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.33.- Registro de audio R2020M3942424 de Erica Georgina Albarracín, contiene incorporación de servicio de asistencia técnica para hogar.

b.34.- Carta de 2 de julio de 2020, registra reclamante a Erica Georgina Albarracín Arancibia, Rut:10.275.036-5, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.35.- Carta de Enel de fecha 3 de agosto de 2020, dirigido a Erica Georgina Albarracín, registra caso N°108356433.

b.36.- Registro audio R2020M43953050 - Sara del Carmen Aguilera, contiene incorporación servicio de asistencia técnica para hogar.

b.37.- Carta de 2 de julio de 2020, registra reclamante nombre Sara del Carmen Aguilera, Rut: 7.846.786-k, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.38.- Carta de 21 de julio de 2020, registra reclamante nombre Braulio Jesús Rubio cabello, Rut:16.845.247-0, Integral Group Solution denominado Enel Asistencia de 21 de julio de 2020.

b.39.- Registro de audio R2020M40168878 de Braulio Jesús Rubio Cabello, contiene incorporación servicio de asistencia técnica para hogar.

b.40.- Carta de Enel de 24 de julio de 2020, dirigido a Braulio Jesús Rubio Cabello, registra caso N°105759138.

b.41.- Registro de audio R2020M4063233 de Miguel Jiménez, contiene incorporación servicio de asistencia técnica para hogar.

b.42. Carta de 13 de agosto de 2020, registra reclamante Miguel Jiménez, Rut:22.019.709-3, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.43.- Carta de Enel de 13 de agosto de 2020, dirigido a don Miguel Jiménez, Ref: Facturación consumos cliente N°1114487-k.

b.44. Registro audio R2020M4112164 de Lissette Barra, contiene incorporación de servicio de asistencia técnica para hogar.

b.45.- Carta de Enel de 12 de agosto de 2020, dirigida a Lissette Karina Barra Lorca, registra caso N°110700833.

b.46.- Carta de 10 de agosto de 2020, registra reclamante Lissette Karina Barra, Rut: 14.362.065-4, Integral Group Solution denominado Enel Asistencia.

b.47.- Carta de Enel de 19 de agosto de 2020, dirigida a Héctor Ibáñez Garrido, registra caso N°111140632.

b.48.- Carta de 14 de agosto de 2020, registra reclamante Héctor Ibáñez Garrido, Rut:11.371.407-7, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.49.- Registro audio R2020M4115820 de Héctor Ibáñez Garrido, incorporación servicio de asistencia técnica para hogar.

b.50.- Registro audio R2020M4132213 de Isela del Carmen Salazar, contiene incorporación de servicio de asistencia técnica para hogar.



Foja: 1

b.51.- Carta de Enel de 26 de agosto de 2020, dirigido a Isela Salazar, registra caso N°111555060.

b.52.- Carta de 19 de agosto de 2020, reclamante: Isela del Carmen Salazar, rut:8.782.661-9, registra Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.53.- Carta de Enel de fecha 26 de agosto de 2020, dirigido a Cecilia Inés Menzel del Valle, registra caso N°112481252.

b.54.- Registro de audios R2020M4147864 de Cecilia Inés Menzel del Valle, contienen incorporación servicio de asistencia técnica para hogar.

b.55.- Carta de 25 de agosto de 2020, registra reclamante Cecilia Inés Menzel, rut: 9.406.174-1, Integral Group, Enel Asistencia.

b.56.- Carta de Enel de 20 de agosto de 2020, dirigida a Francisca Trenfo, registra caso N°112434755.

b.57.- Registro audio R2020M4152047 de Francisca Andrea Trenfo, contiene incorporación de servicio de asistencia técnica para hogar.

b.58.- Carta de 17 de agosto de 2020, registra reclamante Francisca Andrea Trenfo, rut: 15.506.813-2, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.59.- Carta de Enel de 21 de agosto de 2020, dirigida a Nataly Espíndola, caso N°112723319.

b.60.- Carta de 19 de agosto de 2020, registra reclamante nombre Nataly Espíndola, Rut:17.841.695-2, registra Integral Group Solution Enel Asistencia.

b.61.- Fotografía de Certificado de Asistencia Enel Plus, de 12 de julio de 2018, registra imagen de cédula de identidad y boleta electrónica N°199602001.

b.62.-Registro audio R2020M4157237 de Rosa Elvira Solar, contiene incorporación de servicio de asistencia Mas Salud.

b.63.-Carta de 24 de agosto de 2020, registra reclamante Manuel Rubilar Muñoz, rut: 12.322.683-6, Integral Group Solution, Enel Asistencia.

b.64.- Carta de Enel dirigida a Manuel Rubilar Muñoz, de 25 de agosto de 2020, registra caso N°114045133.

b.65.- Registro de audio R2020M473964 de Manuel Rubilar Muñoz, contiene incorporación al servicio de asistencia técnica para hogar.

A folio 88: (Pendrive custodia N°4131):

36.- Carpeta denominada Respuesta, Anexos Oficio 3055, que contiene:

1.1.- Documento denominado Anexo N° 1 base Excel, contiene 5 filas con la singularización de etiquetas de fila, cuenta de rut cliente, vendido hasta, último año de venta, corredor.

1.2 Anexos N° 2 y 3, contienen documentos denominados Certificado de Asistencia y Certificado de Asistencia Plus.

1.3 Anexos N° 4 y 5 contienen documentos denominados Certificado de Asistencia y certificado de Asistencia Enel Plus.

1.4 Anexo sin número, correspondiente a un documento Excel de 10 de filas, singularizadas en número de reclamo, producto o servicio, nombre del proveedor con



Foja: 1

quien contrató, compañía de seguros o asistencia, corredora de seguros, póliza, fecha del primer cobro, monto mensual, monto total cobrado, monto total devuelto.

37.- Carpeta denominada Respuesta, Anexos Oficio 5993, que contiene:

1.1.- Documento Excel de 10 de filas, singularizadas en: año, mes, Nom Comercial, corredora, total contratos Vig, T Nuevas Contrata, Monto Recaudado, N Reclamos, N Clientes Dev. y Mont Dev.

1.2.- Dos documentos Excel de 10 filas, singularizadas en: año, mes, Nom Comercial, compañía, total contratos Vig, T Nuevas Contrata, Monto Recaudado (UF), N Reclamos desconoce, N Clientes Dev. y Mont Dev (UF).

1.3.- Dos documentos Excel de 2 filas, singularizadas en: año y NContratosMM.

1.4.- Dos documentos Excel de 7 filas, singularizadas en: Número, Reclamo Mac, Nombre, Apellido paterno, Apellido, Rut, status.

A folio 222:

38.- Formulario único de atención de público del SERNAC, N° caso R2021W4918686, registra nombre del consumidor: Marcelo Antonio Silva Arriagada.

39.- Boleta electrónica n°248491988, de Enel, registra Cliente 146848-0, dirección suministro: Lope de Ulloa 2173, comuna de Quinta Normal, total a pagar: \$25.607.

40.- Formulario único de atención de público del SERNAC, N° Caso R2021W4938982, registra nombre del consumidor Luis Orlando Llano Cortez.

41.- Carta respuesta de Enel al caso N°R2021W4938982, de 19 de febrero de 2021.

42.- Formulario único de atención de público del SERNAC, N°caso R2021W4990170, registra nombre de la consumidora Alejandra Navea Araya.

43.- Carta respuesta de Enel al caso N° N°R2021W4990170, de 10 de marzo de 2021.

44.- Formulario único de atención de público del SERNAC, N° caso R2021W4994851, registra nombre del consumidor: Juan José Muñoz Molina.

45.- Carta respuesta de Enel al caso N° R2021W4994851 de 11 de marzo de 2021.

DÉCIMO CUARTO: Que, también la parte demandante rindió prueba testimonial con fecha 30 de junio de 2.023, agregada en autos a folio 204, la que tuvo lugar con la comparecencia del testigo **Carlos Alberto Pinto Denegri**, quien legalmente juramentado e interrogado, sobre el punto de prueba **N°4**, contestó que, en primer lugar, existe un perjuicio derivado del hecho que existe una contratación no consentida de seguros y/o servicios de asistencia, de manera tal que el consumidor afecto por esta situación debe pagar las primas asociadas a estos servicios causando un perjuicio patrimonial, y por otra parte, la existencia de barreras de salida para los seguros y/o servicios de asistencia que implican que el consumidor deba continuar pagando las primas por todo el período desde el cual manifiesta su voluntad de no querer continuar con los servicios de seguros y/o servicios de asistencia hasta que se hace efectivo el término del servicio.



Foja: 1

Señala que, adicionalmente, en aquellos casos donde han existido barreras de salida, los consumidores afectados han realizado gestiones de diversa índole para terminar estos servicios, lo cual implica el uso de tiempo y éste a su vez constituye un daño económico, por cuanto el tiempo empleado tiene un valor económico según se explica en el informe. Indica que en la eventualidad, el pago de estas primas por servicios donde no existió consentimiento de los consumidores para su contratación, podría significar, dado que estos servicios han sido cobrados por medio de la cuenta de energía, que los consumidores no puedan pagar por el alza experimentada asociada a las primas de los seguros y/o servicios de asistencia, y puedan existir cobros de intereses, gastos de cobranza y, a su vez, existe un daño en el evento que exista un corte del servicio de energía eléctrica por el no pago de su cuenta asociado al alza de esta por el cobro de primas de seguros y/o servicios de asistencia.

Expresa que existe un perjuicio económico derivado del hecho que existió un incumplimiento en las condiciones contratadas de seguros y/o servicios de asistencia, ya que existe evidencia de que ante la solicitud de los consumidores de que opere un seguro y/o servicio de asistencia contratado, éste no otorgó la cobertura establecida por contrato, manifestando que en este sentido el daño viene dado, ya que los consumidores han debido contratar soluciones alternativas a estos seguros y/o servicios de asistencia que no han otorgado las coberturas establecidas por contrato.

Repreguntado, para que se le exhiba el documento acompañado con fecha 18 de abril de 2023 a folio 79, a fin de que reconozca la firma electrónica estampada en el documento y el contenido de éste. Responde: que sí, reconociendo el contenido del informe y la firma electrónica avanzada.

Repreguntado, para que aclare cómo tomó conocimiento de los antecedentes expuestos en su declaración. Responde: que todos los antecedentes considerados están expresamente declarados dentro del informe de manera tal que se remite a lo que ahí aparece, señalando que en este momento no recuerda todos los antecedentes.

Contrainterrogado, para que diga si es efectivo que tal como consta en la página 17 de su informe, para la identificación y estimación de los daños que se exponen en el informe, se consideraron 268 reclamos de consumidores de un universo de 879 que cuenta el SERNAC. Responde: que la utilización de los 268 reclamos corresponde a una muestra representativa, de manera que esos 268 dan cuenta desde el punto de vista estadístico, del universo completo de reclamantes ante el SERNAC. No obstante, lo anterior tal como se señala en el informe, la determinación exacta de los perjuicios económicos sufridos por cada consumidor afecto depende de las condiciones particulares de cada uno de estos.

Contrainterrogado, para que a partir de lo último señalado en su respuesta anterior, explique entonces si es que el cuadro resumen de compensaciones que incluye el informe en su página 46, estableciendo “total restituciones más compensaciones” por un total de poco más de \$85.000.-, correspondería entonces a un consumidor que hubiere sido afectado por todos los conceptos que ahí se identifican. Responde: que los \$85.540.-



Foja: 1

pesos, corresponden a una cifra referencial basada en el análisis de una muestra representativa de los reclamos del SERNAC, donde se incluyen todos los conceptos de daño con la excepción de los daños asociados al hecho de que exista una imposibilidad de pagar la factura eléctrica derivada del alza en esta factura por la existencia de una prima por seguros y/o servicios de asistencia no contratados, precisando que este monto no incluye reajustes e intereses.

Contrainterrogado, para que diga conforme al cuadro ya mencionado, si ello significa que por ejemplo, de acuerdo con los criterios utilizados en el propio informe, los consumidores que tuvieron dificultad para dar de baja el servicio pero que no alegan una contratación a distancia sin consentimiento y que representa casi un 18% del universo indicado en la página 17, sufrieron o no el perjuicio que denomina en el mismo cuadro restituciones de primas pagadas y que avalúa en más de \$55.000.- pesos. Responde: que el hecho de que sufran o no este perjuicio debe verificarse caso a caso, ya que puede existir la situación que en la descripción del reclamo interpuesto ante el SERNAC no manifiesten que hayan sido afectados por esta situación, pero igualmente puede que lo hayan sido sin que este expresamente manifiesto en su reclamo, de manera tal que si se verifica que el consumidor no se vio afectado por una contratación de un seguro y/o servicio de asistencia sin consentimiento, no existiría el perjuicio económico asociado a esta conducta.

Contrainterrogado, para que diga si al consignar los valores en el referido cuadro considera que según se señala en la página 15 del informe, que al menos ya se habría restituido a consumidores que reclamaron al SERNAC el 26,2% de las primas pagadas. Responde: que el cuadro expuesto considera aquellos casos donde no se ha efectuado devolución de las primas pagadas.

Contrainterrogado, para que diga quién y de qué manera se definieron los 268 reclamos que se utilizaron para elaborar el informe. Responde: que la determinación de la muestra representativa de 268 reclamos se hizo por medio de una formula estadística según lo que está expuesto en el informe. Refiere que la determinación de los reclamos a ser considerados para la muestra representativa fue aleatoria y la determinación de ese número es a través de la formula estadística expuesta en el informe.

Contrainterrogado, para que diga si es que para la elaboración del informe revisó o no la veracidad de aquello contenido en cada uno de los 268 reclamos utilizados. Responde que los 268 reclamos son reclamos que recibe el Servicio Nacional del Consumidor y son considerados como testimonio verídico para la elaboración de este informe. Afirma que revisó los reclamos y que la información contenida en estos es considerada testimonio verídico por el Servicio Nacional del Consumidor y en particular para la realización de este informe.

Contrainterrogado, para que aclare si revisó antecedentes que determinaran que aquello contenido en los reclamos utilizados era o no verídico, o sólo se hizo fe de que estos eran ciertos conforme a su respuesta anterior. Responde: que se hizo fe de que son ciertos.



Foja: 1

Contrainterrogado, para que explique si es que se determinó o no en su informe que aquellos daños que identifica como sufridos por consumidores son de responsabilidad exclusiva de Enel. Responde: que sí.

Contrainterrogado, para que explique de qué manera sería responsabilidad exclusiva de Enel, considerando que según señala al menos en las páginas 9 y 11 del informe, Enel es la entidad que recauda las primas por medio de sus boletas, pero que no contrata con los consumidores seguros o servicios de asistencia, ni tampoco presta el respectivo servicio. Responde: que esto se debe a que Enel es la entidad visible para el consumidor a efectos de que es quien cobra los seguros, de manera tal que, el consumidor no visualiza el resto de los intermediarios existentes.

Contrainterrogado, para que diga respecto del identificado perjuicio por la contratación de seguros o asistencia a distancia no consentidos para la elaboración del informe, revisó si los ejecutivos que ofrecían estos servicios pertenecían a la respectiva aseguradora o empresa de asistencia o a Enel. En la afirmativa, a quién pertenecían. Responde: que no tiene estos antecedentes, y que no revisó eso porque no tiene esa información al respecto.

Contrainterrogado, para que diga a partir de su respuesta anterior, porque este perjuicio referido a una contratación sin consentimiento sería de responsabilidad exclusiva de Enel, considerando que en ella reconoció que desconoce a quién pertenece el ejecutivo que habría ofrecido el respectivo servicio y sus características. Responde que se remite a la respuesta dada anteriormente.

Contrainterrogado, para que diga si es que para la realización del informe revisó o no con qué empresa contrata el consumidor un respectivo seguro o servicio de asistencia, es decir, si es que contrata con la respectiva aseguradora o empresa de asistencia o con Enel. Responde: que no recuerda.

Contrainterrogado, para que explique el testigo, por qué Enel sería responsable del perjuicio vinculado al incumplimiento de condiciones contratadas, considerando que en la página 9 del informe señala que Enel no es la entidad que proporciona el servicio. Responde: como se explica en el informe, existen distintos niveles en el mercado de los seguros y servicios de asistencia, de forma tal que quién proporciona el servicio no es el único factor para considerar para determinar responsabilidades por perjuicios que pueden haber sufrido los consumidores, explicándose en el informe que la entidad visible de cara al consumidor es Enel.

Contrainterrogado, para que explique si revisó contratos o certificados de seguros o asistencia que hubieran celebrado los consumidores afectados. En la afirmativa, si es que identificó o conoció en estos que señala expresamente, cuál es la empresa con la que contrata el consumidor. Responde: que no la recuerda.

Contrainterrogado, para que explique de qué manera Enel pudo incumplir las condiciones contratadas por el posible consumidor afectado, si no presta el servicio que el consumidor contrató. Responde: que en la medida que Enel es la entidad visible para el



Foja: 1

consumidor y en la medida que este presenta un incumplimiento en las condiciones contratadas.

Contrainterrogado, para que explique aquello que mencionó en su declaración vinculado a este perjuicio, particularmente de que, por el hecho del incumplimiento de las condiciones contratadas, los consumidores debieron contratar otros servicios. Cuáles serían estos servicios que debieron contratar y cómo le constan. Responde: que los servicios que los consumidores debieron contratar son aquellos donde existió un incumplimiento en las condiciones contratadas, lo que le consta de acuerdo con los reclamos revisados según está especificado en el informe.

Contrainterrogado, para que diga respecto al perjuicio que relaciona con el concepto de demora en dar de baja el respectivo servicio de seguro o asistencia, si sabe o conoce cómo se entera Enel de que debe dejar de cobrar por el respectivo servicio a un determinado consumidor. Responde: que en el instante en que el consumidor manifiesta ante el proveedor su voluntad de dar de baja un servicio, es que éste se entera.

Contrainterrogado, para que diga si al identificar este perjuicio revisó cuál es la empresa que da de baja un respectivo servicio de seguro o de asistencia, es decir, si es la respectiva aseguradora, la empresa de asistencia o Enel. Responde: que no recuerda si revisó eso.

Contrainterrogado, para que diga conforme a su respuesta anterior, porque Enel entonces sería exclusivamente responsable de este perjuicio, según declaró anteriormente, si no sabe o recuerda cuál es la empresa que da de baja el respectivo servicio. Responde: que se remite a lo señalado previamente.

Contrainterrogado, para que diga respecto del perjuicio vinculado a la imposibilidad de pagar una boleta de energía, en su informe señala que esta situación podría verificarse en la página 35, y en su declaración del día de hoy se refiere a este punto de forma condicional e incluso utilizando la palabra eventualidad. Le consta que efectivamente algún consumidor no hubiere podido pagar una boleta de luz por este asunto. Responde: que sí, de acuerdo con lo especificado en el informe se constata dentro de la muestra de los 268 reclamos analizados que corresponden a una muestra representativa que hay reclamos donde se manifiesta esta situación, lo cual está detallado dentro del informe.

Contrainterrogado, para que diga si sabe, si es que en una boleta de luz de Enel se identifica separadamente el consumo de suministro de electricidad respecto de un eventual seguro de asistencia contratado y, si es que sabe que se pueden pagar en forma separada. Responde: que no lo recuerda.

Contrainterrogado, para que diga cómo le consta lo que señala en la página 39 de su informe en cuanto existió una grave afectación sobre la dignidad de los consumidores desde que fueron engañados, cuál es su fuente y quién los habría engañado. Responde: que el engaño viene dado por la contratación sin consentimiento de seguros y/o servicios de asistencia. Su fuente son todos los antecedentes que se tuvieron en consideración para la elaboración de este informe según se detalla en el mismo, y los habría engañado Enel.



Foja: 1

Contrainterrogado, para que precise si lo que señala de Enel en cuanto engaño a los consumidores, le consta a partir de los reclamos que revisó o de algún otro antecedente. Responde: que es efectivo, a partir de los reclamos, manifestando que no recuerda si de algún otro antecedente de los que están considerados para la elaboración del informe.

DÉCIMO QUINTO: Que, por su parte la demandada rindió la siguiente prueba documental:

A folio 102:

1.- Informe en derecho denominado “Sernac con Enel Distribución Chile S.A.” elaborado por Íñigo de la Maza Gazmuri, Doctor en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y profesor titular de Derecho Civil de la Universidad Diego Portales.

A folios 103 y 104 (de idéntico tenor - Pendrive Custodia N°4382-23, reemplazada por pendrive custodia N°689-24)

2.- Dos mil ciento noventa y cinco carpetas digitales que contienen reclamos formulados ante el Servicio Nacional del Consumidor por usuarios del servicio Enel Distribución Chile S.A y respuestas de ésta última institución; contienen en algunos casos boletas del Servicio Enel distribución, un documento Excel consistente en 10 filas, singularizadas con N° de Reclamo, productos o servicio, nombre del proveedor con quien contrató, compañía de seguros, corredora de seguros, N° de póliza, fecha del primer cobro, monto mensual, monto total cobrado, monto total devuelto, apareciendo sólo el número del reclamo pero sin contenido en las demás filas; comprobantes de pago, audios, correos electrónicos, imágenes de WhatsApp, certificados de asistencia Enel, y otros documentos no singularizados por la parte que los presenta.

Carpetas singularizadas en el pendrive referido por el N° del Reclamo:

1	R2020M3453498	733	R2021W5476461	1465	R2021M5595835
2	R2020M3453943	734	R2021M5488696	1466	R2018W2430250
3	R2020W3466082	735	R2021W5487170	1467	R2018M2438060
4	R2020W3478465	736	R2021W5486086	1468	R2018W2450547
5	R2020M3478418	737	R2021W5499937	1469	R2018M2454271
6	R2020W3477958	738	R2020W4107281	1470	R2018M2466206
7	R2020M3479393	739	R2020W4124105	1471	R2018W2469855
8	R2020W3510107	740	R2020W4162548	1472	R2019M3219294
9	R2020M4784947	741	R2020W4171538	1473	R2019M3222142
10	R2020W4787492	742	R2020M4132213	1474	R2019W3221489
11	R2020W4791219	743	R2020M4169515	1475	R2019M3224855
12	R2020W4790665	744	R2020W4169114	1476	R2019W3228425
13	R2021W4798660	745	R2020W4210499	1477	R2019W3228436
14	R2021W4795864	746	R2021W5542138	1478	R2019M3238116
15	R2021W4805706	747	R2021M5563513	1479	R2019M3241935
16	R2021W4802618	748	R2020W4272271	1480	R2019M3240317
17	R2021W4806337	749	R2020W4278884	1481	R2019W3242897
18	R2021W4806008	750	R2020W4272265	1482	R2019W3245533
19	R2021W4812272	751	R2020M4305476	1483	R2019W3247610
20	R2021W4815814	752	R2020W4325286	1484	R2019M3247141



Foja: 1

21	R2021W4815581	753	R2020M4377455	1485	R2019W3254986
22	R2021M4814564	754	R2020W4380773	1486	R2020W4260285
23	R2021W4820571	755	R2020M4284169	1487	R2020M4250674
24	R2021M4824037	756	R2020M4379502	1488	R2020W4241077
25	R2021W4828169	757	R2020W4260137	1489	R2020M4262775
26	R2021W4825912	758	R2021W5620670	1490	R2020W4252920
27	R2021M4827670	759	R2020M4434289	1491	R2020W4264397
28	R2021M4837998	760	R2020W4474817	1492	R2020W4252379
29	R2021W4837209	761	R2020M4478204	1493	R2020W4264044
30	R2021W4835884	762	R2020W4507568	1494	R2020W4264427
31	R2021W4844261	763	R2020W4528445	1495	R2020W4251294
32	R2021W4848996	764	R2020W4534649	1496	R2020W4251113
33	R2021W4846368	765	R2020W4534608	1497	R2020W4288090
34	R2021W4851892	766	R2018W2590223	1498	R2020M4282271
35	R2021M4860648	767	R2020M4589765	1499	R2020W4277057
36	R2021W4854993	768	R2020M4619461	1500	R2020M4289820
37	R2021W4855827	769	R2020W4630825	1501	R2020W4287173
38	R2021W4858402	770	R2020W4630184	1502	R2020M4304878
39	R2021W4866468	771	R2020W4663476	1503	R2020M4313086
40	R2021M4860986	772	R2020M4571870	1504	R2020W4312714
41	R2021W4868903	773	R2020M4581673	1505	R2020M4318772
42	R2021M5897977	774	R2020W4583040	1506	R2020W4315772
43	R2021W5901925	775	R2020W4609120	1507	R2020W4323515
44	R2021W5900145	776	R2021W5773516	1508	R2020W4315627
45	R2022W5906673	777	R2020W4699508	1509	R2020W4332603
46	R2022W5910205	778	R2020M4692399	1510	R2020W4322858
47	R2022W5915408	779	R2020M4701676	1511	R2020W4332988
48	R2022M5922457	780	R2020M4753391	1512	R2020W4339543
49	R2022M5923337	781	R2021M5831139	1513	R2020M4335451
50	R2022M5928909	782	R2021M5846784	1514	R2020M4344466
51	R2021W5869759	783	R2019M2681025	1515	R2020M4357888
52	R2022M5926385	784	R2019W2686485	1516	R2020W4359232
53	R2022M5930887	785	R2019M2696624	1517	R2020W4358340
54	R2022L5935700	786	R2019W2699937	1518	R2020W4359813
55	R2022W5932724	787	R2019W2703223	1519	R2020M4370938
56	R2022M5937462	788	R2019W2705194	1520	R2020W4362474
57	R2021W5901666	789	R2019M2714247	1521	R2020M4382154
58	R2022M5937462	790	R2019W2714977	1522	R2020M4379338
59	R2021W5901666	791	R2019W2713677	1523	R2020W4372273
60	R2022W5941952	792	R2019W2723300	1524	R2020W4390740
61	R2021M5890191	793	R2019W2725694	1525	R2020W4394634
62	R2022M5940413	794	R2019M2728145	1526	R2020W4403407
63	R2022W5942124	795	R2019W2728075	1527	R2020W4403307
64	R2022W5941516	796	R2019W2730580	1528	R2020W4400389
65	R2022W5952148	797	R2019W2742541	1529	R2020W4399081
66	R2022W5948588	798	R2019M2741174	1530	R2020W4396871
67	R2022W5949098	799	R2019M2745823	1531	R2021W5605569
68	R2022W5949448	800	R2019M2749648	1532	R2021M5606413
69	R2022M5956876	801	R2020M3450084	1533	R2021H5625733



Foja: 1

70	R2022W5956539	802	R2020M3455213	1534	R2021M5643453
71	R2022M5959617	803	R2020W3455720	1535	R2021W5648155
72	R2022M5963472	804	R2020W3457898	1536	R2021W5656245
73	R2022W5966424	805	R2020W3473755	1537	R2021W5656422
74	R2022W5966843	806	R2020W3474239	1538	R2021W5664994
75	R2022W5974313	807	R2020W3473911	1539	R2018M2502697
76	R2022W5969115	808	R2020M3478550	1540	R2018W2514252
77	R2022W5970230	809	R2020M3475552	1541	R2018W2519517
78	R2022M5971770	810	R2020M3477620	1542	R2018W2520266
79	R2022W5977270	811	R2020M3477435	1543	R2018M2522013
80	R2022W5981128	812	R2020W3483273	1544	R2018M2536926
81	R2022W5980632	813	R2020W3481166	1545	R2018W2536888
82	R2022M5984404	814	R2020M3481514	1546	R2018M2542275
83	R2022W5981761	815	R2020W3487433	1547	R2018W2547780
84	R2022W5981101	816	R2020M3488659	1548	R2019W3275274
85	R2022W5984318	817	R2020W3487632	1549	R2019W3278568
86	R2022W5984192	818	R2020W3490106	1550	R2019W3276516
87	R2022M5985646	819	R2020W3500339	1551	R2019W3279118
88	R2022M5986410	820	R2020W3504048	1552	R2019W3279858
89	R2021W5893273	821	R2020W3509589	1553	R2019M3284336
90	R2022W5956504	822	R2020W3509308	1554	R2019M3283568
91	R2022W5990402	823	R2020W4790253	1555	R2019W3284494
92	R2022W5989415	824	R2020W4791241	1556	R2019M3288381
93	R2020W3512579	825	R2021W4799139	1557	R2019W3288853
94	R2020M3515056	826	R2021W4794305	1558	R2019M3301164
95	R2020M3520901	827	R2021W4800093	1559	R2019W3302078
96	R2020M3524563	828	R2021W4809584	1560	R2019M3302615
97	R2020M3520807	829	R2021W4812815	1561	R2019W3314925
98	R2020W3535894	830	R2021W4816337	1562	R2019M3316937
99	R2020W3535018	831	R2021W4816130	1563	R2019M3319397
100	R2020W3538846	832	R2021W4820305	1564	R2019W3320614
101	R2020W3549691	833	R2021W4822840	1565	R2020W4419464
102	R2020M3558698	834	R2021W4827220	1566	R2020W4424321
103	R2020M3570338	835	R2021W4829129	1567	R2020W4424274
104	R2021M4892323	836	R2021W4828461	1568	R2020M4426060
105	R2021W4893182	837	R2021W4828534	1569	R2020W4422581
106	R2021W4893469	838	R2021W4824356	1570	R2020M4427380
107	R2021W4898684	839	R2021W4827770	1571	R2020M4445386
108	R2021W4901824	840	R2021W4836724	1572	R2020W4444481
109	R2021W4899683	841	R2021M4828985	1573	R2020W4443232
110	R2021W4904511	842	R2021W4836356	1574	R2020M4456848
111	R2021W4904217	843	R2021W4829406	1575	R2020W4464379
112	R2021W4908952	844	R2021W4837603	1576	R2020W4463019
113	R2021M4917063	845	R2021W4847750	1577	R2020W4464833
114	R2021W4910547	846	R2021W4851575	1578	R2020M4478615
115	R2021W4924691	847	R2021W4855628	1579	R2020M4477150
116	R2021W4924256	848	R2021W4859338	1580	R2020M4479563
117	R2021W4938480	849	R2021W4855350	1581	R2020W4466140
118	R2021W4936776	850	R2021W4861183	1582	R2020W4476689



Foja: 1

119	R2021W4940067	851	R2021W4867599	1583	R2020W4485936
120	R2021W4942308	852	R2021M4866386	1584	R2020W4482385
121	R2021W4943131	853	R2021W4873269	1585	R2020W4492785
122	R2021M4945730	854	R2021W4873547	1586	R2020W4487177
123	R2021W4952621	855	R2021M4878999	1587	R2020M4498444
124	R2021W4952360	856	R2021W4877689	1588	R2020W4503582
125	R2021M4951172	857	R2021W4879330	1589	R2020W4496471
126	R2021M4958562	858	R2021W4881627	1590	R2020W4503047
127	R2021M4967322	859	R2021W4884131	1591	R2020M4497657
128	R2021W4976449	860	R2021M4881887	1592	R2020W4513784
129	R2021M4976669	861	R2021W5897751	1593	R2020W4514285
130	R2021W4979469	862	R2021W5905288	1594	R2020M4517769
131	R2021M4981213	863	R2022W5909719	1595	R2020W4530104
132	R2021M4912651	864	R2021W5905015	1596	R2020W4528362
133	R2022W5994975	865	R2022W5930480	1597	R2020W4531045
134	R2022W5995332	866	R2022W5927992	1598	R2020W4541331
135	R2022W5995384	867	R2022W5931834	1599	R2020M4542538
136	R2022W5995177	868	R2022M5932332	1600	R2020W4543547
137	R2022W5998265	869	R2021W5876035	1601	R2020W4539690
138	R2022W6002816	870	R2022M5937428	1602	R2020W4551454
139	R2022W6005233	871	R2022W5936620	1603	R2021M5676313
140	R2022W6008918	872	R2022M5937598	1604	R2021W5681835
141	R2022W6013905	873	R2022W5936460	1605	R2021H5685951
142	R2022W6018092	874	R2021W5876035	1606	R2021W5686883
143	R2022W6018351	875	R2022W5936620	1607	R2021M5690123
144	R2022W6020345	876	R2022M5937598	1608	R2021M5699263
145	R2022W6013798	877	R2022W5936460	1609	R2021W5699223
146	R2022W6019279	878	R2022W5943624	1610	R2021W5698716
147	R2022M6019698	879	R2022W5940913	1611	R2021M5706453
148	R2022W6021200	880	R2022W5950944	1612	R2021W5709770
149	R2022W6021572	881	R2022W5963275	1613	R2021W5720295
150	R2022W6033943	882	R2022W5962011	1614	R2021W5726554
151	R2022W6035220	883	R2022W5960252	1615	R2021W5723070
152	R2022M6032190	884	R2022M5959401	1616	R2021W5736363
153	R2022M6042200	885	R2022W5962211	1617	R2021W5735776
154	R2022W6040410	886	R2022W5962435	1618	R2021R5740213
155	R2022W6040870	887	R2022W5961965	1619	R2018W2552949
156	R2022W6047450	888	R2022M5959183	1620	R2018M2557680
157	R2022W6057280	889	R2022W5963724	1621	R2018W2569493
158	R2022M6064900	890	R2022W5969472	1622	R2018W2574234
159	R2022W6061999	891	R2022W5968215	1623	R2018M2575560
160	R2022W6062299	892	R2022M5975515	1624	R2018W2577140
161	R2022W6057113	893	R2022M5979411	1625	R2018M2580175
162	R2022W6060409	894	R2022W5975153	1626	R2018W2580368
163	R2022W6078115	895	R2022W5978598	1627	R2018W2584487
164	R2020M3578222	896	R2022W5974446	1628	R2018M2582967
165	R2020M3582257	897	R2022W5979101	1629	R2018W2585256
166	R2020W3584543	898	R2022W5984323	1630	R2018M2586882
167	R2020M3600406	899	R2022W5985218	1631	R2018W2590600



Foja: 1

168	R2020M3604031	900	R2022W5988370	1632	R2018M2592940
169	R2020M3609083	901	R2022W5988086	1633	R2018W2592713
170	R2021W4984558	902	R2018M2046548	1634	R2018W2616215
171	R2021W5003341	903	R2019W2752409	1635	R2019M3328056
172	R2021M5008551	904	R2019W2750836	1636	R2019M3328249
173	R2021W5022894	905	R2019W2765140	1637	R2019W3330144
174	R2021M5043374	906	R2019M2776092	1638	R2019W3328561
175	R2021W5073940	907	R2019M2776757	1639	R2019M3330954
176	R2021M5071901	908	R2019W2777606	1640	R2019W3332381
177	R2021W5082909	909	R2019M2790462	1641	R2019W3338238
178	R2022W6082567	910	R2019W2789616	1642	R2019M3339388
179	R2022W6078545	911	R2019M2800301	1643	R2019W3341603
180	R2022M6079304	912	R2019M2804610	1644	R2020M4774398
181	R2022M6076340	913	R2020M3524405	1645	R2020W4783444
182	R2022W6087513	914	R2020W3528313	1646	R2020M4680553
183	R2022M6091018	915	R2020M3533914	1647	R2020M4734224
184	R2022W6095230	916	R2020M3533207	1648	R2019W3347036
185	R2022W6094807	917	R2020W3536185	1649	R2019W3347954
186	R2022W6096307	918	R2020W3539091	1650	R2019W3346502
187	R2022W6102461	919	R2020W3539643	1651	R2019W3351608
188	R2022W6102419	920	R2020W3542117	1652	R2019M3352874
189	R2022W6102968	921	R2020M3541240	1653	R2019M3353352
190	R2022W6101719	922	R2020M3544293	1654	R2019W3357965
191	R2022W6103000	923	R2020W3544950	1655	R2019W3354070
192	R2022W6104912	924	R2020M3546554	1656	R2019W3359427
193	R2022W6112937	925	R2020W3547764	1657	R2019W3361274
194	R2022M6114589	926	R2020W3553732	1658	R2019M3364111
195	R2022W6115411	927	R2020W3564795	1659	R2019W3366773
196	R2022W6115497	928	R2020M3570426	1660	R2019M3369796
197	R2022W6120684	929	R2021M4891533	1661	R2019W3369919
198	R2022W6118475	930	R2021W4891228	1662	R2020W4551588
199	R2022W6119068	931	R2021W4896339	1663	R2020W4552803
200	R2022W6120856	932	R2021W4898775	1664	R2020M4555221
201	R2022W6123427	933	R2021M4905819	1665	R2020W4557609
202	R2022W6124778	934	R2021W4904481	1666	R2020W4558799
203	R2022M6124469	935	R2021W4905984	1667	R2020M4561935
204	R2022W6125701	936	R2021W4910002	1668	R2020W4570582
205	R2022W6125402	937	R2021W4907406	1669	R2020W4570313
206	R2022W6124633	938	R2021W4912759	1670	R2020W4575436
207	R2022W6125444	939	R2021W4917403	1671	R2020W4573207
208	R2022W6127733	940	R2021M4911620	1672	R2020W4576646
209	R2022M6132029	941	R2021W4912631	1673	R2020W4586723
210	R2022W6131038	942	R2021W4920516	1674	R2020W4591617
211	R2022W6134386	943	R2021W4909935	1675	R2020W4594372
212	R2022P6134110	944	R2021W4910003	1676	R2020W4601807
213	R2022W6137891	945	R2021W4910001	1677	R2020W4610507
214	R2022W6135455	946	R2021W4924031	1678	R2020W4616505
215	R2022M6140731	947	R2021W4921347	1679	R2020M4618781
216	R2022M6139959	948	R2021M4932337	1680	R2020W4614711



Foja: 1

217	R2022M6138982	949	R2021W4936666	1681	R2020M4611422
218	R2022W6137968	950	R2021W4938501	1682	R2020W4613266
219	R2022M6141479	951	R2021W4938811	1683	R2020M4618715
220	R2022W6140291	952	R2021M4930474	1684	R2020W4625144
221	R2022W6142058	953	R2021W4942062	1685	R2020W4631328
222	R2022W6142126	954	R2021W4935703	1686	R2020M4635104
223	R2022W6142003	955	R2021W4951307	1687	R2020W4639446
224	R2022W6141918	956	R2021W4951075	1688	R2020M4642811
225	R2022W6141749	957	R2021W4955856	1689	R2020M4636706
226	R2022W6141526	958	R2021W4959338	1690	R2020M4641148
227	R2022W6141412	959	R2021W4959106	1691	R2020M4645789
228	R2022W6141533	960	R2021W4979618	1692	R2020W4651371
229	R2022W6140143	961	R2021W4981123	1693	R2020W4657136
230	R2022W6141750	962	R2022W5994367	1694	R2020W4648895
231	R2022W6141839	963	R2022M5997917	1695	R2020M4654795
232	R2022W6141771	964	R2022M5998946	1696	R2020W4658408
233	R2022W6138647	965	R2022W5999568	1697	R2020W4666986
234	R2022W6141670	966	R2022W5987949	1698	R2020W4667037
235	R2022W6140920	967	R2022W6003993	1699	R2020M4665745
236	R2022W6142249	968	R2022W6004991	1700	R2020W4666811
237	R2022W6142840	969	R2022W6012301	1701	R2021W5744660
238	R2022W6141830	970	R2022W6016673	1702	R2021W5748249
239	R2022W6141303	971	R2022M6015122	1703	R2021W5749870
240	R2022W6142588	972	R2022W6015268	1704	R2021W5752460
241	R2022M6143092	973	R2022W6022945	1705	R2021W5759478
242	R2022W6145435	974	R2022W6023477	1706	R2021M5754582
243	R2022W6145139	975	R2022R6019720	1707	R2021W5755552
244	R2022W6146810	976	R2022W6019193	1708	R2021W5754356
245	R2022W6144956	977	R2022W6025582	1709	R2021W5754930
246	R2022M6142695	978	R2022W6026258	1710	R2021W5759652
247	R2022W6144028	979	R2022M6028966	1711	R2021W5763131
248	R2022W6145639	980	R2022M6029614	1712	R2021W5764257
249	R2022W6145707	981	R2022W6030968	1713	R2021W5768902
250	R2022W6149415	982	R2022W6031073	1714	R2021W5771541
251	R2022M6149104	983	R2022W6033370	1715	R2021W5770508
252	R2022W6145776	984	R2022W6038874	1716	R2021W5775163
253	R2022W6146634	985	R2022M6042291	1717	R2021W5773107
254	R2022W6145306	986	R2022W6049280	1718	R2021M5774686
255	R2022W6146540	987	R2022M6051708	1719	R2021W5774950
256	R2022W6144552	988	R2022W6048139	1720	R2021W5777252
257	R2022W6145357	989	R2022M6053352	1721	R2021W5781521
258	R2022M6143924	990	R2022M6051488	1722	R2021M5781876
259	R2022M6147660	991	R2022W6061210	1723	R2021M5779126
260	R2022W6143270	992	R2022M6060638	1724	R2021W5778664
261	R2022W6142081	993	R2022W6062886	1725	R2021M5779788
262	R2022W6145312	994	R2022W6064797	1726	R2021W5780048
263	R2022M6144462	995	R2022W6067577	1727	R2021W5782944
264	R2022W6144998	996	R2022M6067817	1728	R2021M5781065
265	R2022W6146805	997	R2022W6071191	1729	R2021W5786718



Foja: 1

266	R2022W6147199	998	R2022W6068775	1730	R2021W5786554
267	R2022M6143734	999	R2022W6069811	1731	R2021M5785865
268	R2022W6145973	1000	R2018W2069540	1732	R2021W5786844
269	R2022W6144775	1001	R2018M2081584	1733	R2021W5793304
270	R2022W6144269	1002	R2018W2089192	1734	R2021M5797136
271	R2022W6143603	1003	R2019W2814559	1735	R2021W5799245
272	R2022W6142950	1004	R2019W2813786	1736	R2021W5797168
273	R2022W6145518	1005	R2019W2819274	1737	R2021W5803164
274	R2022W6144914	1006	R2019W2818241	1738	R2021W5802969
275	R2022M6149144	1007	R2019M2823228	1739	R2021W5810067
276	R2022W6149226	1008	R2019W2831268	1740	R2021W5814091
277	R2022W6145750	1009	R2019W2829887	1741	R2021M5809880
278	R2022W6144682	1010	R2019M2830232	1742	R2021W5814446
279	R2022M6143442	1011	R2019W2831699	1743	R2018W2618654
280	R2022W6145031	1012	R2019W2839261	1744	R2018W2624221
281	R2022W6143830	1013	R2019M2841365	1745	R2018M2630926
282	R2022M6149473	1014	R2019W2844133	1746	R2018M2635372
283	R2022M6145680	1015	R2019M2844229	1747	R2018W2645533
284	R2022W6144690	1016	R2019W2844723	1748	R2018M2650610
285	R2022M6142348	1017	R2019M2845932	1749	R2018W2653122
286	R2022M6153014	1018	R2019M2852790	1750	R2018W2658459
287	R2022W6149790	1019	R2019W2852028	1751	R2018M2669838
288	R2022W6150772	1020	R2019M2859993	1752	R2018W2673778
289	R2022W6150924	1021	R2019M2862152	1753	R2018W2675866
290	R2022W6152827	1022	R2019M2862426	1754	R2018W2678024
291	R2022M6152001	1023	R2019M2868274	1755	R2019M3374900
292	R2022M6147545	1024	R2019M2871748	1756	R2019M3375882
293	R2022W6149130	1025	R2019W2872005	1757	R2019M3381955
294	R2022W6150297	1026	R2020M3572797	1758	R2019W3381758
295	R2022W6147622	1027	R2020W3575371	1759	R2019M3384254
296	R2022M6150862	1028	R2020W3579862	1760	R2019W3387064
297	R2022W6147282	1029	R2020M3576744	1761	R2019M3390703
298	R2022W6150939	1030	R2020M3583454	1762	R2019M3391483
299	R2022W6155194	1031	R2020M3588746	1763	R2019M3397246
300	R2022W6152468	1032	R2020M3604185	1764	R2019M3398046
301	R2022W6155314	1033	R2020M3601249	1765	R2019M3404036
302	R2022W6155436	1034	R2020W3600671	1766	R2019W3402671
303	R2022W6151902	1035	R2020W3605494	1767	R2019M3405875
304	R2022W6151430	1036	R2020M3603220	1768	R2019W3409055
305	R2022W6157544	1037	R2020W3603117	1769	R2019W3406217
306	R2022W6159159	1038	R2020W3602743	1770	R2019W3406208
307	R2022M6160634	1039	R2020M3607244	1771	R2019W3407635
308	R2022W6159211	1040	R2020W3609151	1772	R2019W3409369
309	R2022W6156170	1041	R2020M3605912	1773	R2019M3411345
310	R2022M6158003	1042	R2020W3615163	1774	R2019M3414559
311	R2022W6155696	1043	R2020M3621341	1775	R2019W3416026
312	R2022W6163407	1044	R2020W3618624	1776	R2019W3422856
313	R2022M6165244	1045	R2020M3622497	1777	R2019W3429694
314	R2022W6159615	1046	R2020W3620851	1778	R2019M3432544



Foja: 1

315	R2022M6161719	1047	R2020W3625837	1779	R2019W3443347
316	R2022W6162758	1048	R2020W3625057	1780	R2019M3440093
317	R2022W6159381	1049	R2020W3632609	1781	R2019W3440621
318	R2022W6160699	1050	R2020W3633482	1782	R2020M4672307
319	R2022W6162665	1051	R2020M3636308	1783	R2020W4672922
320	R2022W6166490	1052	R2020W3639503	1784	R2020W4672651
321	R2022W6165832	1053	R2021W4991626	1785	R2020M4669881
322	R2022M6163693	1054	R2021W4987745	1786	R2020W4675224
323	R2022W6165243	1055	R2021W4990170	1787	R2020W4679677
324	R2022W6165808	1056	R2021W4994851	1788	R2020M4689169
325	R2022W6168040	1057	R2021M4995549	1789	R2020W4688925
326	R2022W6167130	1058	R2021W5001653	1790	R2020W4697932
327	R2022W6166108	1059	R2021M4999866	1791	R2020M4696769
328	R2022W6168015	1060	R2021M5006334	1792	R2020M4689991
329	R2022M6171009	1061	R2021W5001325	1793	R2020W4694171
330	R2022W6172053	1062	R2021W5010047	1794	R2020M4707804
331	R2022M6174755	1063	R2021W5023306	1795	R2020M4702891
332	R2022W6170304	1064	R2021W5033827	1796	R2020W4730336
333	R2022W6174209	1065	R2021M5021700	1797	R2020W4729567
334	R2022W6176629	1066	R2021M5030801	1798	R2020M4725774
335	R2022M6174907	1067	R2021M5038635	1799	R2020W4737319
336	R2022W6173438	1068	R2021W5035732	1800	R2020W4739884
337	R2022M6177637	1069	R2021W5039743	1801	R2020W4745508
338	R2020W3660769	1070	R2021W5037675	1802	R2020W4751027
339	R2021W5117728	1071	R2021W5038883	1803	R2020W4755304
340	R2021W5114330	1072	R2021M5045179	1804	R2020M4767925
341	R2021W5124099	1073	R2021W5052588	1805	R2020W4764942
342	R2021W5117164	1074	R2021M5050042	1806	R2020W4769803
343	R2021W5127805	1075	R2021W5054106	1807	R2020W4772559
344	R2021W5138163	1076	R2021W5060567	1808	R2020W4778620
345	R2021M5141169	1077	R2021M5071339	1809	R2020W4785405
346	R2021M5145315	1078	R2021W5080067	1810	R2020W4785869
347	R2021W5147086	1079	R2022M6076237	1811	R2020W4783884
348	R2021W5152565	1080	R2022W6083535	1812	R2020W4784256
349	R2021W5167783	1081	R2022W6086293	1813	R2021M5861571
350	R2021W5170970	1082	R2022M6088787	1814	R2021W5856509
351	R2021W5175107	1083	R2022W6087035	1815	R2021W5819600
352	R2021W5176157	1084	R2022W6091175	1816	R2021W5818942
353	R2021W5185646	1085	R2022M6093823	1817	R2021W5820679
354	R2021M5181973	1086	R2022W6095123	1818	R2021W5820114
355	R2021W5179917	1087	R2022W6095155	1819	R2021R5820750
356	R2021W5185645	1088	R2022M6096042	1820	R2021W5824443
357	R2021W5185647	1089	R2022W6097320	1821	R2021W5823802
358	R2020W3756464	1090	R2022W6103904	1822	R2021W5798621
359	R2020W3769189	1091	R2022W6100230	1823	R2021M5829721
360	R2020W3801137	1092	R2022W6108313	1824	R2021W5828423
361	R2021W5190809	1093	R2022W6106419	1825	R2021W5829577
362	R2021W5193440	1094	R2022M6111186	1826	R2021M5807213
363	R2021W5199784	1095	R2019M3443260	1827	R2021R5804608



Foja: 1

364	R2021W5200544	1096	R2020W4673325	1828	R2021W5841077
365	R2021M5213645	1097	R2020M4727092	1829	R2021M5838068
366	R2021W5211334	1098	R2020W4734176	1830	R2021M5845737
367	R2021M5217366	1099	R2022M6111717	1831	R2021W5845919
368	R2021M5230056	1100	R2022M6118946	1832	R2021W5853179
369	R2021W5228215	1101	R2022W6120439	1833	R2021W5860490
370	R2021W5232424	1102	R2022W6123251	1834	R2021W5859264
371	R2021W5235105	1103	R2022W6124505	1835	R2021W5858065
372	R2020W3834261	1104	R2022W6122393	1836	R2021W5868056
373	R2020M3847020	1105	R2022W6121928	1837	R2021W5821717
374	R2020W3859717	1106	R2022W6125852	1838	R2021W5861877
375	R2020M3878671	1107	R2022W6124280	1839	R2021W5867764
376	R2020W3896556	1108	R2022W6128408	1840	R2021W5860753
377	R2020W3961297	1109	R2022W6129715	1841	R2021W5858351
378	R2020M3942424	1110	R2022W6128112	1842	R2021W5865133
379	R2020W3957497	1111	R2022M6131675	1843	R2021M5873405
380	R2020W3959155	1112	R2022W6126353	1844	R2021W5881124
381	R2020W3973470	1113	R2022W6133848	1845	R2021W5882119
382	R2020W4005493	1114	R2022W6135423	1846	R2021W5894985
383	R2020W4011998	1115	R2022M6140536	1847	R2021W5897687
384	R2020W4015860	1116	R2022W6141428	1848	R2021W5894063
385	R2020W4020307	1117	R2022W6136247	1849	R2021W5892813
386	R2020M4036566	1118	R2022W6138233	1850	R2022W5918459
387	R2020M4053263	1119	R2022W6134734	1851	R2022R5977317
388	R2020M4060800	1120	R2022W6137349	1852	R2022W5983618
389	R2020M4063233	1121	R2022M6140926	1853	R2022M5984833
390	R2020W4063087	1122	R2022M6142924	1854	R2022W6145740
391	R2020W4083633	1123	R2022W6140937	1855	R2022W6143021
392	R2020M4076463	1124	R2022W6140045	1856	R2022M6153298
393	R2021W5500665	1125	R2022M6142793	1857	R2022W6162299
394	R2021W5503043	1126	R2022W6141947	1858	R2022M6171006
395	R2021W5503397	1127	R2022W6141814	1859	R2022W6167959
396	R2020W4101813	1128	R2022W6140781	1860	R2021M5146388
397	R2020W4095235	1129	R2022W6140921	1861	R2021W5530440
398	R2020M4112164	1130	R2022W6142025	1862	R2021W5544387
399	R2020W4127692	1131	R2022W6140195	1863	R2021M5580884
400	R2020W4132803	1132	R2022W6141029	1864	R2020M4670562
401	R2020W4132138	1133	R2022W6141038	1865	R2020W4780152
402	R2020W4151718	1134	R2022M6143847	1866	R2018W1942803
403	R2020M4152047	1135	R2022W6139937	1867	R2019W2687309
404	R2020W4155134	1136	R2022W6141792	1868	R2019W2727632
405	R2020M4163763	1137	R2022W6140734	1869	R2019M2746030
406	R2020W4182389	1138	R2022W6141855	1870	R2020M3455857
407	R2020W4175075	1139	R2022M6138719	1871	R2020M3468501
408	R2020W4189887	1140	R2022M6140289	1872	R2020M3471746
409	R2020W4194231	1141	R2022M6146293	1873	R2020W3481728
410	R2020W4191855	1142	R2022W6146542	1874	R2020W3486468
411	R2020W4192457	1143	R2022M6146036	1875	R2020M3484683
412	R2020W4204972	1144	R2022W6144672	1876	R2020M3508063



Foja: 1

413	R2020W4206544	1145	R2022W6142242	1877	R2021M4825768
414	R2020W4221217	1146	R2022W6145982	1878	R2021M4851118
415	R2020W4223936	1147	R2022W6144724	1879	R2021W4850532
416	R2020M4235689	1148	R2022W6144909	1880	R2021W4890734
417	R2021W5514990	1149	R2022W6145324	1881	R2021W5899279
418	R2021M5517473	1150	R2022M6142722	1882	R2021W5905461
419	R2021W5521341	1151	R2022M6142690	1883	R2022W5919264
420	R2021W5520285	1152	R2022W6142927	1884	R2022W5918546
421	R2021M5542778	1153	R2022W6143705	1885	R2022W5960582
422	R2021M5556506	1154	R2022W6146397	1886	R2022M5976490
423	R2021W5561763	1155	R2022M6144938	1887	R2018M2023486
424	R2021W5565482	1156	R2022W6146846	1888	R2018M2043832
425	R2021W5569705	1157	R2022W6142294	1889	R2018W2052892
426	R2021M5569736	1158	R2022W6143428	1890	R2019W2778941
427	R2021M5570520	1159	R2022W6149840	1891	R2020M3536240
428	R2021W5585457	1160	R2022W6145162	1892	R2020W3556170
429	R2021W5588854	1161	R2022W6145389	1893	R2020M3560643
430	R2020W4249080	1162	R2022W6142143	1894	R2020W3562057
431	R2020W4261132	1163	R2022W6141451	1895	R2021W4909569
432	R2020W4263244	1164	R2022W6148174	1896	R2021W4918686
433	R2020W4261335	1165	R2022W6148230	1897	R2021W4938749
434	R2020W4263459	1166	R2022W6149819	1898	R2021M4949886
435	R2020W4277646	1167	R2022W6150143	1899	R2020M3569014
436	R2020M4279776	1168	R2022W6148780	1900	R2021W4938982
437	R2020W4286478	1169	R2022W6151276	1901	R2021W4964902
438	R2020M4301022	1170	R2022W6147949	1902	R2022M5990666
439	R2020W4296685	1171	R2022W6152244	1903	R2022W6023581
440	R2020W4318013	1172	R2022W6152047	1904	R2022W6031359
441	R2020M4312942	1173	R2022M6155941	1905	R2022M6038477
442	R2020W4322412	1174	R2022M6156621	1906	R2018W2090143
443	R2020W4329683	1175	R2022W6154282	1907	R2018M2092584
444	R2020W4333612	1176	R2022W6151772	1908	R2018M2095155
445	R2020W4338187	1177	R2022W6153474	1909	R2018W2110151
446	R2020W4327632	1178	R2022W6154958	1910	R2019W2819290
447	R2020W4338335	1179	R2022M6160326	1911	R2019M2835799
448	R2020W4348091	1180	R2022W6162215	1912	R2019M2841278
449	R2020W4346449	1181	R2022W6158460	1913	R2019M2871513
450	R2020W4355211	1182	R2022W6160528	1914	R2019W2873412
451	R2020W4352460	1183	R2022W6162835	1915	R2020W3619022
452	R2020W4353089	1184	R2022W6162964	1916	R2020M3631768
453	R2020W4361910	1185	R2022W6162919	1917	R2020M3594811
454	R2020W4353840	1186	R2022M6160858	1918	R2020W3580819
455	R2020W4370131	1187	R2022W6159572	1919	R2020W3587728
456	R2020W4363694	1188	R2022W6165652	1920	R2021M4988564
457	R2020W4377464	1189	R2022M6165766	1921	R2021W5002266
458	R2020W4368222	1190	R2022W6165134	1922	R2021M5021483
459	R2020W4379415	1191	R2022W6163058	1923	R2021M5034654
460	R2020M4378321	1192	R2022M6175543	1924	R2021M5042131
461	R2020W4384970	1193	R2022W6174678	1925	R2021M5058596



Foja: 1

462	R2020W4401896	1194	R2022M6174173	1926	R2021W5072379
463	R2020M4406488	1195	R2022M6176523	1927	R2021W5083420
464	R2021W5602539	1196	R2022B6173689	1928	R2020M3589983
465	R2021M5625260	1197	R2019W2879240	1929	R2022W6089767
466	R2021W5623082	1198	R2019W2879350	1930	R2022M6094362
467	R2021W5631723	1199	R2019W2879388	1931	R2022W6103914
468	R2021W5633543	1200	R2019W2879905	1932	R2022W6120718
469	R2021W5636909	1201	R2019M2880245	1933	R2022W6117477
470	R2021W5669357	1202	R2019W2880374	1934	R2018W2119597
471	R2020M4418159	1203	R2019W2882850	1935	R2018W2120366
472	R2020W4421998	1204	R2019W2888666	1936	R2018M2120988
473	R2020M4427217	1205	R2019M2889104	1937	R2018G2124876
474	R2020M4424946	1206	R2019W2913115	1938	R2018M2124786
475	R2020W4445924	1207	R2019M2920553	1939	R2018M2124296
476	R2020W4451834	1208	R2019W2920945	1940	R2018W2124524
477	R2020W4452432	1209	R2019W2923533	1941	R2018M2159057
478	R2020W4452885	1210	R2019W2931854	1942	R2018W2164505
479	R2020M4443454	1211	R2019W2934952	1943	R2018W2168322
480	R2020W4448543	1212	R2019W2934193	1944	R2019M2911133
481	R2020W4452481	1213	R2020W3655645	1945	R2019W2925623
482	R2020W4459301	1214	R2020W3666556	1946	R2019W2934043
483	R2020M4460449	1215	R2020W3671154	1947	R2019W2936790
484	R2020W4457133	1216	R2020W3672794	1948	R2021M5090599
485	R2020W4464099	1217	R2020W3689684	1949	R2021M5098137
486	R2020W4471688	1218	R2020W3696013	1950	R2021M5133889
487	R2020W4465842	1219	R2020W3704548	1951	R2021W5154859
488	R2020W4464216	1220	R2020W3712951	1952	R2021M5165599
489	R2020W4468624	1221	R2020W3712548	1953	R2018M2177683
490	R2020W4461913	1222	R2021W5093471	1954	R2018W2180801
491	R2020W4481240	1223	R2021W5096768	1955	R2018W2182428
492	R2020M4480029	1224	R2021W5106172	1956	R2018M2184269
493	R2020M4477402	1225	R2021W5113570	1957	R2018W2200271
494	R2020W4485417	1226	R2021W5125890	1958	R2018M2199744
495	R2020M4477888	1227	R2021A5130399	1959	R2018W2202717
496	R2020W4481353	1228	R2021W5146791	1960	R2018M2203455
497	R2020W4492542	1229	R2021W5146792	1961	R2018W2208350
498	R2020W4494107	1230	R2021W5154187	1962	R2018W2208331
499	R2020W4487704	1231	R2021W5159063	1963	R2018W2211184
500	R2020W4491833	1232	R2021M5162323	1964	R2018W2228186
501	R2020W4501960	1233	R2021W5177350	1965	R2018M2229417
502	R2020W4512834	1234	R2021W5177351	1966	R2019M2955551
503	R2020W4505831	1235	R2021W5183425	1967	R2019W2959110
504	R2020M4511858	1236	R2021W5183406	1968	R2019M2967361
505	R2020M4504334	1237	R2019W2938900	1969	R2019W3003011
506	R2020M4509268	1238	R2019M2945492	1970	R2020W3739271
507	R2020W4510575	1239	R2019M2948317	1971	R2020W3743099
508	R2020M4521123	1240	R2019M2950913	1972	R2020M3775112
509	R2020W4521005	1241	R2019M2950627	1973	R2020M3772972
510	R2020W4517473	1242	R2019M2957668	1974	R2020M3791948



Foja: 1

511	R2020W4522685	1243	R2019W2957193	1975	R2020W3749369
512	R2020M4525922	1244	R2019W2962590	1976	R2021M5241693
513	R2020M4527355	1245	R2019W2963161	1977	R2021W5247456
514	R2020W4517859	1246	R2019M2961961	1978	R2021M5242948
515	R2020M4522538	1247	R2019M2964283	1979	R2021W5255080
516	R2020W4527705	1248	R2019M2964864	1980	R2021W5256513
517	R2020W4535640	1249	R2019W2963340	1981	R2021W5257448
518	R2020W4536520	1250	R2019W2964735	1982	R2021M5251842
519	R2020M4534892	1251	R2019W2966543	1983	R2021W5260743
520	R2020W4540975	1252	R2019M2973222	1984	R2021M5268661
521	R2020W4545541	1253	R2019W2974907	1985	R2021W5270454
522	R2020W4540528	1254	R2019W2976198	1986	R2021W5267164
523	R2021M5670775	1255	R2019W2979886	1987	R2021W5268890
524	R2021W5686063	1256	R2019M2978867	1988	R2021M5279917
525	R2021W5710819	1257	R2019M2988254	1989	R2021W5283171
526	R2021W5713959	1258	R2019W2999003	1990	R2018M2251341
527	R2021W5714482	1259	R2019M3001225	1991	R2018M2258224
528	R2021W5712789	1260	R2020W3743248	1992	R2018M2257313
529	R2021W5724915	1261	R2020W3749192	1993	R2018M2263475
530	R2021W5740750	1262	R2020W3752647	1994	R2018W2266266
531	R2020M4555005	1263	R2020W3757425	1995	R2019W3051475
532	R2020W4555805	1264	R2020M3755680	1996	R2019W3071269
533	R2020W4556464	1265	R2020W3769446	1997	R2019W3074131
534	R2020W4563021	1266	R2020W3762424	1998	R2020M3831536
535	R2020W4562762	1267	R2020W3774188	1999	R2020M3845769
536	R2020M4564010	1268	R2020W3777978	2000	R2020W3862982
537	R2020W4564172	1269	R2020M3783068	2001	R2020M3869260
538	R2020M4572456	1270	R2020M3788051	2002	R2020W3903614
539	R2020W4566160	1271	R2020W3792791	2003	R2020M3945724
540	R2020W4570767	1272	R2020W3789359	2004	R2020W3872043
541	R2020W4578900	1273	R2020W3797952	2005	R2021W5293899
542	R2020W4587077	1274	R2020W3799072	2006	R2021W5294400
543	R2020W4580977	1275	R2020M3808321	2007	R2021W5303072
544	R2020M4592049	1276	R2020W3811193	2008	R2021W5301444
545	R2020W4602577	1277	R2021W5214566	2009	R2021M5300335
546	R2019M3380415	1278	R2018W2236019	2010	R2021W5300218
547	R2019M3388653	1279	R2018W2239607	2011	R2021W5301979
548	R2019M3391450	1280	R2018M2262573	2012	R2021W5320933
549	R2019M3418423	1281	R2018W2264061	2013	R2021W5327896
550	R2020W4588190	1282	R2018W2275897	2014	R2021W5339895
551	R2020W4605333	1283	R2018M2276938	2015	R2021M5343094
552	R2020M4609659	1284	R2018M2283507	2016	R2021W5353007
553	R2020W4611535	1285	R2018W2287134	2017	R2021W5348126
554	R2020W4610002	1286	R2019M3020094	2018	R2021W5380750
555	R2020W4616428	1287	R2019M3019928	2019	R2021W5374020
556	R2020M4621967	1288	R2019W3026689	2020	R2021W5378570
557	R2020W4625011	1289	R2019W3025864	2021	R2021M5379874
558	R2020M4636402	1290	R2019W3024677	2022	R2021M5388660
559	R2020W4638594	1291	R2019W3027874	2023	R2021W5388718



Foja: 1

560	R2020W4650996	1292	R2019M3028761	2024	R2021M5392796
561	R2020W4657048	1293	R2019M3035433	2025	R2021W5407553
562	R2020W4663954	1294	R2019W3035635	2026	R2021W5403843
563	R2021W5744986	1295	R2019W3060607	2027	R2021W5399049
564	R2021W5744739	1296	R2019M3060844	2028	R2018M2310195
565	R2021W5748604	1297	R2019W3074520	2029	R2018M2313296
566	R2021W5746980	1298	R2020W3826415	2030	R2018M2349751
567	R2021W5747655	1299	R2020M3825975	2031	R2018W2350868
568	R2021W5748567	1300	R2020W3833483	2032	R2018M2350655
569	R2021W5749298	1301	R2020W3834802	2033	R2019W3081485
570	R2021M5752759	1302	R2020W3840707	2034	R2019M3108439
571	R2021W5753380	1303	R2020W3837887	2035	R2020W3962065
572	R2021W5753647	1304	R2020W3847646	2036	R2020W3974281
573	R2021W5756704	1305	R2020W3857549	2037	R2020W3972918
574	R2021W5759370	1306	R2020W3868379	2038	R2020M3991094
575	R2021W5760767	1307	R2020W3880286	2039	R2020W4013675
576	R2021W5759641	1308	R2020W3887242	2040	R2020W4015573
577	R2021M5762037	1309	R2020W3909799	2041	R2020W4012641
578	R2021W5764172	1310	R2020W3907630	2042	R2020W4015536
579	R2021W5768998	1311	R2020W3919489	2043	R2020W4027930
580	R2021W5771823	1312	R2020W3917245	2044	R2020W4041986
581	R2021W5769782	1313	R2018M2315199	2045	R2020W4036863
582	R2021M5769567	1314	R2018W2314490	2046	R2020W4032643
583	R2021W5777108	1315	R2018W2318319	2047	R2020M4038135
584	R2021M5777068	1316	R2018W2322746	2048	R2020M4036165
585	R2021W5777985	1317	R2018M2325318	2049	R2020M4050764
586	R2021W5776620	1318	R2018W2348642	2050	R2020W4051807
587	R2021M5782100	1319	R2019W3079940	2051	R2020M4070909
588	R2021M5784045	1320	R2019M3084745	2052	R2020W4066468
589	R2021W5785315	1321	R2019W3088770	2053	R2020M4059515
590	R2021W5787493	1322	R2019W3089744	2054	R2020M4089500
591	R2021W5787639	1323	R2019W3088832	2055	R2020M4089874
592	R2021W5791296	1324	R2019W3098921	2056	R2020W3986209
593	R2021W5790786	1325	R2019M3100128	2057	R2020W4009780
594	R2021M5791081	1326	R2019M3099655	2058	R2020W4012864
595	R2021M5794644	1327	R2019M3102912	2059	R2020W4043589
596	R2021W5801983	1328	R2019W3105109	2060	R2020W4052980
597	R2021W5796585	1329	R2019W3105108	2061	R2020W4056073
598	R2021W5808751	1330	R2019W3108789	2062	R2020W4081641
599	R2021W5808937	1331	R2019W3121298	2063	R2020W4085382
600	R2021W5809585	1332	R2019W3124389	2064	R2021W5407876
601	R2021M5801378	1333	R2019M3122622	2065	R2021M5411049
602	R2020W4685440	1334	R2019M3123886	2066	R2021M5415639
603	R2020W4685281	1335	R2019W3125203	2067	R2021W5431413
604	R2020M4690403	1336	R2019W3139910	2068	R2021W5437029
605	R2020W4689734	1337	R2019W3140457	2069	R2021M5462149
606	R2020M4701291	1338	R2019W3144886	2070	R2021W5457424
607	R2020W4720754	1339	R2019W3146625	2071	R2021W5452613
608	R2020W4725024	1340	R2019W3147491	2072	R2021W5462874



Foja: 1

609	R2020W4727121	1341	R2019W3149092	2073	R2021W5467248
610	R2020M4737501	1342	R2019M3149984	2074	R2021W5469075
611	R2020W4742896	1343	R2019M3148566	2075	R2021W5470348
612	R2020M4744183	1344	R2019W3148439	2076	R2021M5485490
613	R2020W4751544	1345	R2020M3953050	2077	R2021M5484910
614	R2020W4752197	1346	R2020W3969747	2078	R2021M5506773
615	R2020W4765556	1347	R2020W3982454	2079	R2021W5497772
616	R2020W4765145	1348	R2020W3992265	2080	R2018W2370914
617	R2020W4767820	1349	R2020W3990895	2081	R2018M2371553
618	R2020W4784374	1350	R2020W3991950	2082	R2018M2383801
619	R2020W4784379	1351	R2020M3993132	2083	R2018W2390926
620	R2020W4775190	1352	R2020W3997016	2084	R2018W2424340
621	R2021M5861521	1353	R2020W3996294	2085	R2019M3152222
622	R2021W5857496	1354	R2020W4002076	2086	R2019W3171249
623	R2021W5820094	1355	R2020W4004681	2087	R2019M3186997
624	R2021W5817258	1356	R2020W4006157	2088	R2019M3195522
625	R2021W5825298	1357	R2020M4016878	2089	R2020W4091937
626	R2021M5826137	1358	R2020W4009403	2090	R2020W4121238
627	R2021W5824070	1359	R2020W4018201	2091	R2020W4134052
628	R2021M5826933	1360	R2020W4019808	2092	R2020M4169439
629	R2021W5829500	1361	R2020W4016519	2093	R2020M4190730
630	R2021W5828450	1362	R2020M4023909	2094	R2020M4200486
631	R2021W5831660	1363	R2020W4024894	2095	R2020M4205786
632	R2021W5829261	1364	R2020W4027829	2096	R2020W4233108
633	R2021W5832650	1365	R2020W4024336	2097	R2020M4243898
634	R2021W5806039	1366	R2020W4029716	2098	R2020M4095745
635	R2021W5835042	1367	R2020W4031047	2099	R2020M4099321
636	R2021W5802415	1368	R2020W4037232	2100	R2020M4126622
637	R2021W5811846	1369	R2020W4040229	2101	R2020W4103279
638	R2021W5829358	1370	R2020W4045560	2102	R2020W4113211
639	R2021W5836573	1371	R2020W4045436	2103	R2020W4158135
640	R2021M5834672	1372	R2020W4045565	2104	R2020W4164742
641	R2021W5838906	1373	R2020M4055276	2105	R2020W4168218
642	R2021W5859475	1374	R2020W4058319	2106	R2020W4200224
643	R2021W5860873	1375	R2020W4068521	2107	R2020W4217844
644	R2021W5864007	1376	R2020M4067000	2108	R2021M5516126
645	R2021W5871327	1377	R2020W4078766	2109	R2021W5522263
646	R2021W5873444	1378	R2020W4084948	2110	R2021W5591007
647	R2021M5893579	1379	R2020W4091843	2111	R2021M5594408
648	R2021M5893151	1380	R2020W4088578	2112	R2018M2440475
649	R2021W5893998	1381	R2021W5497528	2113	R2018W2443250
650	R2021W5893838	1382	R2021W5497233	2114	R2019M3219140
651	R2020M3463931	1383	R2021W5498634	2115	R2019W3236438
652	R2020M3479110	1384	R2018M2368073	2116	R2019M3238351
653	R2020M3499427	1385	R2018M2368362	2117	R2019M3256164
654	R2021M4826881	1386	R2018M2376336	2118	R2020W4254883
655	R2021W4855833	1387	R2018W2387405	2119	R2020M4341678
656	R2021M4839357	1388	R2018W2393761	2120	R2020M4325439
657	R2021W4843165	1389	R2018W2392321	2121	R2020W4324631



Foja: 1

658	R2022W5920442	1390	R2018M2396247	2122	R2020W4360140
659	R2022W5963660	1391	R2018W2393176	2123	R2020W4382892
660	R2020W3535570	1392	R2018M2413417	2124	R2020W4374497
661	R2021W4904314	1393	R2019W3152566	2125	R2020W4380668
662	R2021W4924307	1394	R2019M3157373	2126	R2020M4266646
663	R2021W4941393	1395	R2019W3158007	2127	R2020M4268611
664	R2021W4943819	1396	R2019W3158080	2128	R2020M4312939
665	R2021W4953103	1397	R2019W3159860	2129	R2020M4313810
666	R2022W6067147	1398	R2019M3159312	2130	R2020M4337627
667	R2022W6076786	1399	R2019W3170063	2131	R2020W4252405
668	R2020M3588542	1400	R2019W3177497	2132	R2020W4301203
669	R2020W3590170	1401	R2019W3179830	2133	R2020W4358615
670	R2021W4988663	1402	R2019W3193691	2134	R2020W4385213
671	R2022M6105889	1403	R2019W3192487	2135	R2021W5613441
672	R2020W3646036	1404	R2019W3195814	2136	R2021M5663344
673	R2020M3687699	1405	R2019W3196504	2137	R2018M2475254
674	R2020W3719193	1406	R2019M3203744	2138	R2018W2492861
675	R2021M5106763	1407	R2019M3214512	2139	R2018W2506731
676	R2021W5115884	1408	R2019W3214913	2140	R2018W2506679
677	R2019M2953467	1409	R2020W4097568	2141	R2018M2511780
678	R2021W5234554	1410	R2020W4102630	2142	R2018W2538178
679	R2021W5232470	1411	R2020W4110000	2143	R2019M3274238
680	R2021W5235086	1412	R2020W4111231	2144	R2019M3289913
681	R2021W5252695	1413	R2020M4111083	2145	R2020W4417284
682	R2021W5258859	1414	R2020W4109055	2146	R2020W4434947
683	R2021W5265045	1415	R2020W4117965	2147	R2020W4446224
684	R2021W5263222	1416	R2020M4115820	2148	R2020M4446415
685	R2021W5269463	1417	R2020M4115822	2149	R2020W4457136
686	R2021W5274064	1418	R2020W4120047	2150	R2020M4492308
687	R2021W5274791	1419	R2020W4120462	2151	R2020W4501458
688	R2021W5278638	1420	R2020W4127255	2152	R2020M4504374
689	R2021W5283220	1421	R2020W4135390	2153	R2020M4515696
690	R2020W3828460	1422	R2020W4141039	2154	R2020M4516589
691	R2020W3904114	1423	R2020W4131653	2155	R2020M4534712
692	R2020M3926158	1424	R2020W4140953	2156	R2020M4420997
693	R2021W5288592	1425	R2020M4148284	2157	R2020M4427331
694	R2021M5286433	1426	R2020W4150219	2158	R2020M4442216
695	R2021W5284681	1427	R2020M4147864	2159	R2020W4446215
696	R2021W5303597	1428	R2020W4151871	2160	R2020W4453188
697	R2021M5307584	1429	R2020W4159419	2161	R2020W4463338
698	R2021M5307442	1430	R2020M4157300	2162	R2020W4541835
699	R2021W5321742	1431	R2020W4152975	2163	R2021W5677104
700	R2021W5324111	1432	R2020M4157237	2164	R2018M2559763
701	R2021W5323164	1433	R2020W4164631	2165	R2018M2580419
702	R2021W5328078	1434	R2020W4163240	2166	R2018W2601929
703	R2021W5332298	1435	R2020W4158596	2167	R2019M3334584
704	R2021W5343430	1436	R2020W4162452	2168	R2019W3344336
705	R2021W5354441	1437	R2020W4167180	2169	R2019W3344547
706	R2021M5347922	1438	R2020W4167236	2170	R2019W3353541



Foja: 1

707	R2021W5372114	1439	R2020W4171106	2171	R2019W3367432
708	R2021M5373396	1440	R2020W4177186	2172	R2020W4577634
709	R2021W5373305	1441	R2020M4167497	2173	R2020W4591026
710	R2021W5388585	1442	R2020W4180544	2174	R2020M4601076
711	R2021W5395087	1443	R2020W4177487	2175	R2020M4605938
712	R2020W3973415	1444	R2020W4180956	2176	R2020W4644980
713	R2020M3973252	1445	R2020W4192207	2177	R2020M4637648
714	R2020M3973667	1446	R2020W4190272	2178	R2020M4571734
715	R2020W3982639	1447	R2020M4173964	2179	R2020M4572106
716	R2020W3992603	1448	R2020W4205492	2180	R2020M4584285
717	R2020W4000874	1449	R2020W4206048	2181	R2020W4593150
718	R2020W4004267	1450	R2020W4207336	2182	R2020W4650483
719	R2020M4019643	1451	R2020W4216815	2183	R2021W5755093
720	R2020W4049380	1452	R2020W4221161	2184	R2021W5759507
721	R2020W4052383	1453	R2020W4225781	2185	R2021W5756883
722	R2020W4084817	1454	R2020M4224054	2186	R2021W5760554
723	R2020M4048126	1455	R2021W5511642	2187	R2021W5782351
724	R2021W5409700	1456	R2021W5516842	2188	R2018M2621237
725	R2021W5412668	1457	R2021M5528224	2189	R2018W2621961
726	R2021M5414824	1458	R2021M5530744	2190	R2018O2641153
727	R2021W5414203	1459	R2021W5537969	2191	R2018M2646533
728	R2021W5431735	1460	R2021M5536536	2192	R2019M3380969
729	R2021W5464575	1461	R2021W5547750	2193	R2021M5830814
730	R2021W5470737	1462	R2021W5569137	2194	R2021W5858919
731	R2021W5469778	1463	R2021W5585716	2195	R2021M5861100
732	R2021W5465022	1464	R2021W5585319		

A folios 106 y 107 (de idéntico tenor):

- 3.- Carta de IGS a Enel asistencia de fecha 25 de diciembre de 2021, registra Reclamante Franco Alejandro Cancino.
- 4.- Carta de IGS a Enel de fecha 4 de abril de 2022, registra reclamante Guillermo Adrián Paredes Salas.
- 5.- Carta de IGS a Enel de fecha 5 de abril de 2022, registra reclamante Juan Araya.
- 6.- Carta de IGS a Enel de fecha 16 de abril de 2021, registra reclamante Pablo Córdova.
- 7.- Carta de IGS a Enel de fecha 18 de diciembre de 2021, registra reclamante Sebastián Escobar Vargas.
- 8.- Carta de IGS a Enel de fecha 4 de mayo de 2021, registra reclamante César Espíndola.
- 9.- Carta de IGS a Enel de fecha 26 de diciembre de 2021, registra reclamante Claudia Verónica Hernández Mardones.
- 10.- Carta de IGS a Enel de fecha 8 de julio de 2021, registra reclamante María Verónica Mujica Soto.
- 11.- Correo electrónico de Michel Eduardo Oñate Ramírez michel.onate@bciseguros.com a Carmen Fernández (carmen.fernandezc@enel.com), de



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

Código: UUXSBXETWYM

Foja: 1

fecha 24 de junio de 2022, registra referencia a Luis Ríos. Adjunta solicitud de seguros y certificado de cobertura Chilectra protección hogar P-Plan 1.

12.- Correo electrónico de Michel Eduardo Oñate Ramírez michel.onate@bciseguros.com a Jenny Castro (yenny.gonzalezc@enel.com), de fecha 3 de diciembre de 2021, referencia a cliente Mirta Sanhueza.

13.- Boleta de cliente Enel N° 682124-3 de fecha 18 de junio de 2022, registra Total a pagar: En crédito.

14.- Boleta de cliente Enel N° 1368777-3 de fecha 11 de enero de 2022, registra total a pagar: \$12.022 – En crédito.

15. Boleta de cliente Enel N° 1591032-1 de fecha 16 de junio de 2022, registra total a pagar: En Crédito.

16.- Boleta de cliente Enel N°2873623-1 de fecha 18 de noviembre de 2021, registra Total a pagar: \$17.352- En crédito.

17.- Boleta de cliente Enel N° 2899385-4 de fecha 6 de mayo de 2022, registra Total a pagar: En Crédito.

18. Boleta de cliente Enel N° 2933251-7 de fecha 10 de mayo de 2022, registra Total a pagar: \$1.114- En Crédito. -

19.- Boleta de cliente Enel N° 72762-8 de fecha 23 de diciembre de 2021, registra Total a pagar: \$27.744- En Crédito.

20.- Boleta de cliente Enel N° 600799-6 de fecha 7 de abril de 2022, registra Total a pagar: \$31.734- En crédito.

21.- Boleta de cliente Enel N°2759476-k de fecha 9 de mayo de 2022, registra Total a pagar: \$3.084 – En Crédito.

22.- Boleta de cliente N° 1281593-k de fecha 3 de junio de 2022, registra Total a pagar: \$8.122 – En Crédito.

23.- Correo electrónico enviado por Yohana Denisse Rojas Bernal a Fernanda Aylin Caballero Sotelo Registra: asuntos de devolución por Servipag.

24.- Captura de pantalla del Sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra dirección es “Américo Vespucio 8345 – La Florida”, Créditos: \$18.746 pesos.

25.- Captura de pantalla del Sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra dirección Laguna Salada 1720 Peñalolén, Créditos: \$135.993.

26.- Captura de pantalla del Sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra dirección El Bosque 1113 DP 402 Providencia, Créditos: \$25.243.

27.- Captura de pantalla del Sistema SAP, registra dirección Zenteno 130 DP 504 Santiago, Créditos: \$19.607.

28.- Comprobante de devolución, registra nombre de cliente: Erika Tapia Silva, N°Cliente: 1266986, timbre de caja Enel distribución Chile S.A, Maipu-101, de 28 de mayo de 2019, Total a pagar: \$315.166.

29.-Comprobante de devolución, registra nombre de cliente Pablo Gabriel Barros San Miguel, N° Cliente: 1452058 de 16 de marzo de 2020, total a pagar \$44.100.



Foja: 1

30.-Documento denominado datos cliente, contiene datos de individualización de cliente y listas de cuentas.

31.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra cliente N°1762584, Nombre: Lorenzo Del Carmen Astorga, Texto: traspaso a energía 71130-6.

32.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra cliente N°1757354, Nombre: Luis Andrés Vera Ruiz, Texto: traspaso a cliente 72762.

33.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra cliente N°1668868, Nombre: Roberto Altermatt Venegas, Texto: devolución crédito seguro cliente.

34.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte, registra cliente N°, Nombre: Lorenzo Del Carmen Astorga, Texto: traspaso a energía 71130-6.

35.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1088282, Nombre: Juan Cantallopts, Texto: devolución crédito seguro cliente 323661-7.

36.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1457822, Nombre: Mirta Sanhueza Espinoza, Texto: devolución por Servipag 703850-K.

37.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1768765, Nombre: Linda Morales, Texto: Traspaso a energía 1296638-5.

38.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1633990, Nombre: Angélica Merino, Texto: Devolución crédito cliente 151461-5.

39.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1663867, Nombre: Íngrid Chamblas Quezada, Texto: Devolución crédito cliente 2875459-0.

40.-Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1679620, Nombre: Jimena Rosa Ester Fariña Fuentes, Texto: Devolución crédito cliente 2993275-1.

41.- Captura de pantalla del sistema SAP conforme lo acompaña la parte registra cliente N°1698261, Nombre: Dixy Joanett Gálvez, Texto: Devolución crédito seguros cliente3121802-0.

42.- Correo electrónico de fecha 20 de diciembre de 2022 enviado por Cristian Alberto Hernández Ortega, cristian.hernandez@enel.com, a Macarena Medina, mmedina@igroupsolution.com. Adjunta documento denominado internal, que contiene cuadro con tres filas, individualizadas en mes, total devuelto y total ajustado.

43.- Factura N° 027052328 de fecha 29 de diciembre de 2022 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Servicios Integral Group Solution; registra Descripción: Ingreso por refacturación, Total a pagar \$95.142.375.

44.- Oficio N° 5993 de 8 de noviembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, don Andrés Pavón, a don Óscar Ortega, representante



Foja: 1

legal de MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. y MAPFRE Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A., Registra MAT: Solicitud de información.

45.- Oficio N° 7078 de 15 de diciembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, don Andrés Pavón, a don Óscar Ortega, representante legal de MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., registra ANT: Ord. N°5993 de 8 de noviembre de 2021 y Res. Ex. N°782/2021 SERNAC; MAT: Reitera requerimiento de información que indica,

46.- Carta de Mapfre Seguros, de 22 de diciembre de 2021, dirigida a Andrés Pavón Mediano, suscrito por don Miguel Araneda, abogado de la Fiscalía de MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A.; registra Ref: Ordinario N°5993 de 8 de noviembre de 2021; Ordinario N°7078 de 15 de noviembre de 2021.

47.- Oficio N° 5995 de 8 de noviembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, don Andrés Pavón, a don Mario Garriga, representante legal de PROCAPITAL Corredores de Seguro Limitada y PROCAPITAL Servicios SpA; Registra MAT: Solicita información que indica.

48.- Oficio N° 6870 de 9 de diciembre de 2021, enviado por el subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, don Andrés Pavón, a don Mario Garriga, representante legal de Procapital Corredores de Seguro Limitada y Procapital Servicios SpA; registra ANT; Ord. N°5995 de 8 de noviembre de 2021 y Res. Ex. N°782/2021/SERNAC, MAT: Advertencia.

49.- Carta de Procapital Corredores de seguros, dirigida a don Andrés Pavón, subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, de 13 de diciembre de 2021; registra Ref: Respuesta a Ord. 6870.

50.- Ordinario N° 7367 de 17 de diciembre de 2021, enviado por don Andrés Pavón, subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, a don Mario Garriga, representante legal de Procapital Corredores de Seguro Limitada y Procapital Servicios SpA; registra ANT: Su solicitud de 13/12/2021 al ord. N°5595 de 9/11/2021; MAT: Concede solicitud que indica.

51.-Carta de 29 de diciembre de 2021, enviada por don Mario Garriga, representante legal de Procapital Corredores de Seguro Limitada y Procapital Servicios SpA., a don Andrés Pavón Mediano; Registra Ref: Respuesta a Ord. 7367.

52.- Ordinario N° 5994 de fecha 8 de noviembre de 2021, enviado por don Andrés Pavón, subdirector de Consumo Financiero a don Aparicio Vallejo Russell, representante legal de Integral Group Solution S.A.; Registra: Solicitud de Información.

53.- Carta de 22 de noviembre de 2021, enviada por Russell Aparicio Vallejo, representante legal de Integral Group Solution S.A. a don Andrés Pavón, subdirector de Consumo Financiero de SERNAC, registra Ref: Respuesta a Ord.5994. Adjunta anexos.

54.- Set de 2 boletas de Enel Distribución por servicio eléctrico correspondientes al año 2018; registra Boletas electrónica N°203083059 y N°201096956.

55.- Set de 2 boletas de Enel Distribución por servicio eléctrico correspondientes al año 2019; registra Boletas electrónica N°220023730 y N°223264558.



Foja: 1

56.- Set de 5 boletas de Enel Distribución por servicio eléctrico correspondientes al año 2020, registra Boletas electrónica N°234586672, N°236813339, N°240650272, N°242045464, N°242482578.

57.- Set de 11 boletas de Enel Distribución por servicio eléctrico correspondientes al año 2021, Registra boletas electrónicas N°s 260609337; 260710774; 268077078; 268733760; 260609337; 268733760; 251961565; 264920010; 259677830; 258353222; 260710774.

58.- Set de 23 boletas de Enel Distribución por servicio eléctrico correspondientes al año 2022, Registra boletas electrónicas N°s 282856647; 284398354; 283519405; 280640332; 284846191; 282226640; 282856647(repetida); 272735199; 272048366; 273247667; 274332315; 274183211; 280640332; 283519405; 273305089; 273132739; 284398354; 270347996; 272723213; 284846191; 274028964; 282226640; 273802853.

59.- Boleta de cliente Enel N° 1212571-2 de 4 abril de 2023; registra Total a pagar: \$30.930.

60.- Comprobante de pago N° cliente N° 1212571-2 de 19 de abril de 2023, registra Total a Pagar: \$23.458.

61.- Boleta de cliente N° 1654806-5 de 10 de abril de 2023, Total a Pagar: \$20.985.

62.- Comprobante de pago de cliente N° 1654806-5 de fecha 19 de abril de 2023, registra total a pagar: \$15.293.

63.- Boleta de cliente N° 1654913-4 de 10 de abril de 2023, Total a Pagar: \$20.985.

64.- Comprobante de pago de cliente N° 1654913-4 de fecha 19 de abril de 2023 que da cuenta del pago del monto \$15.266.

65.- Boleta de cliente N° 3004308-1 de 1 de abril de 2023, Total a pagar: \$43.167.

66.- Comprobante de pago de cliente N° 3004308-1, de fecha 19 de abril de 2023, registra total a pagar: \$27.868.

67.- Boleta de cliente N° 543740-7 de fecha 5 de abril de 2023, Total a pagar: \$26.415.

68.- Comprobante de pago de cliente N° 543740-7, de fecha 19 de abril de 2023, registra total a pagar: \$ 15.467.

69.- Resolución Exenta N° 0326 del Servicio Nacional Del Consumidor, que aprueba circular interpretativa sobre contratación a distancia durante la pandemia provocada por el Covid-19, de 6 de abril de 2020.

70.- Circular N° 2148 de 8 de abril de 2024, registra: Ref: Imparte instrucciones sobre comercialización telefónica de seguros: Deroga Circular N° 1587. Superintendencia De Valores Y Seguros De Chile.

A folio 108:

71.- Documento denominado Informe de procedimientos acordados relativos a la gestión de reclamos de clientes, en relación a contratos de seguros y asistencia contratados con terceros. Abril de 2023.



Foja: 1

A folio 109:

72.- Contrato de uso de canal y recaudación asistencias entre Enel Distribución Chile S.A. e IGS (Servicios Integral Group Solutions), de fecha 1° de julio de 2017.

73.- Contrato de comercialización de seguros entre Enel Distribución Chile S.A., Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A, Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A., Procapital Corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA., de fecha 5 de noviembre de 2018.

74.- Convenio de recaudación de pagos y desarrollo de servicios de asistencias entre Chilectra S.A. y Procapital Corredores de Seguro Limitada, de fecha 1 de septiembre de 2014.

A folio 110:

75.- Contrato de comercialización de seguros entre Enel Distribución Chile S.A, Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A., Procapital Corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA., de 1 de febrero de 2019.

76.- Contrato de recaudación de primas de seguros entre Chilectra S.A. y BCI Seguros Generales S.A., de fecha 1 de septiembre de 2010.

A folio 111:

77.- Correo de fecha 12 de agosto de 2022 enviado desde mally.santander@procapital.cl a Yasna Mabel Barlaro Branada; registra asunto: Realizar carga de altas de asistencias IGS 11-08-2022.

78.- Correo de fecha 20 de agosto de 2021 enviado desde mally.santander@procapital.cl a Rodrigo Quiroga (externo); registra Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS 20-08-2021, Datos adjuntos: CSAL20210820-1.txt; CSAL20210820-2.txt; CSAL20210820-3.txt; CSAL20210820-4.txt

79.- Correo de fecha 26 de octubre de 2021 enviado por mally.santander@procapital.cl a Yasna Mabel Barballo Branada, registra Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS, IGS 26-10-2021, Datos adjuntos: CSAL20210826-1.txt.

80.- Correo de fecha 28 de febrero de 2022 enviado por mally.santander@procapital.cl a Yasna Mabel Barlaro Branada; registra Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS, 28-02-2022, Datos adjuntos: CSAL20220228-1.txt

81.- Correo de fecha 7 de septiembre de 2021 enviado por mally.santander@procapital.cl a Rodrigo Quiroga (Externo), Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS 02-09-2021, Datos adjuntos: CSAL20210902-6.txt; CSAL20210902-1.txt; CSAL20210902-2.txt; CSAL20210902-3.txt; CSAL20210902-4.txt; CSAL20210902-5.txt.

82.- Correo de fecha 4 de marzo de 2022 enviado por mally.santander@procapital.cl a Yasna Mabel Barlaro Branada; registra Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS, 03-03-2022, Datos adjuntos: CSAL20220303-1.txt; CSAL20220303-2.txt; CSAL20220303-3.txt; CSAL20220303-4.txt; CSAL20220303-5.txt; CSAL20220303-6.txt.



Foja: 1

83.- Correo de fecha 4 de noviembre de 2021 enviado por mally.santander@procapital.cl a Yasna Mabel Barlaro Branada; registra Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS 04-11-2021, Datos adjuntos: CSAL20211102-1.txt; CSAL20211102-2.txt; CSAL20211102-3.txt; CSAL20211102-4.txt; CSAL20211102-5.txt.

84.- Correo de fecha 21 de enero de 2022 enviado por mally.santander@procapital.cl a Jessica Andrea Cancino Toloza, Asunto: realizar carga de Altas Asistencias IGS, 21-01-2022, Datos adjuntos: CSAL20220120-1.txt; CSAL20220120-3.txt; CSAL20220120-2.txt; CSAL20220120-4.txt; CSAL20220120-5.txt; CSAL20220120-6.txt; CSAL20220120-7.txt; CSAL20220120-9.txt; CSAL20220120-10.txt; CSAL20220120-8.txt; CSAL20220120-11.txt; CSAL20220120-12.txt.

85.- Captura de pantalla; registra IGS 01-igs01@200.75.7.86.

86.- Captura de pantalla; registra Chilectra 02-chilectra02@200.75.7.86, contiene 20 íconos documentos Excel individualizados como ventas Ap Mapfre.

87.- Captura de pantalla; registra Mapfre-mapfre@200.75.7.86, contiene 11 íconos documentos Excel individualizados como ventas Ap CC y Vida CC Mapfre.

88.-Captura de pantalla, registra Southbridge – Southbridge@200.75.7.86, contiene 21 íconos documentos Excel individualizados como ventas Hogar CC Southbridge.

89.- Captura de pantalla, RSA 01-rsamatriz@200.75.7.86, contiene 21 íconos documentos exel individualizados como ventas Oficinas.

90.- Script de ventas Seguro Accidentes Personales, de 18 de marzo de 2019, registra MAPFRE, Procapital y Enel.

91.- Script de ventas Seguro Vida, de 18 de marzo de 2019, registra MAPFRE, Procapital y Enel.

92.- Script de ventas, registra Grupo MOK, Enel y Procapital.

93.- Script de ventas Asistencia Enel Plus 13082021 de IGS, Enel.

94.- Script de ventas Sonrisa Protegida de 26 de enero de 2018, registra Seguros Sura, Enel.

95.- Script de ventas Seguro Hogar, de 5 de noviembre de 2018, registra Southbridge, Procapital y Enel.

96.- Script de ventas Seguro Accidentes Personales de 18 de marzo de 2019, registra MAPFRE, Procapital y Enel.

97.-Script Asistencia Enel PLUS 13082021, asistencia hogar plus.

98.- Certificado Asistencia Enel Plus, registra MAPFRE, Procapital y Enel.

A folio 112:

99.- Correo de fecha 7 de abril de 2022 enviado por Yasna.Barlaro@enel.com a luis.arriagada@bciseguros.com; registra Asunto: recaudación BCI generales de marzo de 2022, Datos adjuntos: carta BCI Generales marzo 2022.pdf; Full BCI Generales 0604.xlsx, Recau BCI Generales Mar 2022.xlsx.



Foja: 1

100.- Carta de 6 de abril de 2022, dirigida a Luis Arriagada, Ref: primas recaudadas.

101.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in.Contr, FeExpCont estado de Póliza Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

102.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, NContr, fecha de pago, Pos., suministro, Cod. Producto, numero de material, Importe, Mon., usuario, M, Z5G_LOGr, fecha.

103.- Correo de fecha 19 de abril de 2022, enviado por Yasna Mabel Barlaro Branada (Yasna.Barlaro@enel.com) a Luis Arriagada (luis.arriagada@bciseguros.com), registra Asunto: RE: recaudación BCI generales mar 2022, Datos adjuntos: factura bci generales mar 2022.pdf

104.- Factura electrónica N° 000003685 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a BCI Seguros Generales S.A con fecha 19 de abril de 2022; registra en Descripción: Comisión recaudación marzo 2022, valor total: \$1.587.672.

105.- Correo de fecha 17 de marzo de 2022 enviado por Yasna Mabel Barlaro Branada (Yasna.Barlaro@enel.com) a Luis Arriagada (luis.arriagada@bciseguros.com), registra Asunto: recaudación BCI vida feb 2022, Datos adjuntos: Carta BCI vida feb_2022.pdf; FULL BCI vida 1703.xlsx; recaubci vida feb_2022.xlsx

106.- Carta de 17 de marzo de 2022, dirigida a Luis Arriagada, Ref: primas recaudadas.

107.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in.Contr, FeExpCont estado de Póliza Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

108.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

109.- Correo de fecha 24 de marzo de 2022, enviado por Yasna Mabel Barlaro Branada a luis.arriagada@bciseguros.com, registra Asunto: recaudación BCI vida feb 2022, datos adjuntos: factura BCI vida feb 2022.pdf.

110.- Factura electrónica N° 000003661 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a BCI Seguros Generales S.A con fecha 21 de marzo de 2022, registra en descripción Comisión recaudación febrero 2022, valor total \$57.838.

A folio 113:



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

Código: UUXSBXETWYM

Foja: 1

111.- Correo electrónico de 12 de julio de 2021 enviado por Rodrigo Quiroga rodrigo.quirogav@enel.com a luis.arriagada@bciseguros.com; registra Asunto: recaudación BCI generales junio 2021; Datos adjuntos: full BCI generales al 12jul2021.xlsx; recau BCI generalesjunio_2021.xlsx; carta BCI generales junio 2021.pdf.

112.- Carta de 12 de julio de 2021, dirigida a Luis Arriagada; Ref: primas Recaudadas.

113.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

114.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in. Contr, FeExpCont estado de Póliza Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

115.- Correo de fecha 12 de julio de 2021 enviado por Rodrigo Quiroga (externo) a Luis Cortez; registra Asunto: recaudación IGS junio_2021; Datos adjuntos: recau_igs_jun2021.xlsx; carta IGS junio 2021.pdf

116.- Carta de 12 de julio de 2021, dirigido a don Pablo Enrique, Gerente general Servicios Integral Group Solution Spa, Ref: Primas Recaudadas.

117.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

A folio 114:

118.- Correo electrónico de 3 de noviembre de 2021 enviado por Yasna.Barlaro@enel.com a luis.arriagada@bciseguros.com, registra Asunto: recaudación BCI generales oct 2021; datos adjuntos: carta BCI generales_oct2021.pdf; full BCI generales03112021.xlsx; recau bci generales oct_2021.xlsx.

119.- Carta de 3 de noviembre de 2021, dirigido a Luis Arriagada, BCI Seguros, Ref: Primas Recaudadas.

120.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in. Contr, FeExpCont estado de Póliza Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

121.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.



Foja: 1

122.- Correo de fecha 12 de noviembre de 2021, enviado por Yasna.Barlara@enel.com a luis.arriagada@bciseguros.com; registra Asunto: re: recaudación BCI generales oct 2021; datos adjuntos: facturas BCI generales_oct2021.pdf.

123.- Factura electrónica 000003507 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a BCI Seguros Generales S.A con fecha 10 de noviembre de 2021, registra en descripción Comisión recaudación octubre 2021, valor total 1.533.297.

124.-Correo de fecha 13 de mayo de 2020 enviado por rodrigo.quirogav@enel.com a Luis Cortés (lcortez@igroupsolution.com), registra asunto: recaudación IGS abril_2020; datos adjuntos: recau_IGS_abr2020.xlsx; factura IGS abr_2020.pdf; carta IGS abril 2020.pdf.

125.- Carta de recaudación adjunta al referido correo de 13 de mayo de 2020, dirigida a Pablo Enrique, Gerente General Servicio Integral Group Solution SPA, Ref.: Primas Recaudadas.

126.- Documento que contiene recuadro con individualización de producto, monto y cantidad; y otro documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

127.- Factura electrónica n°022379995 de 12 de mayo de 2020 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Servicios Integral Group Solutions, registra en la descripción Comisión Recaudación abril 2020, valor total \$39.907.458.

A folio 115:

128.-Correo de fecha 20 de agosto de 2019 enviado por jessica.cancino@enel.com a Luis Cortez; registra Asunto: recaudación IGS julio_2019, datos adjuntos: factura IGS julio_2019.pdf; carta IGS julio_2019.docx; recaudación IGS_julio 2019.xlsx.

129.- Carta de 20 de agosto de 2019, dirigida a Pedro Enrique, gerente General, Servicio Integral Group Solution SPA, Ref: Primas Recaudadas.

130.- Documento que contiene recuadro con individualización de producto, monto y cantidad; y otro documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

131.- Factura electrónica N° 021184603 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Servicios Integral Group Solutions con fecha 19 de agosto de 2019. Registra en la descripción Comisión recaudación 2019, valor total \$24.906.714.

132.-Correo de fecha 12 de octubre de 2021 enviado por Yasna.Barlara@enel.com a Luis Cortez; registra Asunto: recaudación IGS sep_2021, datos adjuntos: carta IGS sep 2021.pdf; recau_IGS_sep2021.xlsx.

133.- Carta de 12 de octubre de 2021, dirigida a Pedro Enrique, gerente general, Servicio Integral Group Solution SPA, Ref: Primas Recaudadas.



Foja: 1

134.- Documento que contiene recuadro con individualización de producto, monto y cantidad; y otro documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

135.- Correo de fecha 4 de noviembre de 2021, enviado por Yasna.Barlaro@enel.com a lcortez@igroupsolution.com, registra Asunto: recaudación IGS sep_2021, datos adjuntos: factura IGS sep_2021.pdf.

136.- Factura electrónica N° 024786272 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Servicios Integral Group Solutions con fecha 3 de noviembre de 2021, registra en la descripción comisión recaudación septiembre 2021, valor total: 33.453.938.

137.- Correo de fecha 26 de diciembre de 2019 enviado por jessica.cancino@enel.com a Rodrigo Antonio Araya Ramírez, registra Asunto: recaudación MAPFRE noviembre_2019; Datos adjuntos: Carta Mapfre noviembre_2019_.docx; recau MAPFRE nov_2019.xlsx; factura MAPFRE nov_2019.pdf.

138.- Carta de 15 de diciembre de 2019, dirigida a Rodrigo Araya, jefe de recaudación y convenio masivos, gerente de operaciones, Mapfre Seguros, Ref: Primas Recaudadas.

139.-Documento que contiene recuadro con individualización de producto, monto y cantidad; y otro documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

140.- Factura electrónica N° 000002833 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Mapfre Compañía de Seguros de Vida de 13 de diciembre de 2019, registra en descripción comisión recaudación octubre 2019, valor total \$2.814.674.

141.- Correo de fecha 6 de noviembre de 2020, enviado por Rodrigo Quiroga (rodrigo.quirogav@enel.com) a Rodrigo Antonio Araya Ramírez; registra Asunto: Carta Mapfre octubre_2020.pdf; recau_MAPFRE_oct2020.xlsx; full mapfreal_06nov2020.xlsx; factura MAPFRE oct_2020.pdf.

142.- Carta de 6 de noviembre de 2020, dirigida a Rodrigo Araya, jefe de recaudación y convenios masivos, gerencia de operaciones, Mapfre Seguros.

143.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

144.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in. Contr, FeExpCont, Estado de Póliza, Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.



Foja: 1

145.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe. PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in. Contr, FeExpCont, Estado de Póliza, Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

146.- Factura electrónica N°000003193 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Mapfre Compañía de Seguros de Vida con fecha 6 de noviembre de 2020, registra en descripción comisión recaudación octubre 2020, valor total: \$6.149.288.

147.- Correo de fecha 9 de noviembre de 2020, enviado por rodrigo.quirogav@enel.com a Harold Fritz (harold.fritz@segurossura.cl), registra Asunto: Recaudación SURA generales octubre_2020, datos adjuntos: recau_SURA generales_oct2020.xlsx; carta SURA generalesoct_2020.pdf; factura SURA generales oct_2020.pdf

148.- Carta de 9 de noviembre de 2020, dirigida a Marco Molina, Seguros Generales Suramericana S.A, Ref: Primas recaudadas.

149.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

150.- Factura electrónica N° 000003192 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Seguros Generales Suramericana S.A. con fecha 6 de noviembre de 2020, registra en descripción comisión recaudación octubre 2020, valor total: \$2.356.133.

A folio 116:

151.- Correo de fecha 8 de febrero de 2022 enviado por Yasna.Barlara@enel.com a Luis Cortés; registra Asunto: recaudación IGS ene_2022; Datos adjuntos: Carta IGS Enel 2022.pdf; recau_IGS_ene2022.xlsx

152.- Carta de 8 de febrero de 2022, dirigida a Pablo Enrione, gerente General, Servicio Integral Group Solution SPA, Ref: Primas Recaudadas.

153.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha, obs.

154.- Correo de 18 de febrero de 2022, enviado por yasna.Barlara@enel.com a Luis Cortés, registra, Asunto: recaudación IGS ene_2022, datos adjuntos: factura IGS Enel 2022.pdf.

155.- Factura electrónica N° 25334053 emitida por Enel Distribución Chile S.A. a Servicios Integral Group Solutions con fecha 18 de febrero de 2022, registra en descripción de comisión recaudación enero 2022, valor total: \$ 84.462.472.

156.- Correo de fecha 12 de julio de 2021 enviado por Rodrigo Quiroga a Rodrigo Antonio Araya Ramírez; registra asunto Recaudación Mapfre junio_2021, Datos adjuntos: full Mapfre al_12jul2021.xlsx;recau_Mapfre_jun2021.xlsx; carta Mapfre junio_2021.pdf



Foja: 1

157.- Carta de 12 de julio de 2021, dirigida a Rodrigo Araya Jefe de Recaudación y Convenio Masivos, Gerencia de Operaciones Mapfre Seguros, Ref: Primas Recaudadas.

158.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In.Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

159.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: Doc venta, Rut Cliente, Suministro informado, Cliente SAP, Nombre cliente, numero de póliza, Cod. Producto, Proveedor, Nombre Proveedor, Nombre Producto, Fe.PedCpas, FePreRe, calle, distrito, población, in.Contr, FeExpCont, Estado de Póliza, Eres, Creado el, creado por, sector cliente, teléfono 1, teléfono 2.

160.- Correo de fecha 12 de julio de 2021 enviado por Rodrigo Quiroga a Marcelo Estrada; registra Asunto: recaudación Southbridge junio_ 2021, datos adjuntos: carta Southbridge junio_2021.pdf;recau_Southbridge_jun2021.xlsx.

161.- Carta de 12 de julio de 2021 enviado a Marcelo Estrada de Southbridge Compañía de Seguros Generales, Ref: Primas Recaudadas.

162.- Documento que registra un recuadro con datos que corresponden a la singularización de: proveedor, número de cuenta del proveedor o ac, In. Contr, ZSG_LOGRECAU-NRP, fecha de pago, Pos. ZSG_LOGREC, Cod. Producto, numero de material, importe, Mon, usuario M, ZSG_LOGR, fecha.

163.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 0016-000014791787, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°2955843, monto de \$5.765.199.

164.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 0016-000015236099, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°3264286, monto de \$5.969.647.

165.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 0035-000013755916, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°2269523, monto de \$8.236.270.

166.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 0035-000013755916, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°2269512, monto de \$17.501.819.

167.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 0035-000012914438, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°1659874, monto de \$8.010.995.

168.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 00504-000014690795, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°2892390, monto de \$80.424.134 y factura N°2892390, monto de 362.654.-

169.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 00504-000012643780, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°1475376, monto de \$69.990.863.



Foja: 1

170.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 00504-000015043441, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°3127498, monto de \$743.004 y factura N°3127498, monto de \$170.554.700.

171.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 00504-000013270474, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°1941971, monto de \$93.418.862 y factura N°1941971, monto de \$476.050.

172.- Comprobante de recepción proveedores, Santander de 19 de abril de 2023, Folio 00504-000013270474, dirigido a Enel Chile S.A. registra anexo detalle de factura N°3204542, monto de \$196.955.

DÉCIMO SEXTO: Que, asimismo, con fecha 30 de junio de 2023, según consta a folio 166, tuvo lugar la audiencia de prueba testimonial de la demandada, con la comparecencia de **Iñigo de La Maza Gazmuri**, quien legalmente juramentado e interrogado, sobre el punto de prueba **N°6**, responde que no es efectivo que a Enel se le pueda reconocer la calidad de intermediario. Y agrega que, según la opinión citada, el profesor Juan Ignacio Contardo, la calidad de intermediario exige que el consumidor haya celebrado un contrato a quien se le asigna dicha calidad, y que los hechos que se le han relatado como correctos indican que, en este caso, Enel no contrató con los consumidores para intermediar los servicios de las aseguradoras involucradas, de esta manera bajo lo dispuesto en el artículo 43 de la ley N°19.496 no es posible adjudicarle esa calidad. Explica que, si pudiera reconocérsele dicha calidad, se produciría una consecuencia que conviene subrayar y es que fracasaría la acción de responsabilidad infraccional en contra de Enel porque las infracciones que se reprochan son actos en que no participan intermediarios, sino quien ofrece y celebra el contrato definitivo.

Señala que le consta por dos razones de signo diferente. La primera es en conformidad a los hechos que se le han solicitado tener como correctos y la segunda extrapolable a todas sus demás respuestas, haciendo referencia a las décadas que ha estado estudiando, enseñando y escribiendo sobre la ley N°19.496.

Al punto N°7, contesta que la pregunta que conviene formularse respecto de la legitimación activa de SERNAC en autos aconseja distinguir el tipo de acción de la que se trata. Señala que una mirada a la demanda del SERNAC, indica que hay acciones de nulidad o inexistencia de responsabilidad civil y de responsabilidad infraccional. Con respecto a la de nulidad o inexistencia, precisa que, teniendo en cuenta se trata de nulidad absoluta resulta necesario advertir que la legitimación debe procurarse a través de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N°19.496, y que “una mitad” a dicho precepto enseña que la única acción de nulidad que allí se contiene es la de las cláusulas abusivas y no es lo que se está demandado en este caso.

Agrega que, por otra parte, una mirada a las reglas generales extrapolables a este caso enseña que la opinión de la Corte Suprema es que tiene la titularidad quien tiene interés económico en el resultado de la acción y dentro de los intereses que puede alegar SERNAC, desde luego no hay uno económico.



Foja: 1

Declara que, respecto de la acción de responsabilidad, civil e infraccional sucede que la legitimación del SERNAC, únicamente tiene sentido si es que se puede reconocer en él la calidad de proveedor y como se verá en el punto de prueba siguiente, ello no es posible.

Al punto **N°8**, expresa que por lo que toca a la legitimación pasiva de Enel, una vez más convendrá distinguir del tipo de acción. Indica que, en primer lugar, tratándose de la acción de inexistencia de nulidad absoluta no parece haber duda ninguna en la doctrina sobre dos puntos. El primero de ellos, es que la acción de nulidad absoluta o inexistencia para estos efectos únicamente puede dirigirse contra quienes hayan sido partes en el contrato cuya ineficacia se procura. Explica que los hechos que se le han relatado como ciertos indicaban que Enel no fue parte en el contrato cuya ineficacia se procura, de hecho, en el escrito de SERNAC según ya ha quedado dicho, se le califica como proveedor intermediario. Refiere que, respecto del segundo punto, una acción de nulidad absoluta se debe dirigir en contra de todos los involucrados y en este caso, no se ha dirigido en contra de las compañías de seguros, que según a su entender indudablemente son parte en este contrato. Por lo mismo en conformidad a lo dicho, no es solo que no pueda entenderse que Enel se encuentra pasivamente legitimada respecto de la acción de ineficacia, “sino si aquí si lo estuviera”, la acción no podría prosperar, por no haberse demandado a todos los involucrados.

Menciona en lo referente a la acción de responsabilidad civil, que Enel según le han relatado no tiene la calidad de parte en el contrato, no es un fabricante, no es un distribuidor ni es un anunciante, siendo así, está más allá de la legitimación pasiva que establece el ámbito de aplicación de la ley N°19.496.

Señala en torno a la responsabilidad infraccional y que por razones de orden conviene reiterar, si como hace la presentación del SERNAC se le atribuya Enel la calidad de intermediario, resulta perfectamente evidente que no se le puede reprochar las eventuales infracciones, en que haya incurrido el proveedor del servicio definitivo.

En cuanto al punto **N°10**, respecto a la prescripción de la acción infraccional, hace presente que al igual que todas sus respuestas anteriores, respecto de esta, las cuestiones que le constan son de carácter normativo y no fáctico. Y la cuestión normativa que está involucrada en este punto de prueba es lo que en doctrina se suele denominar “el Dies a qui”, es decir el día desde el cual debe contar el lapso de la prescripción de información, no causan la ineficacia del negocio. extintiva de la acción. Expresa que aquí convendrá considerar el tipo de infracción de que se trata. Según su comprensión, señala que la presentación del SERNAC se trataría de infracciones que determinan la nulidad absoluta o la inexistencia de los contratos, de las múltiples infracciones que se señalan en la demanda, desde luego solo dos satisfacen este requisito. La primera, es que no se haya informado al contratante que estaba celebrando un contrato y la segunda, es que haya prestado el consentimiento por el contratante. Otras supuestas infracciones relacionadas con la no entrega



Foja: 1

Sostiene que advertido lo anterior y considerando la cuestión desde el día del cual se cuenta la prescripción, una correcta interpretación del artículo 26, indica que dicho día es aquel en que terminó de ejecutarse la conducta que se reprocha, por lo tanto, si la conducta que se reprocha es que los contratos se celebraron sin la voluntad del consumidor, el día de la celebración del contrato, será en que comienza a correr el plazo de prescripción.

Repreguntado para que diga si reconoce autoría, contenido y firma del informe en derecho SERNAC con Enel Distribución Chile S.A, que rola folio 102 y que se le exhibe, contesta que le consta su autoría, contenido y firma.

Repreguntado para que diga que aquellos hechos que indicó que fueron solicitados tener como correctos, corresponden o no a los antecedentes que revisó para elaborar su informe y que indica en la paginas 3 y 4, responde que sí.

Repreguntado sobre la legitimación activa de SERNAC respecto de la demanda de inexistencia, refiere que en su informe no desarrolló acabadamente en la cuestión de inexistencia porque se trata de una causal de ineficacia extremadamente discutible en el derecho chileno y que tiende a aceptarse de manera muy excepcional en dos circunstancias. La primera de ellas es si una regla lo dispone expresamente y no es así el caso. La segunda, es cuando aquello que se menciona como contrato ni siquiera tiene la apariencia de tal, ni produjo ningún efecto, como se tratara de una compraventa de inmueble acordada consensualmente. Agrega que como se desprende de las solicitudes del SERNAC, este dista de ser el caso, por lo tanto, respecto de la legitimación activa no es exactamente ese el problema, el problema es que no hay acción de inexistencia. Pero aun si se considerara que la hay, en su entender la inexistencia presenta un problema grave para la legitimación activa para el SERNAC, y es que está pedida en términos tan amplios que al menos arriesga privar de todo efecto a contratos que eventualmente los consumidores desean.

Repreguntado para que explique que consecuencia determina en cuanto a su configuración , lo que afirma en la página 24 de su informe, en cuanto a que no se consagra en la ley N°19.496, la acción de inexistencia o nulidad absoluta de los contratos, en atención a que se hace referencia a una sección específica del informe, responde que para decirlo metafóricamente, las acciones colectivas son animales distintos a las acciones de interés individual y en ocasiones, pueden experimentar restricciones que las primeras no. En este caso la pregunta es si la ley reconoce al SERNAC la facultad de demandar la nulidad absoluta de un contrato. La respuesta es que no lo hace. Limita la legitimación a este respecto a la nulidad de las cláusulas abusivas. Nada dice por supuesto de la inexistencia, pero hay razones para entender que, si no puede demandar la nulidad absoluta del contrato fortiori, menos puede solicitar que se declare su inexistencia.

Contrainterrogado, respecto al punto N°6, para que diga a que hechos se refiere se le solicitó tener por correctos, aclara que el hecho al que se refiere y que de alguna manera subyace a todas sus respuestas, es que Enel no tenía la calidad de parte en el



Foja: 1

contrato cuya ineficacia se procura. Que tampoco ofreció ni celebró dichos contratos y en fin tampoco tiene la calidad de fabricante, anunciante o distribuidor. Indica que le consta por las preguntas que formuló a quienes le encargaron el informe, pero mayormente por las versiones de las partes en sus escritos, en particular en los escritos del SERNAC, nunca se menciona la calidad de parte de Enel, y cuando se le califica es como intermediario.

Contrainterrogado al punto N°8, para que explique a que contrato se refiere cuando declaró que Enel no fue parte del contrato, indica que se refiere al contrato de Seguro.

Contrainterrogado respecto de lo afirmado en la página 43 de su informe respecto a que Enel carece de legitimación pasiva respecto de las acciones de responsabilidad infraccional y civil, a fin de que señale si en la doctrina moderna y comparada de derecho del consumidor se exige de forma rígida la existencia de un contrato entre el consumidor y el proveedor para afirmar la existencia de una relación de consumo. Contesta que las relaciones de consumo no se configuran exclusivamente cuando existe un contrato que vincule al proveedor con el consumidor, y que, es cierto que esa conclusión puede obtenerse con tranquilidad de las normas que establecen el ámbito de aplicación de la Ley N°19.496, pero una mirada al resto del articulado de esa ley muestra que existen otros casos excepcionales a los cuales se extiende la legitimación pasiva. Así sucede con el fabricante, con el anunciante, con el distribuidor. Generalmente el ámbito de aplicación de la ley se configura en la forma que esta misma lo indica, es decir, a través de un contrato, sin embargo, excepcionalmente la misma ley como ha dicho extiende ese ámbito reconociendo legitimación pasiva a quienes según la definición del artículo 1.2 de la ley no son proveedores. Declara que, respecto al derecho comparado, depende que quiera significarse con esa expresión, si como en general y con cierta desaprehensión dogmática se utiliza para referirse a algunos países europeos, la respuesta es que no cabe duda de que su regulación contiene un ámbito de ampliación de sus leyes del consumo que no resulta coextendido con el de la ley N°19.496, pues es más amplio y efectivamente no exige contrato en general.

Contrainterrogado sobre si sabe cómo se ofrecían los contratos objeto de este juicio y como se cobraban las primas de seguro a los consumidores, señala que lo que se le ha comunicado, los contratos eran ofrecidos por medios telefónicos o presenciales por personas distintas a Enel. Con respecto a cómo pagaba el consumidor, cree recordar la existencia de un mandato, una diputación para el pago de Enel con las Compañías de Seguro.

Luego comparece **Mario Raúl Garriga**, quien legalmente juramentado e interrogado, sobre el punto de prueba **N°1**, responde que no es cierto, lo que le consta porque como corredores de seguros y en el caso de asistencia Procapital Servicios Spa, participan en el trabajo del proceso de venta y el control; y en esos procesos se llamaba al cliente, se le hacían preguntas o para validar sus antecedentes y todo quedaba grabado y



Foja: 1

respaldado, y adicionalmente se hacían auditorías a las ventas al 30% más o menos de las ventas, lo que significa una revisión de las grabaciones de venta.

Repreguntado, sobre como realizaban este proceso de venta telefónica de los seguros y asistencia referidos, especificando quien ofrecía el seguro por el servicio de asistencia, si era un ejecutivo de Procapital, de servicios, de la aseguradora o de Enel; responde que en todos los casos las compañías de seguros y las asistencias son los que realizan la venta por distintos canales de venta, como por ejemplo call center, estos, en algunos casos son de las propias compañías de seguro como Mapfre, Southbridge o la empresa de asistencia IGS (integral Group Solution) o son servicios tercerizados por las compañías. Existe una metodología Script o resumen que se definen para tener una metodología de venta que se ajuste a la norma y luego es lo que se controla y se audita también.

Repreguntado, sobre si sabe con qué empresas contratan directamente los consumidores, ya sea un seguro, un servicio de asistencia que luego es cobrado por Enel; responde que directamente son las compañías de seguros y asistencia, y los productos se ofrecen a través de los canales de comercialización que ellos mismos tienen contratado

Repreguntado sobre si luego de la contratación, la compañía de seguros o asistencia le envía al consumidor algún documento donde consten las condiciones contratadas, responde que sí. Se le envía un certificado, en el caso del call center de cobertura que es el equivalente a una póliza o un certificado de asistencia en el caso de asistencia, lo que dice para el caso de call center. Señala que hay otras ventas, por ejemplo, puerta a puerta, donde se ofrece directamente a través de un ejecutivo estos productos en la casa del cliente y ahí en todos los casos, es a través de la firma de un certificado, si este certificado no está visible, no lo tiene, la venta no es válida.

Repreguntado, para que explique por qué medios se envían los certificados de seguros o asistencia respecto a la contratación por call center, si es a Procapital corredores y/a Procapital Servicios le correspondía revisar el cumplimiento de esta formalidad; responde que los certificados se envían por correo electrónico y por SMS, ocurre en algunas ocasiones que el cliente puede no recibir este certificado o creer no recibir el certificado, porque a veces esos correos electrónicos se van a spam, también podría ocurrir que un correo electrónico que este malo, pero en general es el problema de Spam en que a los clientes no le llegaran los correos. La responsabilidad en forma directa de enviar los certificados en todos los casos era de las compañías de seguro y de las compañías de asistencia. Agrega que sí, que efectivamente en las reuniones periódicas que se hacen en las compañías se preguntaba por el envío de los certificados para ver si esto estaba al día. En el caso de que a algún cliente no le llegara el certificado y éste lo solicitara a Procapital, lo que se hacía era que le pedían a la Compañía para que enviara el certificado y algunas veces lo enviaban directamente al cliente.

Explica que los antecedentes para contactar al cliente para la venta y posterior envío de los certificados estaban en una base de datos en los clientes de Enel que ponía a disposición para que les ofrecieran los productos.



Foja: 1

Preguntado si sabe cómo Enel tomaba conocimiento respecto de cual o cuales clientes de distribución de electricidad debía también cobrar un seguro un servicio de asistencia contratado por esta; responde que las compañías de seguro o de asistencias, informaban a través de un archivo las ventas que habían realizado en los distintos canales de venta, esta información en el caso de los seguros llegaba a Procapital Corredores, quien validaba la completitud de los archivos y los formatos de los mismos, luego de eso se enviaba la información a Enel para que se cargara en el sistema de facturación, esta respondía si la carga era exitosa y si algún cliente no se podía cargar por algún error este se corregía y se vuelve a cargar, y si definitivamente no se podía cargar se informaba a la compañía de seguro para que no se activara ese seguro con el cliente, y se le informara a éste.

Preguntado si sabe cómo Enel toma conocimiento de la circunstancia de que debe dejar de cobrar ya sea un seguro o un servicio de asistencia a algún o algunos de sus clientes de distribución eléctrica; contesta que en general los clientes cuando quieren dar de baja un seguro voluntariamente o de asistencia, ellos se dirigen directamente a Enel, donde solicitan el término de ese contrato.

Preguntado sobre quien da o pone término al respectivo contrato de seguro o asistencia, en la respectiva compañía de seguro o de asistencia o Enel; contesta que el que pone término al contrato es la compañía de seguro o de asistencia y Enel lo que hace es dejar de cobrar ese seguro o asistencia.

Preguntado sobre que hace la demandada con aquel dinero que recibe de parte de sus clientes de distribución eléctrica por el cobro de la tarifa o prima de un contrato de seguro o de asistencia; contesta que, a principios de cada mes, Enel hace un balance de todos los pagos recibidos por los clientes durante el mes anterior y confecciona un informe detallado que se envía a Procapital Corredores en el seguro y a las compañías de seguros y a las compañías de asistencia con el detalle explicado. Luego hace una transferencia de los dineros a cada Compañía de Seguros y de asistencia descontando la comisión de Enel por el Servicio que presta.

Contrainterrogado, sobre si tiene conocimiento de que se le decía al consumidor cuando se le ofrecía un contrato de seguro o de asistencia por canal de venta call center, contesta que lo primero que quiere precisar es que hay una empresa contratada para escuchar este 30% de ventas que eran auditorias, y esta empresa es distinta a Procapital Corredores, adicionalmente a este 30% Procapital Corredores, auditaba entre un 5% y un 10% de las ventas como máximo. Lo que se le indica al cliente, todas las condiciones de una venta a distancia y de manera importante se corrobora, nombre, dirección, se le explica el producto, su cobertura, el precio, indicado mensual y que este será cobrado a través de la boleta de energía de Enel, eso recuerda.

Preguntado sobre si tiene conocimiento como se selecciona a las personas a quienes se les ofrecen contratos de asistencia o seguros por vía call center, expresa que a través de la base de datos que Enel dispone para este efecto.



Foja: 1

Preguntado sobre si la demandada cumple alguna función o participa de alguna manera en la venta u oferta de los contratos de seguro y asistencia distancia sobre los que trata este juicio, y en la afirmativa cual sería esa función, señala que Enel si participa en las revisiones de los Script y de lo que se le va a indicar en la venta al cliente con el espíritu de salvaguardar la relación que tiene con el cliente. También participa en la revisión o la mirada de los procesos en general de venta y calidad de la misma, siempre con el mismo objetivo de salvaguardar la relación con los clientes, “cosa” que las empresas eléctricas en general lo hacen.

Preguntado sobre si sabe porque los contratos de seguros o asistencia se dirigen directamente a Enel para dar de baja los contratos, responde, porque los seguros en primer lugar se cobran en la boleta de energía de Enel y es muy natural que cuando quiera reclamar o terminar con este servicio de seguros y asistencia se dirige directamente a Enel, ya que ni siquiera saben dónde está la compañía de seguros y los clientes están acostumbrados a ir a Enel.

Finalmente comparece **Claudia Alejandra Osoreo Chacoff**, quien legalmente juramentada e interrogada, sobre el punto de prueba **N°1**, señala que le consta y es efectivo que Enel Distribución Chile S.A, cobró cargos en las cuentas de electricidad en este tipo de productos, agregando que sin el consentimiento de los clientes no podría decir que le consta, pues la demandada no es quien vendió, solo actúa como un ente recaudador por lo que, quien tiene a la vista el consentimiento de los clientes son las empresas que venden, quienes encargan a la demandada el cobro de “eso” en las boletas de energía. Refiere que también le consta que tanto en los scripts de venta y/o formularios de venta se indica al cliente si autoriza o no el cargo en su boleta, por lo tanto, es explícito el cobro y cargo en la boleta. Indica que le consta, porque participó en algún minuto de la realización de contratos con empresas de asistencia y seguros.

Explica que la expresión “son las empresas las que vende”, se refiere a las empresas de asistencia como IGS y de seguros como Metlife, BCI, Security. Empresas que venden asistencia o seguros respectivamente al público en general y que a través de sus corredores contratan a empresas como la demandada para la recaudación.

Responde en cuanto al mecanismo de venta utilizada, que es efectuada por llamadas telefónicas y que ningún ejecutivo de la demandada realizaba llamados, las ventas eran realizadas por call center de las Compañías de asistencias y seguros.

Explica que los consumidores celebraban estos contratos de seguros o de asistencia directamente con la compañía de asistencia y de seguros, nunca con Enel. Algunas de las empresas son Europ, IGS, Metlife, Mapfre, BCI Seguros, Security, entre otras. Y señala respecto a cómo se incorpora el cobro de asistencia o seguro en la boleta de luz, que mensualmente reciben desde la compañía de seguros y asistencias archivos en formato Txt, con un formato previamente acordado que contiene los antecedentes del cliente a quien vendieron , y su N° de suministro o N° de cliente Enel, bajo el cual se hará el cobro de la prima, dicho archivo es recibido por correo y depositado en un Sftp, para



Foja: 1

ser procesado automáticamente en el área de facturación y cobro , para ser impreso en la boleta de distribución.

Exhibidos a la testigo los documentos acompañados a folio 111 N°1 y N°12, a fin de que explique si estos se vinculan con lo declarado, contesta que efectivamente se vinculan y corresponden a la Compañía Southbridge, quien durante en ese periodo depositaba directamente sus archivos de carga en el sistema Sftp, dispuesto para ello. Dichos archivos son tomados en forma automática para el proceso de impresión en boleta sin manipulación, una vez corrido el proceso el sistema devuelve una respuesta a la carga donde se indica si dicho cliente fue creado para cobro o no

Explica en cuanto a cómo se incorpora conceptualmente el seguro o servicio de asistencia en la boleta de luz recaudado por Enel, que el cobro se imprime en la boleta con el nombre específico del producto, si el largo lo permite se acompaña además el nombre de la compañía y rut del cliente, esto además se imprime en la sección de la boleta de energía indicada como otros cargos no afectos a corte, por lo cual el cliente tiene a la vista en forma diferenciada al momento de pagar lo que corresponde a servicio de energía y lo que corresponde a otros cargos.

Explica que un cliente de Distribución Enel puede pagar por separado respecto de aquello vinculado a la energía eléctrica, del respectivo seguro o servicio de asistencia, puede elegir que pagar, solicitando en cualquier canal de atención un comprobante de pago de energía con el cual pueda hacer pago de esta en cualquier medio de recaudación.

Preguntado sobre que hace Enel con aquel dinero que recauda de sus clientes de distribución de energía eléctrica que hubieren contratado un servicio de asistencia, responde que al cierre de cada mes se hace una cuadratura de los pagos recibidos por concepto de seguros respectivos acompañado de una carta y del informe de detalle de las primas recaudadas, constatando en este mismo correo o carta el porcentaje de comisión que cobra la demandada a la empresa de asistencia y/o seguros sobre el servicio prestado a dichos recaudos.

Exhibido el correo de 13 de mayo de 2020 acompañado a folio 114 en los N°7,8,9 y 10, a fin de que señale si estos documentos corresponden a la operación de transferencia de la recaudación que señaló en la pregunta anterior, contesta que si corresponden.

Preguntada la testigo, si Enel cobra a sus clientes de luz, un precio o tarifa por recaudar las primas o tarifas de los servicios que los consumidores contratan con las compañías que prestan dichos servicios; contesta que no, que Enel no cobra por recaudación a los clientes, el cobro o comisión de recaudación es para las compañías de asistencia y/o seguros que contrataron a la demandada dichos servicios.

Contrainterrogada, sobre el rol que cumple la demandada en la venta u oferta de contratos de seguros y asistencia referidos; responde que la demandada no cumple rol en la venta, sino que sólo actúa como medio de recaudación.



Foja: 1

Contrainterrogada, sobre si tiene conocimiento que se le indicaba al consumidor cuando se le ofrecía un contrato de seguro o de asistencia; indica que es lo que decían dichos scripts, respecto que de la compañía de seguros o asistencia ofrecía su producto, detallaba sus características y finalmente consultan al cliente si autoriza el cargo y que éste sea a través de la boleta de energía.

Contrainterrogada, sobre si tiene conocimiento porque la demandada cobra cuentas de luz, primas por contratos de seguros o servicios de asistencia, señala que los cobra porque tiene un contrato con dichas empresas de seguros y asistencia que encargaron el cobro a la demandada en su boleta.

Contrainterrogada, sobre si tiene conocimiento de que consecuencia sufre un cliente o consumidor que no paga las primas o los contratos de seguros por los servicios de asistencia que son cobrados en las cuentas de luz de la demandada; señala que respecto de la energía con la demandada no sufre ninguna consecuencia, no se corta la luz ni se cobran intereses, ahora respecto al servicio adicional de seguro o asistencia las compañías que lo vendieron podrán caducar dichos servicios,

Aclara respecto al proceso de solicitar el pago diferenciado, que el cliente se comunica a través de un canal telefónico o presencialmente en oficina Enel, indicando que quiere pagar solo lo que respecta al consumo de energía de N° de cliente, momento en el cual el canal contactado emite un voucher, con este documento el cliente puede pagar el monto respectivo en cualquier caja y/o en el canal web también queda disponible solo el pago de energía para el pago.

Contrainterrogada sobre si la demandada informa en algún canal a sus clientes qué pueden pagar en forma alternativa si pueden pagar el consumo de energía (servicios adicionales de seguro, de asistencia), señala que, en la misma boleta, en la parte donde se cobra el seguro y asistencia se indica con letra grande y en negritas “otros servicios que no implican corte”. Con esto el cliente tiene a la vista que puede o no pagar estos servicios sin ser afectado en sus cobros y en su servicio de energía suministrada, si el cliente lo consulta además en cualquier canal de atención le entregaran la misma información.

A folio 217, con fecha 2 de agosto de 2023, tuvo lugar la audiencia de prueba testimonial de la demandada, con la comparecencia de **Leopoldo Alejandro Astudillo Celis**, quien legalmente juramentado e interrogado, sobre el punto de prueba N°1, responde que durante el primer trimestre de 2023, participó en un trabajo encargado por Enel Distribución Chile SA., referido a la ejecución de ciertos procedimientos relacionados con un conjunto de reclamos de clientes recibidos por Enel a través del SERNAC, dicho procedimiento tenía por objetivo los siguientes ámbitos: 1.- verificar una base de reclamos de clientes entre enero de 2018 y marzo de 2022, identificando para cada uno de los casos dos documentos. El reclamo recibido por este cliente y la carta de respuesta emitido por Enel Distribución. Verificando además que dicha carta de respuesta fuera consistente con el reclamo recibido. 2.- para una muestra aleatoria de reclamos recibidos, verificaron su derivación y análisis por parte de la Compañía de seguros o de asistencia



Foja: 1

respectiva; revisando también la existencia o no de la conclusión del análisis y posterior respuesta al cliente. 3.- para una muestra aleatoria de resoluciones favorables al cliente, en las cuales correspondía un pago al mismo; verificaron la materialización o no de dicho pago a través de las modalidades definidas en los procesos de Enel. Para finalizar, los resultados de estos procedimientos se encuentran expuestos en el informe de atestiguación emitido por BDO.

Repreguntado para que reconozca autoría, contenido y firma del informe que rola a folio 108, respecto del documento que se le exhibe, contesta que reconoce la autoría, contenido y firma.

Explica que cuando señala en la página 3 de su informe a “este trabajo de procedimientos acordados fue efectuado de acuerdo con las normas de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile AG”; responde que se refiere a que se pidieron dichas normas de atestiguación en el desarrollo de las pruebas de auditoría, en la documentación de esos papeles de trabajo, en la supervisión del trabajo, en la obtención de una carta de acuerdo y de una carta de representación.

Preguntado sobre quién y cómo se define que reclamos o casos constituyen las muestras utilizadas, responde que la selección de las partidas incluidas en las muestras fue efectuada por el equipo de BDO utilizando la metodología de auditoría BDO y el software idea; el cual genera una sección aleatoria de las partidas incluidas en la muestra.

Solicitado se le exhiba la página 8 del informe, respecto de los 22 reclamos formulados a SERNAC en los que no se observó un correo derivando el reclamo a la respectiva aseguradora a fin de que explique a que se refiere en el “(1) no fue posible acceder a los correos electrónicos de derivación de reclamos debido a que dicha información no se encuentra disponible s en los sistemas de Enel”; contesta que la razón de dicha cita es que no fue posible acceder a la información de dichos correos electrónicos debido a que al ser solicitada a la administración de Enel y al ser buscada dentro de los servidores y sistemas de la organización se les informó que no fue posible encontrar dicha información. Precisa que del trabajo realizado no se evidenció que de esos 22 casos no hayan sido derivados a las empresas de Seguros de Asistencia.

Preguntado sobre la página 9 del informe , respecto de los 60 reclamos de SERNAC en que no se constató la evidencia de reembolso en 26 reclamos, por qué no fue posible evidenciar estos reembolsos y si se pudo constatar o evidenciar en estos 26 casos que no haya existido reembolso; expresa que el trabajo realizado para los casos en los cuales identifican en el informe, no se pudo obtener evidencias del pago efectuado al cliente, debido a que dicha información no se encontraba disponible por parte de Enel, además menciona que no se pudo evidenciar que dichos pagos no hayan sido afectados.

Contrainterrogado, sobre si el software idea se encuentra validado o se ciñe a alguna norma técnica, responde que dicho software cumple con los requerimientos establecidos en el manual de auditoría de BDO, el cual se encuentra en cumplimiento con las normas de auditoría y atestiguación.



Foja: 1

Contrainterrogado para que señale como obtuvo los 2189 reclamos y demás antecedentes que analiza en su informe, menciona que fue información proporcionada por Enel.

Precisa respecto a la prevención que hace en su informe referida a que no se analizaron los procedimientos de reclamos de los clientes, contesta que porque estaba fuera del alcance del trabajo.

Por último, comparece **Alejandra Paola Gutiérrez Tapia**, quien legalmente juramentada e interrogada, sobre el punto de prueba **N°1**, contesta que en referencia a lo que indica el punto de prueba de que Enel Distribución realizó cargos por contratación de Seguros y Asistencia son consentimiento del cliente, no está de acuerdo con esa afirmación. Señala que ha trabajado en el mercado de productos intangibles (seguros y otros) por 23 años y conoce que las Compañías Aseguradoras se encuentran reguladas por la CMF y existen normativas vigentes que regulan la contratación de productos a distancia. **Recuerda la circular 1587**. Agrega que las compañías de Seguros y Corredores de Seguros son los únicos autorizados en Chile para realizar contratos de Seguros y se rigen fielmente lo que dictamina la Superintendencia. En este contexto, en el proceso de contratación de un seguro la compañía tiene la obligación de solicitar el consentimiento del cliente, de pedir autorización por el medio de pago utilizado y guardar respaldo de dicha contratación. Las Compañías de asistencias, si bien no están reguladas por la CMF, declaran regirse por la normativa de la CMF. Durante el período señalado empresas de Seguros y asistencia solicitaron recaudar sus productos en la boleta de energía. Adiciona que la venta de seguros a través de medios de pagos de empresas, se realizan hace más de 20 años. Empresas como Sodimac, Falabella, Almacenes París, Banco Estado, Banco de Chile, actualmente cobran productos de seguros en sus medios de pagos actuando como recaudadores de las Compañías Aseguradoras. Por lo anterior, los cobros realizados por Enel Distribución fueron solicitados por las empresas que en ese periodo tenían un acuerdo con Enel Distribución para cobrar el producto. Las condiciones generales de la contratación de estos productos y los servicios prestados por estas empresas son de responsabilidad 100% de dichas empresas actuando Enel Distribución solo como medio de recaudación. Precisa que cuando señala “estas empresas” se refiere a RSA actual Sura, Mapfre, South Bridge e IGS.

Repreguntada sobre que empresas participaban en el período de 23 años que mencionó haber trabajado; responde que Andueza Corredores de Seguros, MetLife, Banco BBVA.

Repreguntada sobre si las empresas aseguradoras en las que participó en el citado período vendían sus productos, pero la recaudación era encargada otras compañías; responde que si, en Metlife recaudaban a través de empresas como Falabella, París y Banco Estado.

Repreguntada sobre que funciones cumplió en Enel Distribución entre el 2018 y 2020 vinculado a los hechos contenidos en el punto de prueba; responde que en la



Foja: 1

coordinación de actividades entre las empresas que solicitaban recaudar a través de la boleta de energía y en Enel Distribución

Explica que, para incorporar el seguro o asistencia en la boleta de electricidad de un determinado cliente, primero, tiene que existir un contrato firmado entre la empresa que solicita el cargo en la boleta de energía y en Enel Distribución que establece en qué condiciones un cargo puede ser realizado en la boleta de energías. Segundo, la empresa que solicita tal cargo debía enviar la información en un archivo, en el formato acordado por las partes, para que fuera cargado en los sistemas de Enel Distribución para su facturación y recaudación.

Señala respecto a los dineros recaudados por concepto de servicio de asistencia o seguro, que mensualmente Enel Distribución informaba a cada empresa la recaudación obtenida y entregaba dicha recaudación a la empresa dueña del producto descontando la comisión de recaudación estipulada en el contrato. Respondiendo, además, que Enel Distribución, no cobra a sus clientes de luz o electricidad por recaudar primas o valores de los servicios de seguros o asistencia contratados con terceros.

Respecto a las contrataciones a distancia declaró que las empresas que ofrecen a los clientes de Enel distribución, un seguro por servicio de asistencia, son la compañía de seguros o de asistencia a través de call center propio que contratado ofrece sus servicios.

Preguntada sobre si conoció los scripts de venta que mencionaban los ejecutivos de una aseguradora o asistencia cuando ofrecían la contratación de sus servicios a distancia; responde que sí, para verificar que la mención de Enel Distribución en esos Scripts fuera solo para ofrecer la boleta de energía como medio de pago. Y declara que a Enel le preocupaba esta circunstancia, porque al ofrecer la boleta de energía como medio de pago, si el cliente declarase pago de la boleta de Energía de Enel Distribución podría verificar que el cliente estaba realizando la aceptación de medio de pago con pleno conocimiento.

Contrainterrogada como le consta que los servicios de asistencia y los seguros que se cobran en la boleta de electricidad fueron contratados con consentimiento de los consumidores o clientes; contesta que los contratos realizados entre Enel Distribución y las compañías de seguro o asistencia se estableció que las compañías debían realizar las ventas cumpliendo la normativa vigente, entendiendo que existen organismos reguladores para dichas empresas Enel Distribución, entendía que la normativa era cumplida de acuerdo a lo estipulado en el contrato, la función de Enel distribución era recaudar las primas por encargo de las Empresas, no fiscalizar la calidad de sus ventas.

Respecto al conocimiento que tiene de cómo se gestó ese proceso, contesta que de diferentes maneras. Las empresas buscando alternativas de recaudación de sus productos se acercaban a Enel solicitando la posibilidad de recaudar en la boleta de energía y Enel al tener ingresos por recaudación, también ofreció sus servicios de recaudación a algunas empresas.

Preguntada sobre si tiene conocimiento sobre si otras empresas de que distribuyen servicios básicos como luz, agua también cobran otros productos como



Foja: 1

seguros o asistencias en sus boletas; señala que, durante el periodo analizado, tiene pleno conocimiento de que empresas como telefónica, CGE y Saesa realizaban cobros en la boleta de consumo de productos diferentes a su rubro.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, la demandada provocó la prueba confesional consistente en la absolución de posiciones respecto del pliego acompañado a folio 228, diligencia que realiza **Andrés Herrera Troncoso**, en representación del Servicio Nacional Del Consumidor, quien a la pregunta **N°1** sobre si es el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y su representante legal; señala que si es efectivo a contar del 17 de octubre de 2022. A la pregunta **N°3**, consultado si es abogado; responde, que si es efectivo. A la pregunta **N°4**, sobre si SERNAC se encuentra facultado para representar a los consumidores conforme lo establecido en la Ley del Consumidor, responde que si es efectivo respecto de la legitimación colectiva para casos colectivos. A la pregunta **N°5**, respecto a la afirmación de que el artículo 50 de la Ley N° 19.496, establece las acciones taxativas que el SERNAC puede ejercer en representación del interés colectivo o difuso de los consumidores, contesta que la ley del consumidor establece que el SERNAC es legitimado activo para deducir acciones para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. A la pregunta **N°6**, relativa a que dentro de las acciones contenidas en el artículo 50 de la Ley del Consumidor, no se contempla la posibilidad de demandar la inexistencia o nulidad total de un contrato que hubiere celebrado un consumidor con un proveedor, señala que de acuerdo a la Ley del consumidor el SERNAC, al demandar colectivamente, puede formular las pretensiones que la misma Ley señala. A la pregunta **N°7**, Sobre en qué sección del referido artículo se contempla tal prerrogativa, señala que no lo recuerda. A la pregunta **N°8**, sobre si es efectivo que en este proceso el SERNAC pretende la declaración de inexistencia o nulidad de contratos de seguro o asistencia que habrían sido celebrados por clientes del servicio de distribución de energía eléctrica de Enel Distribución Chile S.A. referidos al período 2018 hasta la interposición de la demanda de autos, contesta que si bien la demanda de autos fue interpuesta con anterioridad a su ascunción como director nacional del Servicio, las pretensiones que planteó SERNAC están contenidas en la misma demanda. A la pregunta **N°9**, en la que solicita precise a cuánto asciende, al menos en forma aproximada, el universo de contratos que se pretende anular expresa que eso no le consta sin perjuicio de que el universo de afectados será determinado en el curso de este juicio. A la pregunta **N°10** relativa a que el SERNAC pretende en este proceso la inexistencia o nulidad de contratos de seguro y asistencia referidos a clientes del servicio de distribución de energía eléctrica de Enel Distribución y en los que se hubiere verificado las infracciones a la Ley del Consumidor que denuncia en su demanda, señala que se remite a lo que responde la pregunta N°8. A la pregunta **N°11** sobre cómo es efectivo que el SERNAC no persigue en este juicio la inexistencia o nulidad de contratos de seguro y asistencia referidos a clientes del servicio de distribución de energía eléctrica de Enel Distribución que estén conformes con la contratación de estos seguros o asistencia, señala que no le consta, sin perjuicio que las pretensiones hechas valer por SERNAC en esta demanda constan precisamente



Foja: 1

en ella. A la pregunta **N°13**, sobre cómo es efectivo que Enel suministra el servicio de distribución de energía eléctrica a sus clientes, contesta que sí, entiende que es efectivo. A la pregunta **N°14**, referida a que Enel no celebra con sus clientes contratos de seguros ni contratos relacionados con servicios de asistencia, señala que no le consta. A la pregunta **N°16**, sobre cómo es efectivo que los contratos de seguro que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso fueron celebrados por empresas aseguradoras como Mapfre, Southbridge, Procapital, etc, con clientes de suministro de energía eléctrica de Enel Distribución, responde que no le consta, atendido que los antecedentes que fundaron esta demanda fueron analizados y evaluados antes de que él asumiera como director nacional de SERNAC. A la pregunta **N°17** referente a que Enel no celebró los contratos de seguro que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso, señala que no le consta. A la pregunta **N°19** referente a la afirmación que los contratos de servicio de asistencia que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso fueron celebrados por empresas como IGS, Procapital, etc, con clientes de suministro de energía eléctrica de Enel Distribución, expresa que no le consta. A la pregunta **N°20** sobre si es efectivo que Enel no celebró los contratos de servicio de asistencia que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso, contesta que no le consta. A la pregunta **N°23**, sobre cómo es efectivo que los contratos de seguro que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso fueron ofrecidos por las empresas aseguradoras como Mapfre, Southbridge, Procapital, etc, según corresponda, a los clientes de suministro de energía eléctrica de Enel Distribución, responde que no le consta. A la pregunta **N°24** sobre cómo es efectivo que Enel no ofreció a sus clientes de suministro de energía eléctrica los contratos de seguro que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso, indica que no le consta. A la pregunta **N°27**, referente a como es efectivo que los contratos de servicio de asistencia que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso fueron ofrecidos por las empresas IGS, Procapital, etc, según corresponda, a los clientes de suministro de energía eléctrica de Enel Distribución, responde que no le consta. A la pregunta **N°28**, sobre cómo es efectivo que Enel no ofreció a sus clientes de suministro de energía eléctrica los contratos de servicio de asistencia que el SERNAC pretende declarar inexistente o nulo en este proceso, señala que no le consta. A la pregunta **N°30**, sobre cómo es efectivo que en este proceso SERNAC ha denunciado que Enel y otras empresas aseguradoras, contratistas y corredoras de seguros, como Mapfre, Southbridge, Procapital, han desarrollado un modelo de negocio complejo para comercializar contratos de seguro a clientes del servicio de distribución eléctrica de Enel Distribución, tal como se indica por ejemplo en la página 14 de la demanda que se le exhibe; contesta que del documento que se le exhibe se desprende que SERNAC sostiene que el modelo de negocio involucra a 4 proveedores que interactúan entre sí y que se indica en dicho documento exhibido. A la pregunta **N°31**, sobre cómo es efectivo que previo al inicio de este proceso, el SERNAC ya había enviado ordinarios u oficios a compañías como Mapfre y Procapital, solicitando respuestas en relación con reclamos hechos por clientes de luz



Foja: 1

de Enel Distribución, asociados al desconocimiento de la contratación de contratos de seguro de estas empresas. Se exhibe el documento acompañado por el SERNAC a folio 77, numeral 9; responde que no le consta, dado que esas supuestas actuaciones fueron anteriores a la fecha en que asumió como director nacional de Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el documento que se le exhibe, del año 2021, aparecía firmado por el subdirector de consumo financiero de la época. A la pregunta **N°33**, referida a cómo es efectivo que, previo al inicio de este juicio, el SERNAC ya había enviado ordinarios u oficios, por ejemplo; a IGS, solicitando respuestas en relación con reclamos hechos por clientes de luz de Enel Distribución asociados al desconocimiento de la contratación de servicios de asistencia de esta empresa. Por ejemplo, se exhibe al efecto el documento acompañado por el SERNAC a folio 77, numeral 7, señala que se remite a lo antes declarado en la pregunta N°31. A la pregunta **N°34** en la que se solicita explique de qué manera Enel Distribución pudo incurrir en las denunciadas infracciones a la ley del Consumidor de falta de formación del consentimiento de los consumidores o de incumplimiento del deber de información en la formación del consentimiento en relación con la contratación de seguros, si dicha empresa no ofreció ni celebró estos contratos con sus clientes del servicio de distribución de energía eléctrica, contesta que no le es posible realizar o dar una explicación toda vez que no le consta lo que en dicha pregunta se indica y porque la demanda donde se incluyen las infracciones a la Ley del Consumidor que habría incurrido Enel es anterior a la fecha en que asumió como Director Nacional de SERNAC. A la pregunta **N°35**, solicitado para que explique de qué manera Enel Distribución pudo incurrir en las denunciadas infracciones a la Ley del Consumidor de falta de formación del consentimiento de los consumidores o de incumplimiento del deber de información en la formación del consentimiento en relación a la contratación de servicios de asistencia, si dicha empresa no ofreció ni celebró estos contratos con sus clientes del servicio de distribución de energía eléctrica, contesta que se remite a la respuesta del punto anterior. A la pregunta **N°36**, sobre cómo es efectivo que Enel Distribución cobra a sus clientes de distribución de energía eléctrica mensualmente en sus boletas las tarifas o primas de los contratos de seguro o de asistencia contratados por éstos con las empresas prestadoras de dichos servicios, señala que no le consta. A la pregunta **N°37**, referente a cómo es efectivo que el no pago de los servicios de seguros o asistencia cobrados por Enel no faculta al corte de los servicios de suministro eléctrico, señala que no le consta. A la pregunta **N°38**, sobre cómo es efectivo que Enel no cobra ningún precio o tarifa a los consumidores por recaudar las primas o valores de los servicios que los consumidores contratan con terceros, contesta que no le consta. A la pregunta **N°39**, solicitado para que declare que Enel cobra un precio o tarifa por su rol de recaudador, o señalar que no le consta, para que explique en qué sección de las boletas de Enel se indicaría algún cobro al cliente, señala que no puede explicar lo que se pregunta toda vez que precisamente no le consta. A la pregunta **N°40**, sobre cómo es efectivo que Enel Distribución cobra esta prima o tarifa por encargo de las empresas Mapfre, Southbridge, Procapital, IGS, según corresponda, a cambio de recibir un pago por dicho servicio, responde que no le consta. A



Foja: 1

la pregunta **N°41**, referente a cómo es efectivo que son las empresas Mapfre, Southbridge, Procapital, IGS, según corresponda, las que informan a Enel Distribución sobre a qué clientes del servicio de distribución de energía eléctrica debe cobrar la respectiva tarifa o póliza en la cuenta de electricidad, contesta que no le consta. A la pregunta **N°43**, referida al caso de haber respondido que Enel Distribución cobra la respectiva tarifa o prima mensual a sus clientes que fueron informados por la respectiva aseguradora o empresa de servicio, para que explique entonces por qué razón el SERNAC imputa a Enel Distribución la responsabilidad por efectuar estos cobros, que identifica como indebidos, en relación a los contratos que pretende su inexistencia o nulidad; manifiesta que no le es posible explicar lo que se le pregunta toda vez que no consta lo que indica la primera parte de dicha pregunta. A la pregunta **N°44**, sobre cómo es efectivo que Enel Distribución, luego de recibir el pago de la respectiva tarifa o póliza por parte de su cliente de suministro de energía eléctrica, le transfiere dicho monto a la respectiva empresa Mapfre, Southbridge, Procapital, IGS, según corresponda, descontando previamente solo el pago asociado a su servicio de recaudación, responde que no le consta. A la pregunta **N°47**, solicitado para que explique por qué razón el SERNAC no imputó ni demandó a las respectivas empresas aseguradoras o de servicio de asistencia por un cobro indebido de primas o tarifas y la restitución de éstas, en relación a los contratos que pretende su inexistencia o nulidad, señala que no le es posible explicar lo que se le pregunta toda vez que la demanda de autos fue interpuesta con anterioridad a su asunción como Director nacional del SERNAC, sin que tenga antecedentes respecto del análisis que se realizó para interponer dicha demanda. A la pregunta **N°48**, referente a cómo es efectivo que las infracciones denunciadas de falta de formación del consentimiento de los consumidores o de incumplimiento del deber de información en la formación del consentimiento, se habrían verificado durante la celebración de los contratos que el SERNAC pretende declarar inexistentes o nulos, contesta que no lo recuerda y además no le consta con precisión, toda vez que en la demanda se reprochan diversas infracciones a Enel como demandada. A la pregunta **N°49**, planteada en caso de respuesta negativa a la pregunta anterior, sobre en qué momento se habrían verificado las infracciones de falta de formación del consentimiento de los consumidores o de incumplimiento del deber de información en la formación del consentimiento, que se reclama en este proceso en relación a los contratos que se pretende declarar inexistentes o nulos; contesta, que no lo sabe, toda vez que lo que se consulta es una materia técnica de la que no está informado. A la pregunta **N°50**, sobre cómo es efectivo que, para efectos de aplicar el deber de profesionalidad, debe estarse ante un Proveedor o ante un Proveedor intermediario; responde que el deber de profesionalidad es una obligación establecida en la Ley del Consumidor y que es aplicable a todo proveedor. A la pregunta **N°51**, sobre cómo es efectivo que, para ser Proveedor o Proveedor intermediario, la empresa debe ofrecer directamente el servicio que presta o, en su caso, intermediar en el ofrecimiento de un servicio que presta un tercero; responde que la ley del consumidor define lo que es un proveedor y, por otro lado, el artículo 43 del



Foja: 1

Ley del Consumidor establece los requisitos en que opera la intermediación de un proveedor respecto del consumidor final. A la pregunta **N°52**, planteada en caso de afirmación de la respuesta anterior, sobre cómo es efectivo que Enel no realiza ninguna de esas conductas; contesta que no es efectivo.

Se hace presente que las preguntas de los numerales 5 y 51 fueron objetadas por la demandante, rechazándose la objeción por el Tribunal. Las preguntas de los numerales 2, 12, 15, 18, 21, 22, 25, 26, 29, 32, 42, 45, 46, fueron retiradas por la parte demandada.

DÉCIMO OCTAVO: Que, finalmente la demandada rindió exhibición de documentos, solicitadas a folios 99 y 100.

A folio 210, con fecha de 24 de julio de 2023 se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos compareciendo los terceros citados a exhibir Integral Group Solution Spa, quien acompaña un disco duro custodiado bajo el N°7706, a folio 205, en el cual señala genéricamente se contienen contratos de venta realizados en las sucursales de Enel durante los años 2018, 2019 y 2020; audios de venta realizados por el canal de Telemarketing en los años 2018 a 2022; liquidaciones de los pagos que Enel realizó mensualmente a IGS, incluyendo la comisión de Enel; encuestas de satisfacción respondidas por los clientes una vez finalizado el servicio respectivo. Por su parte Procapital Corredores de Seguros Limitada indica que no dispone de los documentos cuya exhibición se solicita.

A folio 212, con fecha de 24 de julio de 2023 se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos compareciendo los terceros citados a exhibir: BCI Seguros Generales, quien señala no constar con los documentos por corresponder su representada a una empresa de seguros.

Procapital Corredores de Seguros Limitada, indica que no tienen la información solicitada puesto que su giro es el de seguros.

Procapital Servicios SpA, señala haber acompañado los documentos a folio 193, consistentes en 48 cartas emitidas por Enel Distribución Chile S.A. y dirigidas al gerente general de Servicios Integral Group Solution SpA, en las que se informa mensualmente de la recaudación por concepto de primas de Asistencia efectuada por la primera y la suma retenida por ésta de dicho total, en las que se hace referencia a las tarifas derivadas del (los) contrato (s) del servicio de asistencia contratado(s) por los clientes del servicio de distribución de energía eléctrica de Enel Distribución Chile S.A., entre enero de 2018 y marzo 2022, ambos inclusive.

A folio 262, con fecha de 11 de octubre de 2023 se lleva a efecto audiencia de exhibición de documentos compareciendo los terceros citados a exhibir: Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. y Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A.; el que solicita acompañar la documentación en dispositivo electrónico, cumpliendo con ello a folio 271 mediante la entrega de tres pendrives custodiados bajo el N°11300.

BCI Seguros Generales S.A., el por resolución del Tribunal quedó eximido de exhibir los documentos solicitados, acogiendo su solicitud de folio 258.



Foja: 1

Procapital Corredores de Seguros Limitada, el que solicita acompañar documentación en dispositivo electrónico, cumpliendo a folio 264 mediante la entrega de dos pendrives custodiados bajo el N°10980.

A folio 232, la demandada formula observaciones a los documentos exhibidos a folio 210 por Servicios Integral Group Solution SpA.

A folio 280, la demandada formula observaciones a los documentos exhibidos y acompañados a folio 264 por Procapital Corredores de Seguro Limitada.

A folio 282, la demandada formula observaciones a los documentos exhibidos y acompañados a folio 271 por Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. y Mapfre Compañía de Seguros de Vida de Chile S.A.

III.- EN RELACION A LA DEMANDA COLECTIVA PARA PROTECCION DEL INTERES COLECTIVO DE LOS CONSUMIDORES DEDUCIDA EN CONTRA DE ENEL DISTRIBUCION S.A. A LO PRINCIPAL DE FOLIO 1.-

DECIMO NOVENO: Que de la lectura del libelo pretensor deducido por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a folio 1, se desprende que a lo principal deduce demanda en defensa del interés colectivo de acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 50 C en relación al art 50 D LPDC**. La controversia en este punto radica en determinar si la denunciada, ENEL DISTRIBUCION S.A, ha cometido alguna de las infracciones que se le imputan en la demanda y, como consecuencia, procede la declaración de inexistencia de todos los seguros y servicios de asistencia no contratados por falta de consentimiento de los consumidores involucrados y, de ser efectiva tal circunstancia, decretar la restitución del cobro de los servicios señalados en la demanda, la cesación de los actos que indica, declarar la responsabilidad infraccional de la demandada, en contra de quien pide se apliquen las multas en aplicación de lo preceptuado por el ar 24 de la LPDC , en su máximo con las agravantes que indica, más la indemnización de los perjuicios patrimoniales y morales que procedan, así como se realicen las declaración de los articulo 27 y 53 de la citada ley en caso de estimarlo procedente.

VIGÉSIMO: Que la parte demandada se alza en contra de la pretensión de la contraria, interponiendo la excepción de falta de legitimación activa, en atención a que la contraria solo se encuentra habilitada para ejercer las acciones en aplicación de lo dispuesto en el art 50 de la LPDC y que dada la ausencia de relación de consumo que se le imputa, la solicitante actúa fuera de la legalidad impuesta por los art. 6 y 7 de la Constitución Política De La República

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, sobre este acápite, se debe precisar que para que un proceso sea válido, deben concurrir ciertos presupuestos que permitan, en definitiva, un pronunciamiento eficaz sobre el fondo de lo discutido, entre los cuales figura la legitimidad para obrar en el juicio que deben tener las partes, cuya carencia debe declararse de oficio por el tribunal. Así, “la legitimación, como componente de la acción, sirve para determinar los sujetos que pueden ser ‘justa parte’ en un determinado litigio, esto es, quienes tienen la calidad de legítimos contradictores para discutir sobre el objeto del proceso en una



Foja: 1

determinada relación procesal” (Corte Suprema, sentencia de 12 de mayo de 2016, Rol N° 18821-2015). En específico, acerca de la legitimación del demandante en un proceso, se ha dicho que la legitimación activa consiste en aquella condición que ostenta quien afirma la titularidad de una relación jurídica.

Se debe agregar que “para poder figurar y actuar eficazmente como parte, no ya en un proceso cualquiera, sino en uno determinado y específico, no basta con disponer de esta aptitud general de la capacidad o legitimatio ad processum, sino que es necesario además poseer una condición más precisa y referida en forma particularizada al proceso individual de que se trate. Tal condición que se denomina legitimatio ad causam o legitimación procesal afecta al proceso no en su dimensión común, sino en lo que tiene de individual y determinado. Más correcto es hablar como lo hace Cernelutti de legitimación para pretender o resistir la pretensión, o de legitimación para obtener sentencia de fondo o mérito. Pero creemos que lo mejor es mantener la denominación tan conocida y antigua de legitimatio ad causam o legitimación en la causa” (Cristian Maturana Miquel, “Disposiciones Comunes A Todo Procedimiento”, Universidad de Chile, Facultad de Derecho, año 2009, pág. 45).

Luego, la legitimación procesal, legitimatio ad causam o legitimación en la causa, puede definirse como “la posición de un sujeto respecto al objeto litigioso, que le permite obtener una providencia eficaz” o como “la consideración especial en que tiene la ley, dentro de cada proceso, a las personas que se hallan en una determinada relación con el objeto litigio, y en virtud de la cual, exige, para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, que sean dichas personas las que figuren como parte en tal proceso” (Cristian Maturana Miquel, op. cit. Pág. 46).

De este modo, la legitimación en la causa para el demandante o legitimación activa consiste “en ser la persona que de conformidad con la ley sustancial está legitimada para que, por sentencia de fondo o mérito se resuelva si existe o no el derecho o la relación jurídica sustancial pretendida en la demanda” y respecto del demandado o legitimación pasiva, “en ser la persona que conforme a la ley sustancial está legitimada para discutir u oponerse a dicha pretensión del demandante... Es decir, el demandado debe ser la persona a quien conforme a la ley corresponde contradecir la pretensión del demandante o frente a la cual permite la ley que se declare la relación sustancial objeto de la demanda; y el demandante la persona que según la ley puede formular las pretensiones de la demanda, aunque el derecho sustancial pretendido por él no exista o corresponda a otra persona” (Cristian Maturana, op. cit., pág. 46).

Por consiguiente, carece de legitimación activa o pasiva, quienes intervienen en un proceso sin reunir tales calidades.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que en cuanto a la consagración legislativa de la acción deducida en autos por infracciones en defensa del interés colectivo de los consumidores está sistemáticamente establecida en la Ley citada, en sus artículos 1°, 2°, 2°bis, 3°, 4°, 12, 16, 17, 17 B y ss., 17 E, 50 y 51 y ss. Es así como el artículo 50 de la Ley 19.496 establece el objeto de las acciones en materia de protección de los derechos de los



Foja: 1

consumidores, pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo. En la especie, se cumplen los requisitos en defensa del interés colectivo, cuales son: (i) Que la demanda haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51; y, (ii) Que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, los que sólo se verificarán por el juez, sin que puedan discutirse en esta etapa. La discusión impuesta por la parte demandada persigue desacreditar la legitimación invocada por SERNAC en atención a la ausencia de la relación de consumo no verificándose a su respecto los supuestos contenidos en los artículos 58 en relación con el art 50 de la LPDC. Como segundo argumento, la falta de legitimación activa se centra en que el SERNAC se encuentra únicamente facultado para el ejercicio de específicas acciones conforme a lo referido en el art 50 de la ley citada.

VIGESIMO TERCERO: Que a folio uno se acompañó por la parte demandante, contrato de fecha 1 de julio de 2.017 sobre uso de canal y recaudación, asistencias suscrito entre ENEL Distribución Chile E Servicios Integral Group Solution Spa en adelante IGS. Señala como objetivo del contrato lo que sigue: “por medio del cual, las partes se comprometen a desarrollar en conjunto el producto, asistencia Enel, servicio de asistencia para el hogar, en el domicilio registrado a los clientes, que resolverá necesidades que demande el funcionamiento de un hogar con tres planes: básico, plus y premium; en adelante el producto. ENEL otorgará a IGS el derecho para promocionar y vender el producto asistencia en el que contiene Servicio destinados a solucionar necesidades del hogar dentro de la cartera de clientes, a través del uso de distintos canales de distribución, y encargará en él, la recaudación y cobranza de las tarifas mensuales que serán pagadas por cada cliente por la entrega de los servicios de dicha distancia, por cuenta y orden de IGS, él no pago por parte de los clientes, por cualquier causa que sea, no será responsabilidad de él, la cual se solo se encargará de la recaudación. En la cláusula tercera consta definición de productos, el producto, asistencia ENEL con sus tres planes, antes referidos que se obliga lo que se encuentra escrito en el anexo uno del contrato. En la cláusula cuarta constan las obligaciones de las partes, obligaciones de cumplir en forma íntegra de los términos del condiciones del contrato, proporcionar a IGS la información necesaria para llevar a cabo una estrategia eficaz de desarrollo comercial e implementación operativa, conforme al objeto del presente contrato, siempre cuenta con la total autorización previa del dueño de los datos personales, Enel podrá entregar e IGS, los datos necesarios de los clientes a los que se les ofrecerá el producto de que se encuentra contenidos en la base de datos aplicable, siempre que esto sean los mínimos necesarios para realizar el proceso de promoción y venta, lo que en caso alguno comprenderá, información sobre materias que no pueden ser divulgada conforme a lo dispuesto de la ley 19.628 sobre la vida privada y ley 20.565, sobre principio de finalidad el tratamiento de datos personales y aquellas que en el futuro, las complementen o sustituyan se permitirá a IGS, la utilización de los canales de venta señalados para la oferta y comercialización de los productos, conforme al objeto del presente contrato de realizar las mejoras necesarias en sus sistemas, para ser posible el



Foja: 1

producto a través de los canales de distribución establecidos, conforme el presente instrumento, siempre cuando así lo permita la ley legislación y normativa aplicable; ENEL suministrará y derivará a IGS la información necesaria como nombre del cliente, Rut, domicilio, número de suministro y teléfono y otros que se requieran para el cumplimiento del contrato relativa a la contratación, modificación y o renuncia de los servicios por parte de los clientes y comunicarle la situaciones que puedan implicar la exhibición de la vigencia del derecho a reclamar los servicios del producto; es de su responsabilidad la recaudación mensual de las tarifas mensuales del producto y transferir el monto recaudado a IGS previo de la Comisión de recaudación, de conformidad a lo dispuesto de la cláusula octava, se realizará un pago de 1.5. Tarifas por cada asistencia ENEL vendida y validada en el caso de venta en oficinas comerciales, monto que será utilizado para pagar a las empresas colaboradores por sus servicios de venta en este producto. En la cláusula quinta constan las formas de contratación: las partes se obligan a utilizar todos los medios a su alcance para implementar un sistema de contratación de asistencia de él, que acorde con la normativa vigente, permita a los clientes ENEL acceder a ellos de manera segura y expedita conforme lo anterior, se establece que IGS y ENEL podrán acordar la contratación terceros para que se hagan cargo del envío del material de publicidad de oferta de durante la vigencia del contrato. IGS propondrá los canales de venta para el ofrecimiento de las asistencias, lo que deberá ser aprobado, asimismo, podrán decidir en conjunto utilizar simultáneamente todos los canales de venta, ya sea en forma sucesiva o alternativa, respecto de la totalidad o una parte de la base de clientes.

También a folio 78 se acompaña Contrato Convenio de Recaudación de Pagos y Desarrollo de Servicios de Asistencias entre Chilectra S.A. y Procapital Corredores de seguro limitada, de fecha 1 de septiembre de 2014.

VIGESIMO CUARTO: Que quien suscribe la presente sentencia estima que la Ley 19.496 resulta aplicable a los hechos materia de la demanda, ante todo, porque nos encontramos en presencia de una relación de consumo, toda vez que se cumple el ámbito subjetivo y objetivo de dicha relación. En efecto, ha de tenerse presente que el artículo 1º de la Ley N°19.496, Protección del Derecho de los Consumidores, define el ámbito de su aplicación, siendo este “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.” Así, continúa su primer inciso con los conceptos claves para entender cuándo se está frente a una relación entre proveedores y consumidores. Siendo: “1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. 2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”



Foja: 1

El concepto de proveedor contempla cuatro requisitos que permiten calificar a una persona como tal que se trate de una persona natural o jurídica de carácter público o privado, que actualmente desarrolla actividades de producción, fabricación importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios; destinado a consumidores y por las que cobre un precio o tarifa. El concepto de proveedor del derecho de protección de consumidores es amplio, incluso más que el concepto de comerciante del derecho mercantil, de tal manera, la característica de un proveedor a la luz de la normativa chilena es que se trate de un actor que desarrolla una actividad económica, dirigida, directa o indirectamente a los consumidores finales. El requisito de la habitualidad fue agregado en el mensaje del ejecutivo de la ley 19.496 de 1997. Al concepto de habitualidad se le ha asignado un sentido técnico o natural y alude a algo similar a la acepción técnica mercantil, esto es, una actividad que se efectúa de forma continua o constante. En segundo lugar, esa continuidad exigida consiste en una periodicidad. La norma excluye expresamente a los profesionales liberales independientes, conforme dispone el inciso segundo del artículo primero, número dos de la ley citada. El requisito de qué las actividades comerciales o productivas del proveedor deban estar dirigidas a consumidores, queda definido por los elementos que configuran el concepto de consumidor. Esta cuestión plantea la interrogante de la noción de proveedor inmediato en su sentido natural; en este sentido, la propia definición general del proveedor comprende expresamente estos proveedores inmediatos, tal como ocurre con el fabricante, productor, importador y distribuidor. Los argumentos para entender incluidos se entienden en la doctrina nacional, en base a la norma legal y, sobre todo, de la definición amplia de proveedor del derecho nacional. Las estructuras contractuales adoptadas por un proveedor de servicios para acceder al público objetivo al que apunta y los canales de distribución son ajenas al consumidor. El proveedor intermediario no puede ser entendido como el mero sujeto que interviene en la cadena de intercambios por no ser consistente con el texto y sentido de la norma. Extrapolándolo a los requisitos de la responsabilidad civil, existe una relación de causalidad que es necesario y directa entre la actividad del proveedor intermediario con la actividad del prestador de servicio, en que el carácter directo se determina a través del contenido del contrato, su participación en la ejecución de la prestación. La responsabilidad civil, que el artículo 43 de la ley del consumidor atribuye al proveedor intermediario por los incumplimientos contractuales del prestador del servicio se justifica en la relación de causalidad necesaria directa señalada. Finalmente, el principio, pro-consumidor contenido en el artículo 2 ter de la LPDC, obliga a interpretar en favor del consumidor, esta noción y su único límite es que no puede extenderse al punto de prescindir de requisitos que rigurosa e inequívocamente, están establecidos en la ley. En tal sentido razona el profesor Mauricio Tapia en el libro, "Principio pro-consumidor y extensión de su protección, página 311". Este mismo autor agrega que dado que el artículo 43 de la LPDC hace responsable, al proveedor intermediario directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales del prestador del servicio, sin perjuicio de acción de repetición en contra de



Foja: 1

este o del tercero, que resulta responsable, se puede resumir que las condiciones de procedencia son las que siguen primero relación de consumo regulada por el artículo 43 de la ley del consumidor, hipótesis de responsabilidad, contempla el artículo referido. En tal sentido el autor referido señala que se ha planteado que el artículo 43 de la ley del consumidor regularía dos contratos celebrados por el consumidor, por una parte, el proveedor intermediario contrataría directamente con el consumidor, obligando a conectarlo con el tercero que juntará una prestación, ya favorecer la contratación entre ambos. Por otra parte, el prestador de servicio también celebraría un contrato con el consumidor, cuyo objeto sería ejecutar la prestación ofrecida por el proveedor, intermediario, tesis a la que adscribe el autor del mismo libro en su página 317.

Concordante con lo anterior, consta en la página 18 del escrito de contestación, la parte demandada cita parte del contenido de Contrato de Comercialización de seguros entre Enel Distribución Chile S.A., Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., Mapfre Compañía de seguros de Vida de Chile S.A., Procapital corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA., p. 4 el cual es del siguiente tenor : “ En virtud del presente instrumento, ENEL actuará como contratante de las Pólizas matrices de los productos de seguro objeto del presente Contrato. “2. El grupo asegurado estará conformado por los clientes de ENEL que decidan, de manera libre y espontánea, adquirir él o los respectivos productos de seguro de MAPFRE, para lo cual la compañía emitirá los correspondientes certificados individuales de seguro según corresponda, los Clientes de ENEL serán los asegurados. 3. ENEL será el encargado de efectuar el recaudo de las Primas Brutas a cargo de los Asegurados y, por lo tanto, trasladará a MAPFRE lo recaudado. Los cobros que incluya ENEL en su Boleta y/o Factura por concepto de Productos de Seguros “MAPFRE” corresponden a ingresos propios de MAPFRE y, de ninguna manera, podrán ser considerados como ingresos de ENEL. En ningún caso ENEL será responsable por las Primas Brutas que los Asegurados dejen de pagar, aun cuando ENEL sea el encargado de efectuar el recaudo de éstas. 4. MAPFRE podrá, previo acuerdo escrito con ENEL, modificar los diferentes Productos de Seguro o abstenerse de continuar con su comercialización, entre otras razones, cuando se presenten desviaciones de siniestralidad o cambios en las condiciones de mercado, si las campañas de mercadeo o el resultado de la rentabilidad (benchmarks) no cumplen con las proyecciones internas anticipadas de los resultados mínimos esperados por MAPFRE para el programa de seguros. Cualquier modificación que se quiera implementar deberá acordarse con un plazo mínimo de 60 días previos a la fecha de implementación”.

VIGESIMO QUINTO: Que, establecida la descripción del vínculo contractual de la parte demandada, resulta posible calificar que reúne las condiciones de proveedor intermediario como tal, de la cual no puede excusarse, pese a lo que afirma el testigo Iñigo De la Maza, citado a ratificar su informe en derecho y que solo declara en concordancia con los supuestos de hecho y derecho que contiene la presentación de la parte que lo presenta a estrados y le ha cometido el encargo, alineándose a su teoría del caso en forma evidente. Esta magistrada concluye que SERNAC posee legitimación



Foja: 1

activa para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores que contrataron con ENEL, establecido que reúne las características de proveedor intermediario. -

VIGESIMO SEXTO: Que, a lo precedentemente razonado, ha de añadirse que se estima que, a las obligaciones que pesan sobre la parte demandada como consecuencia de los contratos suscritos con fecha 1 de julio de 2.017 (respecto de IGS) y 1 de septiembre de 2.014 (respecto de Procapital Corredores de Seguros), acompañados a folio 78, se enmarcan en la definición del acto de consumo, esto es un acto jurídico oneroso en los términos dispuestos por el artículo 1 número 1 de la ley LPDC de manera tal que en éste punto, la excepción tampoco pueden prosperar.

En otro orden de ideas, la falta de legitimación activa que se imputa por la demandada carece de sustento toda vez que en ejercicio de las facultades conferidas a SERNAC por el art 50 de la LPDC y el principio pro-consumidor, hacen razonar que las acciones deducidas se enmarcan en las atribuciones otorgadas por el ordenamiento legal para resguardo del interés colectivo de los consumidores, de manera que este argumento tampoco puede prosperar.

Finalmente, desde la perspectiva que los mismos supuestos fácticos son utilizados para la oposición fundada en la falta de legitimación pasiva, corresponde desechar también, por los mismos argumentos, esta alegación en todas sus partes. Ha de agregarse a esta conclusión que, la prueba documental que acompaña la demandada a folio 111 destinada a desacreditar la falta de legitimación pasiva de su parte, se contradice con aquella presentada por la demandante y contenida en dispositivo de almacenamiento electrónico aparejado a folio 86 que contiene registros de audio identificados respecto de las siguientes personas, Luis Palma, Haideé Rivera, María Hernández, Tatiana Gajardo, Andrés Flores, Belén Catalán, Marcelo Silva, Luis Orlando, Llano, Lilian, Quinteros, Alejandra Navea, Juan José Muñoz. Se identifica como empresa que realiza el llamado IGS la empresa que le presta servicios a la eléctrica “Enel”. Por ejemplo, llamado a cliente “María Hernández”: la información que se le entrega es altamente confusa, promueve un servicio de una asistencia gratis previa factibilidad técnica y en el evento de existir la necesidad de cambio de enchufes y otros serían de cargo de la empresa, el cliente solo pagaría la mensualidad. Al final del llamado se insiste en obtener la respuesta del cliente: “este es un sí?”, a lo que el usuario contesta “Si”. No se informa que es un seguro permanente. Otro ejemplo, llamado a Andrés Flores: la persona que realiza el llamado se identifica por encargo de ENEL, no tiene claridad del número de departamento al que llama y pide número de cliente y lo corrige en línea. Al momento de promocionar el servicio al cliente lo justifica en “medidas preventivas y de seguridad “, “que se entregará un servicio de asistencia con técnico SEC a fin de corroborar que el sistema eléctrico no se encuentre en malas condiciones y está destinado a inmuebles con más de 10 años. La persona que llama insiste en que “es un chequeo eléctrico preventivo” y que si existe la necesidad técnica de reemplazar soquetes y otros, se hará gratis, lo que “no incluye el



Foja: 1

medidor que no deben tocar”; promueve un servicio de asistencia e incluye cambio de enchufes, automáticos y mano de obra; reitera que el cliente no “ le debe cancelar al técnico”, que “el valor se refleja en la cuenta por \$6.000 a partir del día 11”, que “deben llamar para visita y tomar hora”; se pide un “correo” al cliente; reitera que el producto es Enel Plus; finalmente concluye con una interrogante: “De acuerdo a la información a Ud. lo dejó incorporado?, el cliente se confunde y pregunta: es qué?, que vaya la visita ?, la persona reitera : “no, incorporado, para que vayan los técnicos deben llamar para la visita”; el cliente responde “bueno” y reitera pregunta : “es un sí?, cliente responde “Si”. En el mismo sentido los documentos acompañados a folio 84 dan cuenta de los scripts de ventas “asistencia Enel plus”; “seguros accidentes personales”; “seguro de vida”; “seguro accidentes personales”; “seguro hogar”; “sonrisa protegida” cada uno de ellos contiene el logo de la empresa demandada. De manera que si el objetivo de lo alegado por ENEL Distribución Chile SA es desacreditar su calidad de intermediador, lo cual también persigue el informe en derecho de Iñigo de la Maza, quien se limita a citar la demanda de autos y bibliografía básica, sin haber requerido a la parte que lo presenta los audios de contratación que estaban a su disposición, lo concreto es que, en los hechos, la totalidad de la prueba rendida, conduce a la conclusión inversa; no pudiendo desatender que la autocalificación de “Facilitador”, no solo carece de sustento jurídico, sino que además, denota una evidente intención de evadir la responsabilidad que le compete a la luz de lo antes razonado, no siendo procedente aceptar como acreditada la supuesta falta de legitimación pasiva que Enel pretende establecer con la prueba referida.

VIGESIMO SEPTIMO: Que, en cuanto al reproche efectuado en contra de la manera en que ha sido formulada la demanda, Enel no cita la normativa legal que haría procedente su alegación, sino que enfatiza errores procesales en el ejercicio de las acciones de inexistencia de contratos; restitutoria; cesación de actos supuestamente contrarios a la LPDC; aquella que persigue responsabilidad contravencional y la de indemnización de perjuicios. Los supuestos en que se basa la alegación apuntan al fondo de la discusión y, por ende, debe ser considerado al momento de analizar el éxito o fracaso de aquellas. -

VIGESIMO OCTAVO: Que en lo relativo a la improcedencia de la acción por falta de litis consorcio pasivo, ha de indicarse que del texto del libelo de contestación no contiene la norma legal que se estima funda la excepción en comento al momento de su formulación. Empero, se entiende que la alegación se encuentra estrechamente vinculada a la problemática que supone la idea que surge respecto a la protección jurídica de los derechos de los consumidores como es el caso de autos, en que el acto de consumo involucra al proveedor directo y al proveedor intermediario. La discusión se relaciona con la denominada “cadena de contratos” en virtud de la cual se plantea el problema si el consumidor final puede saltar alguno de los eslabones que componen el acto de consumo y elegir en contra de cuál de los intervinientes dirige su acción. Primero ha de señalarse que la amplitud de la redacción del actual artículo 2 de la LPDC extiende la protección a los diversos actos de consumo que incluso pueden ser mediatizados. Ello debe ser



Foja: 1

analizado, además, con la interpretación pro-consumidor que impone el art 2 ter de la referida ley, cuestión que permite estimar que corresponde al consumidor la elección para conducir su accionar y obtener cualquiera de los objetivos que ya citada ley le otorga con el fin de resguardar sus derechos. En este sentido y considerando que el análisis que realiza la parte demandada dice relación con la estructura contractual civil que se aleja de los fines perseguidos con la normativa de protección al consumidor permite desechar la excepción deducida en todas sus partes, por estimar que no es imperativo que la acción deducida lo sea también en contra de aquellas entidades prestadoras de asistencia o seguros y primeros prestadores de los servicios denunciados.

VIGESIMO NOVENO: Que la parte demandada opone a la acción principal la excepción de prescripción extintiva parcial de la acción infraccional, la cual funda en los hechos a los que se hizo alusión en lo expositivo de la presente sentencia.

Al respecto se dirá que la prescripción es un modo de adquirir las cosas ajenas, o de extinguir las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas o no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales, y se encuentra tratada en el Código Civil, en los artículos 2492 y siguientes. Está se inserta en un sistema jurídico cuyo objetivo principal es otorgar certeza y seguridad a las relaciones jurídicas que ligan a los sujetos de derecho y la debida tutela o protección de los mismos, instando en definitiva a que los partícipes de dichas relaciones no se hallen vinculadas en forma indefinida, provocando con ello incertidumbre y falta de consolidación de las diversas situaciones jurídicas. La prescripción extintiva o liberatoria, permite la estabilidad de los derechos dando seguridad jurídica y, en definitiva, se constituye en un castigo para el actor negligente que no hace valer sus derechos en el tiempo que fija la ley.

En la acción que nos convoca ha de considerarse que el art 26 de la LPDC dispone que “Las acciones que persiguen la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente prescribirán en el plazo de dos años contados desde que haya cesado en la infracción respectiva. Con todo, las acciones civiles prescribirán conforme a las normas establecidas en el Código Civil. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el servicio nacional del consumidor según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Asimismo, dicho plazo se suspenderá por la intervención del servicio, entendiendo por ésta la comunicación formal del acto a través del cual se efectúe el primer requerimiento referido a la infracción en cuestión, el que, en todo caso, deberá ser suscrito por el funcionario competente por requerir el afectado la intervención del Servicio o por el inicio de oficio de un procedimiento administrativo sancionatorio. Las multas impuestas por dichas contravenciones prescribirán en el término de un año, contado desde que hubiere quedado afirme la sentencia condenatoria.



Foja: 1

Interpretando objetivamente la disposición legal citada, el día desde el cual comenzaría a correr el referido plazo sería desde la celebración del contrato de compraventa o la entrega del producto. Bajo una interpretación subjetiva, el cómputo del plazo se inicia en el momento a partir del cual el legitimado activo toma conocimiento de la infracción por parte del acreedor (consumidor o SERNAC), y de la posibilidad de accionar, tal como sería la manifestación y conocimiento de la existencia de los daños producto de la transgresión (al efecto sentencias de la Corte Suprema IC Rol 5.858-2.009 y Rol 7.678-2.010); es decir, el día inicial del cómputo del plazo de la prescripción opera desde que se pueda ejercer la acción, lo cual exigiría la concurrencia de todos los elementos de la responsabilidad infraccional. La consideración del inicio del cómputo del plazo de la prescripción desde la tipología de las infracciones, de acuerdo con su momento de consumación, es la siguiente: a) instantáneas (cuya consumación se produce en un único instante); b) permanentes o de tracto sucesivo (el momento consumativo se prolonga en el tiempo, ya sea una acción u omisión); y c) como un tertium genus se describen las infracciones “instantáneas con efectos permanentes”. Esta clasificación de las infracciones de acuerdo con su momento de consumación en instantáneas y permanentes o continuadas ha sido recogida por la doctrina y la jurisprudencia (al respecto, véase Erika Isler Soto, Prescripción extintiva en el derecho del consumo, Rubicón Editores, 2017, págs. 200-216). Dicho lo anterior, se estima que, de acuerdo con el artículo 26 de la Ley del Consumidor, el plazo de prescripción se inicia “cuando se ha incurrido en la infracción respectiva”, esto es, cuando se consuma la infracción y, en la especie, considerando que ENEL ha incurrido en un comportamiento que ha perdurado en el tiempo ha dependido de la voluntad de su autor, a saber, ENEL DISTRIBUCION, que se ha mantenido y prolongado hasta que se abandonó la situación antijurídica.

A efectos de su defensa, la parte demandada afirma que las infracciones que se imputan a su parte encuentran sustento normativo en los artículos 3 letra a), b), e); artículo 12 A; art 23 y art. 32 inciso 2°, comunes a servicios de asistencia y seguros y art. 3 inciso 2 letra a); art 17 b), c) y h), respecto de las infracciones en seguros. Para efectos de resolver la excepción deducida debe considerarse que ENEL distribución Chile S.A. incorpora a folio 103 y 104 soporte o dispositivo electrónico custodiado del Tribunal bajo el número 4382, que se sustituyó por el número 689, que contiene aproximadamente 2195 carpetas digitales con reclamos de usuarios que son identificados, a través del número asignado por la parte demandada. Dichos documentos se encuentran incorporados en carpetas consisten en reclamos de contratantes a través del Servicio Nacional Del Consumidor a la respectiva compañía de seguros o asistencia y que constan identificados con un número y su respuesta, sin otros antecedentes. Si bien el escrito al cual se hace referencia describe los documentos con respuesta favorable, se constata que la descripción no es del todo correcta dado que, realizado el examen del dispositivo electrónico, consta que en 17 de ellos no hay coincidencia en el código de reclamo y en su mayoría el monto de la devolución no coincide con el informado: en algunos casos el



Foja: 1

monto reembolsado es mayor. Un segundo grupo de carpetas contienen reclamos a través del Servicio a la compañía de seguros o asistencia sin respuesta favorable, pese a ello, un número importante contiene información de devolución de parte del monto reclamado. Es posible observar que el nombre del reclamante coincide con el nombre que aparece en la boleta o la documentación que se acompaña, algunas carpetas contienen un anexo como antecedente, en otros su contenido solamente se puede observar al visualizar el reclamo. Todas las respuestas se limitan a pedir disculpas por las molestias al reclamante, darle una oportunidad de investigar el caso y mejorar los procesos, además de proceder a la baja del Seguro, casi siempre antes de la fecha de la carta, devolviendo el monto dinerario a través de retiro del cliente y, en otros casos, por abono a la cuenta de ENEL. Finalmente, en algunos casos se informa que no corresponde la devolución. En ciertos reclamos no se entrega una solución al cliente, dando como única respuesta que prestador se comunicará, sin realizar e informar una evaluación precisada aquellos. En la mayoría del texto de los reclamos los usuarios manifiestan el engaño por parte de los ejecutivos de la oferente, en otros reiteran la baja, reconociendo desconocimiento de los alcances del Seguro contratado. Los documentos a los cuales me he referido en este considerando contienen reclamos cuya fecha de emisión corresponde al período año 2018 hasta al mes de marzo del año 2022. Siendo de cargo de quien los presente, es posible sostener que aquellos no fueron cronológicamente ordenados, dificultándose su examen.

TRIGESIMO: Que, como se dijo, el sustento de la alegación de la parte demandante radica en las conductas infractoras imputadas a ENEL que abarcan, en relación a los servicios de asistencia y seguros, la infracción a la libre elección, al derecho a información veraz y oportuna, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales el acceso claro comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos, el ocasionar menoscabo en la venta de un bien o prestación de un servicio y la infracción al deber de informar de manera inequívoca pasos para contratar, acceso al consumidor. En relación a infracciones de seguros, la de no informar el costo total del producto financiero, no informar el costo total del producto, desglosado servicios adicionales, omitir entrega de resume estandarizado de cláusulas principales y oferta de productos o servicios de manera atada. La parte demandada descarta que se trate de actos continuos y reiterando que con anterioridad a la entrada en vigor de la ley 21.081 (14 de septiembre de 2019) el plazo de prescripción era de seis meses para la acción infraccional.

TRIGESIMO PRIMERO: Que, para definir la procedencia de la excepción, ha de sostenerse que del examen de los antecedentes consta que la demanda se interpone con fecha 11 de marzo de 2022 siendo notificada la parte demandada el día 9 de junio del mismo año. La prueba a la cual se ha hecho referencia en los considerandos anteriores da cuenta que al menos desde fines del año 2017 ENEL suscribe los contratos de uso de canal y recaudación con terceros, no siendo, posible precisar la época en la cual se



Foja: 1

verifican las primeras tratativas en orden a captar de entre los clientes de la parte demandada, de aquellos sujetos interesados en la cobertura de asistencia y seguros informada a través de los canales de difusión habilitados por ENEL. Es por lo que, estimando que la actividad desplegada por ENEL fue continua, permanente en el tiempo, y se extendió hasta una fecha posterior a la interposición de la presente demanda, resultando más favorable para los consumidores afectados, interpretar la norma acorde el principio introducido por el art 2 ter de la referida LDPC -modificación introducida por la ley 21.081- es que se estima que la excepción deducida no puede prosperar, siendo desechada. A mayor abundamiento, si bien conforme dispone el N° 2 del artículo 22 de la Ley sobre Efecto Retroactivo de las Leyes, las leyes que señalen penas para el caso de infracción de lo estipulado en ellas, no se entienden incorporados al contrato, pues la infracción será castigada con arreglo a la ley bajo la cual se hubiere cometido, en la especie las infracciones sancionadas, se entienden permanentes desde el período de oferta y aceptación y sus efectos rigen con posterioridad a la época de perfeccionamiento del contrato de compraventa toda vez que la conducta del infractora persistió después del 13 de septiembre de 2018, época de publicación de la Ley N° 21.081, que introdujo la referida modificación a la LPDC.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que la parte demandada niega haber concurrido en las infracciones imputadas por la parte demandada. Al efecto, estas serán analizadas en el orden que han sido desestimadas por ENEL

TRIGÉSIMO TERCERO: Que, la demandada insiste en que la acción interpuesta se encuentra mal conducida por cuanto no se encuentra unida por vínculo contractual de consumo con aquellos a quienes Enel alega una representación colectiva. Al respecto, se dirá- tal como fuere analizado precedentemente, que la parte demandada ha sido calificada como proveedor intermediario siendo aquella su función en el flujo contractual reprochado por la demandada. En efecto, si bien la parte demandada argumenta estar regido por ley especial que califica su rol en el mercado eléctrico, a saber Decreto con Fuerza de Ley N° 4-2018 que "Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de Minería de 1982 -Ley General de Servicios Eléctricos-, en materia de energía eléctrica", numerosos reglamentos que facilitan la ejecución de la Ley N° 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, resulta necesario entender que dicha normativa sectorial regula objetivos diferentes y por ende, protege bienes jurídicos diversos a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor. La legislación citada tiene como objeto de regulación fijar y establecer normas comunes de funcionamiento y de calidad del suministro eléctrico y su naturaleza es más bien técnica y contempla sanciones específicas cuando se incurre en las infracciones debidamente tipificadas con supervigilancia de un organismo especial que supervisa su cumplimiento. Empero, aquella normativa no contempla mecanismos de reclamos por parte de consumidores afectados con fines indemnizatorios. En cambio, ya se ha señalado que la Ley de Protección al Consumidor tiene como objeto objetivo primordial resguardar los derechos de los consumidores que han sido perjudicados por un



Foja: 1

servicio mal prestado y perseguir la búsqueda de las indemnizaciones íntegras de los daños sufridos, en especial en aquellos casos en que la asimétrica entre ambos es evidente y esta interpretación se encuentra en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496. En este mismo sentido, el profesor Mauricio Tapia, señala que: *“en primer lugar, es necesario destacar que el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor es una norma de exclusión de la aplicación de ésta a las materias reguladas en leyes especiales. Se trata de una exclusión absolutamente injustificada, toda vez que las leyes especiales persiguen fines distintos a las leyes de protección al consumidor. Mientras las primeras regulan las actividades económicas, la segunda establece un orden público de protección al consumidor, dictando prohibiciones, infracciones, sanciones y mecanismo de tutela. La LDPC no regula actividad económica alguna, por ello, en principio, no existe superposición entre leyes especiales y la LDPC en la medida que sus objetivos son diversos”* Añadiendo que *“Con todo, la objeción en sí misma es cuestionable, desde el momento, como se dijo, que las leyes especiales y la LDPC necesariamente se refieren en esencia a cuestiones distintas”*. (“Protección de Consumidores”, Primer Edición, Editorial Rubicón, página 114). Tal interpretación es concordante , además, con lo dispuesto por el art 15 de la ley 18.410 que dispone que: *“Las empresas, entidades o personas naturales, sujetas a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia, que incurrieren en infracciones de las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, gas y combustibles líquidos, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta de las sanciones que se señalan en este Título, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales”*

TRIGESIMO CUARTO: Que, si bien Enel describe su participación en los actos de consumo en su calidad de simple “facilitador” aquella denominación carece de sustento legal y únicamente tiene por objetivo desvincularse de la responsabilidad que se persigue en autos conforme a lo dispuesto en el art 43 de la citada LPDC. El concepto de proveedor que recoge dicha norma difiere del contenido en el art 7 del Código de Comercio que solo se limita a definir a los comerciantes como aquellos que, teniendo su capacidad para contratar, hacen del comercio su profesional habitual. La noción de proveedor es más amplia de aquella de comerciante, siendo un hecho que no se limita a la ejecución de actos mercantiles, sino que se extiende a persona jurídicas y aquellas sin fines de lucro. La jurisprudencia así lo ha entendido (Corte de Apelaciones de Santiago ROL 484-2018) y la doctrina es conteste en entender que la denominación es aplicable frente a la concurrencia copulativa de tres requisitos que son: el desarrollo de una actividad productiva o comercial, la habitualidad y el lucro obtenido. Estos requisitos se observan en el actuar de la compañía demandada, toda vez que ha realizado una actividad con quienes pueden ser denominados consumidores a la luz de las exigencias conceptuales del artículo 1 número 1 de la LPDC. Si bien, el DFL 4 del año 2.018 (que fija el texto refundido , coordinado y sistematizado del DFL número 1 de minería de 1.982 ley general de servicios eléctricos) en su Artículo 8 ter dispone que “ Las empresas



Foja: 1

concesionarias de servicio público de distribución deberán constituirse como sociedades anónimas abiertas o cerradas sujetas a las obligaciones de información y publicidad a que se refiere el inciso séptimo del artículo 2 de la ley N° 18.046 y a las normas sobre operaciones entre partes relacionadas del Título XVI de la misma ley. Asimismo, deberán tener giro exclusivo de distribución de energía eléctrica". Aquello no obsta a la calificación de proveedor intermediario que se le otorga, dado que interpretar en contrario, permitiría a ENEL DISTRIBUCION evitar la aplicación del estatuto de protección del consumidor sin asumir los riesgos emanados de la convención reprochada colectivamente por la parte demandante. En resumen, dadas las características de las conductas reprochadas a ENEL DISTRIBUCION por el solicitante, no cabe duda de que su conducta es concordante con la de un proveedor intermedio de servicios y, conforme a ello, la acción deducida se encuentra correctamente dirigida en su contra.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que se imputa a la demandada infracción al artículo 12 en relación al art 12 letra A de la LPDC, el primero prescribe que " 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" a su turno, la segunda disposición señala que " Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Del examen de los documentos incorporados a la carpeta digital a folio 85, 86, 88 y por la demandada de folio 103 y 104 (idénticos) cuyo tenor permite tener como efectiva la imputación realizada a la demandada, toda vez que de los reclamos interpuestos por los clientes de ENEL se concluye que la información entregada a través de los diversos canales, no permitió a los afectados a interiorizarse pormenorizada e instruidamente del carácter, contenido y especificaciones del contrato promovido por tal vía. Lo razonado se encuentra en concordancia con la declaración prestada por Carlos Alberto Pinto Denegir, quien examinó parte de los reclamos referidos y arribando a la conclusión de que en su concepto, la conducta de ENEL fue engañosa frente al consumidor, ello por cuanto la hipótesis fáctica que recoge la norma en comento, contiene una regla específica sobre la formación del consentimiento limitada a aquellos casos en que la oferta se acepta a través de formas de comunicación a distancia y que refiere a un sistema organizado de venta o



Foja: 1

de prestación de servicios a distancia esto es sin la presencia física de los intervinientes en el contrato de manera física y simultánea. A mayor abundamiento, de la documental pormenorizada, fluye de manera fehaciente que los consumidores afectados no han formado el consentimiento por haber no haber accedido de manera clara y comprensible a las condiciones generales del producto, ni tener la posibilidad de almacenarlo o imprimirlo. En el caso, la oferta realizada por medios telefónicos a los afectados el reporte de aquellos resultó de mínima comprensión de lo supuestamente acordado, estimándose configurada, en la especie, la infracción denunciada. -

TRIGÉSIMO SEXTO: Que se ha alegado la improcedencia de la acción deducida por no concurrir en la especie la hipótesis del artículo 3 inciso 1 de la LPDC que dispone que “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. Norma que debe ser interpretada a la luz de lo contenido en el artículo 28 de la citada ley, el cual señala que “Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante, c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial y el precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”. Las disposiciones legales citadas se enraízan con el principio general de buena fe que impera en la contratación en general y que se recoge en especial en la normativa del consumo. Ya se ha sostenido en los considerandos anteriores que la información entregada por los canales facilitados por ENEL no fue idónea e incumplieron los requisitos mínimos que la ley exige, cuestión que fluye, a modo de ejemplo, en reclamos relacionados respecto de un doble cargo por un servicio de asistencia cuyo contenido no fue claro para el contratante conforme lo expone en su reclamo.

En este sentido, no se vislumbra una correcta incorporación del reproche que se realiza a ENEL basado en el supuesto legal del art 3, número 1 letra e), dado que aquella disposición se encuentra en el título II párrafo 1 relativo a los derechos y deberes del consumidor, siendo que, el fin de dicho precepto es asegurar normativamente el deber del proveedor de garantizar la reparación e indemnización, en casos que se constate una trasgresión a la normativa del consumo, por ello no se observa que la hipótesis pueda ser analizada en el contexto de las infracciones imputadas a ENEL.

TRIGÉSIMO SEPTIMO: Que denuncia la demandante infracción a lo preceptuado en el art. 23 de la LPDC, cuyo fundamento fáctico es la realización de cobros por servicios de asistencia y seguros no consentidos por consumidores. Al efecto, el citado artículo sostiene que “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que,



Foja: 1

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.” Razona correctamente la parte demandada la afirmar que lo perseguido por esta disposición es amparar la seguridad y calidad en la entrega de bienes y servicio por parte del proveedor, esto es, dice relación con que un producto no sirve para los fines que fue fabricado o que fueron atribuidos por el proveedor con anterioridad a la celebración del contrato en el primer caso y en el segundo, que el producto no entrega la seguridad que se puede esperar legítimamente de él. Esta hipótesis legal se relaciona estrechamente con el derecho a indemnización del art. 3 letra e) y con el deber de respetar los términos y condiciones del contrato conforme fluye del artículo 12 de la LPDC y es la norma llamada a resguardar la seguridad de los bienes y servicios de consumo masivo del país. El ámbito de aplicación de la citada norma del art 23 de la mencionada ley, se extiende a la seguridad y calidad en los servicios, relacionándose con la normativa contenida en el art 40 y siguientes y, en este caso, la relación se debe a la calidad con la cual aquel se presta; en el cual intervienen tres figuras a lo menos, como agente responsable (proveedor, prestador e intermediario). El supuesto de hecho que recoge la norma en comento es variado y se ha entendido aplican a las fallas de seguridad en servicios financieros, entre otros, fallas en ciberseguridad, fraudes y abuso de firma en blanco entre otros. No obstante la definición, la parte demandante se asila en la norma tantas veces citada imputando a la parte demandada realizar cobros por servicios de asistencia y seguros no consentidos por los consumidores, hipótesis que no se encuentra comprendida dentro de las conductas que hacen procedente la citada infracción, de manera que el actuar supuestamente negligente de Enel, al infringir el deber de profesionalidad (sic) al seguir realizando cobros por seguros y asistencia luego de la baja, no se encuentra comprendida dentro de la hipótesis legal ya tantas veces mencionada, siendo, por tal motivo, desestimada tal alegación.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que, en relación a la infracción a lo preceptuado por el art 32 de la LPDC dicha norma dispone que “La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida”. En su inciso segundo dispone que: “Tratándose de contratos ofrecidos por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, el proveedor deberá informar, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo postal o



Foja: 1

electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

La imputación que realiza SERNAC dice relación con la omisión de informar su dirección de correo postal o electrónico durante el proceso de ofrecimiento a los consumidores de los servicios de asistencia y seguros. Al respecto, adicional a la norma en referencia, ha de citarse la norma administrativa emanada del propio servicio consistente en la Circular Interpretativa (Resolución Exenta N° 326) de 6 de abril de 2020 contiene los conceptos matrices y criterios que maneja la Institución en relación con la contratación a distancia durante la pandemia del Coronavirus, todo ello aplicable a los mercados definidos y trabajados por el Servicio Nacional del Consumidor. El objeto de aquella tuvo por objeto fijar administrativamente reglas relativas a la forma de celebrar contratos a distancia con los consumidores, a través de medios y condiciones idóneas para garantizar un adecuado consentimiento, y los deberes de información precontractual aplicables en esta modalidad de contratación, conforme a lo dispuesto en los artículos los artículos 3 bis, letra b), 12 A y 17, 32 inciso 2° de la Ley N° 19.496. En su contenido señala que “se aplicará a toda la contratación de bienes y servicios a distancia, así como también, a la modificación y término de los contratos de adhesión que están sujetos a las disposiciones de la Ley Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores (LPDC), especialmente: a) Los contratos en que, para su negociación y celebración, se utilice exclusivamente un medio de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios electrónicos, telefónicos, fax, mensajería u otros similares; incluidos los contratos de adhesión de servicios de telecomunicaciones, de seguros, crediticios, y, en general, de cualquier producto financiero. b) Los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Se incluyen los contratos celebrados con la presencia física simultánea del proveedor o representante, y del consumidor o usuario, en un lugar distinto al establecimiento comercial del proveedor, las que se aplicarán sin perjuicio de otros derechos legales que le asisten al consumidor. En su acápite 2.2. dispone que “En virtud de estas normas legales, para los efectos de este acto administrativo bajo la modalidad de contratación a distancia, al menos debería informarse de manera inequívoca y fácilmente accesible, lo siguiente: a) Las características principales de los bienes o servicios; b) La identidad del proveedor, incluido su nombre comercial; c) La dirección completa del establecimiento del proveedor, número de teléfono y dirección de correo electrónico del mismo; d) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, la forma en que se determina; e) Las formas de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el proveedor se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios y el sistema de atención al cliente para recepción de reclamos; f) Cuando exista un derecho de retracto, las condiciones y el procedimiento para ejercer ese derecho. Se estimará como una buena práctica la inclusión de éste; g) La existencia de garantía legal,



Foja: 1

plazos y mecanismos para hacerla valer y; h) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor, así como sus condiciones”

TRIGÉSIMO NOVENO: Que fluye del mérito de los documentos aparejados, esto es, scripts de folio 84, la omisión de entrega de las menciones a que obliga la ley y el acto administrativo antes citado, siendo por ello que se estima configurada la infracción imputada. En efecto, la exigencia de la norma no solo busca transparencia en la información que se entrega al consumidor de manera que aquella sea comprensible o entendible para quien se otorga, sino que, además, en concordancia con ello la disposición, obliga al ofertante a entregar medios de contacto y verificación de datos para fines de claridad y accesibilidad de la información.

CUADRAGESIMO: Que la parte demandante imputa a ENEL DISTRIBUCION, el ofrecimiento de seguros en abierta infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso segundo letra a); artículo 17 letras B, C y H de la LDPC. Al respecto, se dirá que, en su contestación, la parte demandada niega haber incurrido en las infracciones referidas. En lo relativo al art 3 inciso segundo letra A) de la LPDC – Enel Distribución sostiene que no ha infringido el deber de informar el costo total del producto financiero, ya que no comercializa tales productos conforme se trata de actividades reguladas por DFL 251 y la Circular N°2148 de la ex Superintendencia de Valores y Seguros, las que establecen que dicha actividad solo podrá ser realizada por sociedades anónimas de giro exclusivo autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero. En efecto según dispone el Artículo 4° del citado DFL 251 “El comercio de asegurar riesgos a base de primas, sólo podrá hacerse en Chile por sociedades anónimas nacionales de seguros y reaseguros, que tengan por objeto exclusivo el desarrollo de dicho giro y las actividades que sean afines o complementarias a éste, que autorice la Superintendencia mediante norma de carácter general. Las entidades aseguradoras del segundo grupo podrán constituir filiales Administradoras Generales de Fondos, a que se refiere el Título XXVII de la ley N° 18.045, sujetándose a las normas generales que establezca la Superintendencia” A su turno la circular 2148 de fecha 8 de abril de 2.014 indica, dentro de los aspectos generales, que, es responsabilidad de las compañías de seguros y corredores de seguros, en su caso, que la comercialización telefónica de seguros se realiza en forma segura, íntegra y confidencial, respetando los derechos de los clientes, asegurables y las normas legales, reglamentarias, e instrucciones a que se sujetan las entidades aseguradoras y corredoras de seguros, la aseguradora o el corredor, deberán proporcionar mecanismos para efectuar consultas y comunicaciones, debiendo siempre otorgar a la asegurada, un comprobante, código o número de recepción de estas, al momento de efectuarse dentro del ámbito de aplicación”. La circular señala que “la comercialización telefónica de seguros regulada por esta circular puede utilizarse para suscribir pólizas individuales y para incorporar asegurados en pólizas colectivas, directamente por el asegurador o promedio de sus agentes de venta, o a través de corredores de seguros, oferentes. La utilización de servicios de empresas de telemarketing, que provea los medios de contacto con los asegurables, sólo podrá



Foja: 1

efectuarse bajo la dirección, supervisión, control y responsabilidad de los aseguradores o corredores, sin perjuicio de lo anterior, en todas las operaciones que se efectúen, deberá quedar registrada en la identificación de la persona natural, que participe en la comunicación con el asegurable”. En su acápite tercero, la circular da cuenta de los requisitos de información previa al contrato, la cual debe ser proporcionada al destinatario de la oferta: “Toda información deberá comunicarse de manera clara y comprensible, ajustándose estrictamente a las condiciones de los seguros ofrecidos, evitando inducir a error o confusión para su aceptación y celebración. Se deberá señalar explícitamente que la oferta corresponde a un seguro y no a otro tipo de servicio o beneficio. En caso de que el cliente asegurable manifieste su interés para contratar el seguro ofrecido, deberá en forma previa a obtener su aceptación, y como medida de respaldo su voluntad, confirmar sus datos personales, debiendo, además, el oferente entregarle sus datos de contacto.

Obra en contra de lo señalado por la demandada, la conclusión arribada por esta sentenciadora en los considerandos precedentes, dado que la calidad de proveedor intermediario que se la ha otorgado a ENEL DISTRIBUCION, lo sitúa dentro de aquellos obligados al cumplimiento de las directrices legales y administrativas en esta materia; de manera que, no habiendo dado cumplimiento a lo dispuesto en la normativa citada, se constituye en infractor de las normas aludidas por SERNAC.

CUADRAGESIMO PRIMERO: Que, en otro orden de ideas, analizada la profusa prueba documental aparejada en autos, es posible adquirir la convicción en orden al incumplimiento a la normativa citada por parte de la demandada. En efecto, la parte demandante incorpora los denominados “SCRIPT”, Script AP MAS DENTAL, Script VIDA MAS SALUD, Script Seguro Hogar (SOUTHBRIDGE), Script Seguro Sonrisa Protegida (Sura) de los cuales es posible observar la configuración de la hipótesis fáctica de la norma legal citada. Ha de precisarse que la palabra “SCRIPT”, según la Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, es una denominación cuyo significado alude a: “Voz inglesa que significa “texto” en que se expone, con los detalles necesarios para su realización, el contenido de una película o de un programa de radio o televisión”. Es anglicismo innecesario, que debe sustituirse por el equivalente español guión (<https://www.rae.es/dpd/script>). De lo referido, se puede reseñar que los Script son apuntes entregados a los colaboradores del proveedor que, a través de llamado telefónico comunican al usuario los elementos esenciales del producto ofrecido. En el caso de litis, consta que, en Script de AP MAS DENTAL, se omite el costo del programa dental; en Script Mas Vida, se omite precio global de pago ni forma de pago; en el Script Seguro Hogar no se informa del precio del servicio adicional de asistencia de Urgencia para Hogar y finalmente en el Script Seguro Sonrisa Protegida no menciona el precio del seguro de accidentes y muerte accidental. Estos documentos constan acompañados a folio 1 y 84 por parte de la demandante y a folio 111 por la parte demandada.



Foja: 1

Concordante con lo referido, las infracciones a las que se ha hecho referencia, se entienden comprendidas dentro de las hipótesis que recoge el 17 B de la LPDC, que señala: “Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, (...) deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros. b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor. c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente. d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo. e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios. f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley. g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor.”

Al respecto, los autores Francisca Barrientos Camus y Ignacio Labra Saldías, en sus comentarios al artículo 17 letra B LPDC publicado en el tomo II página 232 del Libro de la Protección de los derechos del consumidor, se hacen cargo de la relevancia de la normativa indica, sosteniendo que dicha disposición “se agrega en la reforma contenida en la ley 20.055 que incorpora un deber especial de informar el termino unilateral del contrato del consumidor financiero, intentando disminuir las asimetrías que suelen caracterizar las relaciones entre proveedores y consumidores , con el fin de favorecer una elección as libre de bienes y servicios, evitando con ello la arbitrariedad”.

Estimándose constitutiva la infracción, se desechará la alegación subsidiaria planteada por ENEL DISTRIBUCION en relación con que la exigencia del contenido de las cláusulas no le es imputable, dado que, como se ha señalado, la calidad de proveedor



Foja: 1

intermediario lo ubica en la posición de obligado a la conducta omitida, no existiendo justificación para eximirlo de aquella imposición legal, siendo que, además, no aportó prueba en orden a desvirtuar los hechos denunciados al respecto.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que para comprender el alcance de la infracción imputada y descrita en el artículo 17 letra C y que dice relación con que: “Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros”, ha de señalarse que el autor Fernando Fernández Acevedo, en sus comentarios al artículo 17 C publicado en el tomo II página 2922 del Libro de la Protección de los Derechos Del Consumidor, refiere que la citada norma se incorpora con la reforma introducida por la ley 20.555 y su fin era aplicarla a los contratos de adhesión de productos y servicios financieros, los cuales por definición corresponde a aquellos en los cuales los términos de negociación no son discutidos libremente por las partes. De la revisión del mensaje del Presidente de la República de fecha 30 de julio, 2010 se extrae que su motivación fue que “Las empresas tienen incentivos para prestar un mejor servicio a sus clientes cuando los consumidores están bien informados y cuentan con una variedad de opciones comparables de donde elegir. Un objetivo central de la acción del Servicio Nacional del Consumidor, por tanto, es favorecer condiciones tales que las empresas informen eficazmente a los consumidores y éstos decidan libremente con quien desean contratar. Esto cobra especial relevancia al constatarse que los proveedores de los bienes y servicios presentan una oferta cada vez más amplia, y a veces complejas, de alternativas al consumidor. El Estado ha acompañado este proceso por medio del establecimiento de un sistema destinado a la mejora en la información que se entrega a los distintos actores y a la promoción del entendimiento entre proveedores y consumidores. No obstante, es posible todavía percibir en algunos mercados asimetrías de información tanto respecto de la relación de consumo como respecto a la eficacia y oportunidad de los procedimientos para resolver las desavenencias que puedan existir entre las partes en las fases posteriores a la celebración del contrato respectivo. La proposición de mejoras en las relaciones entre proveedores y consumidores ha sido una inquietud transversal en el Parlamento, pudiendo constatarse que en los últimos cuatro años se han presentado más de veinte mociones para modificar la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con fines que van desde incluir nuevos sectores hasta modificar la regulación de materias tan relevantes como garantías y publicidad. En particular, hemos constatado la existencia de estas asimetrías en el mercado de servicios financieros para particulares, donde las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no han sido suficientes para resolverlas. Por tanto, consideramos indispensable fortalecer la protección del consumidor de servicios financieros, de telecomunicaciones y de transporte



Foja: 1

público de pasajeros, entre otros, a través de la dotación de mayores atribuciones y competencias al referido Servicio Nacional del Consumidor, perfeccionando la entrega de información y realizando estudios que reduzcan las asimetrías de información. Estas atribuciones servirán también en otros mercados regulados de similares características al financiero.” Las palabras del mensaje presidencial permiten alcanzar la conclusión que, pese a la redacción de la norma, su alcance se limita a los productos y servicios financieros, excluyendo, entre otros, al mercado de los seguros. De tal manera, que siendo el reproche formulado a ENEL DISTRIBUCION precisamente la falta de registros que den cuenta del resumen estandarizado de las principales cláusulas del contrato de seguro, esta infracción se entiende improcedente.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que la prohibición contenida en el art 17 letra H de la LPDC impide la venta atada, la cual ha sido descrita por la doctrina como aquella situación en que en la que la venta de un producto se encuentra subordinada a la compra de otro producto, surge como un mecanismo para frenar las medidas perjudiciales para el consumidor que surgen en el desenvolvimiento del mercado financiero y de “retail”. Un ejemplo de esta figura es la imposición de seguros adicionales al momento de contratar un crédito o de obtener una tarjeta de crédito. Los requisitos son: imponer o condicionar al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales especiales o conexos y que no lo tiene para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores o teniéndolos disponible de otra forma esto signifique adquirirlos en condiciones arbitrariamente discriminatorias. Basta para estimar que no resulta procedente la infracción imputada el análisis ya realizado respecto de la profusa prueba documental rendida por ambas partes, de la cual se ha extraído como idea fundamental el rol de ENEL DISTRIBUCION en la figura jurídica de litis. En tal sentido, se descarta que la demandada condicionara la prestación de servicio de distribución dentro de su rubro eléctrico a la adquisición del seguro, siendo este razonamiento suficiente para desechar en este punto lo pretendido por SERNAC.

CUADRAGESIMO CUARTO: Que, en consecuencia, en la parte que no hayan sido desechadas las infracciones denunciadas por la demandante, se desecharán los argumentos en que la demandada ha sostenido su defensa relativa a la inexistencia de dichas infracciones.

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que, corresponde emitir pronunciamiento respecto de la sanción que ha de ser aplicada a la demandada en autos por haberse tenido por configuradas las infracciones contempladas en los artículos 12 en relación con el art 12 letra a); artículo 32; artículo 3 inciso segundo letra a) en relación al artículo 17 letra b).

Al efecto, SERNAC estima en 6.600 UTM las multas por artículo infringido, suma que resulta excesiva considerando que no se han estimado configuradas la totalidad de las infracciones imputadas a la parte demandada sino solo aquellas mencionadas precedentemente.



Foja: 1

Los parámetros de aplicación de multa para el infractor se encuentran contemplada en el art 50 en relación con el art 24 y 24 A. El primero de los cuales dispone que “Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Agregando “se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño. Asimismo, en el caso de acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados.”

A su turno el artículo 24 dispone que “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente. La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 1500 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales. Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.

Se considerarán circunstancias atenuantes: a) Haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, tales como la reparación efectiva del daño causado al consumidor, antes de dictarse la resolución o sentencia sancionatoria, según corresponda, lo que deberá ser debidamente acreditado. b) La autodenuncia, debiendo proporcionarse antecedentes precisos, veraces y comprobables que permitan el inicio de un procedimiento sancionatorio. c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento



Foja: 1

específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento. d) No haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos treinta y seis meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, no haber sido sancionada por la misma infracción durante los últimos dieciocho meses contados de la misma manera.

Se considerarán circunstancias agravantes:

a) Haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria. En caso de tratarse de una micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, si ha sido sancionada por la misma infracción durante los últimos doce meses contados de la misma manera.

b) Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores.

c) Haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad.

d) Haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor. Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor. Cuando la circunstancia contemplada en la letra a) del inciso cuarto consista en la reparación efectiva del daño causado al consumidor antes de dictarse la resolución o sentencia que imponga sanción, se considerará como una atenuante calificada para efectos de la imposición de la multa que corresponda.

Finalmente, el artículo 24 A dispone que, tratándose de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal graduará la multa de acuerdo a lo señalado en el artículo precedente y al número de consumidores afectados. El tribunal podrá, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se trate de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos. No procederá esta opción en los casos en que conste en el proceso que el proveedor ha reparado de manera íntegra y efectiva el daño causado a todos los



Foja: 1

consumidores afectados, supuesto en el cual se aplicará, por concepto de multa, un monto global, conforme a lo señalado en el inciso anterior. Con todo, el total de las multas que se impusieren en estos casos no podrá exceder el 30% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. En caso de tratarse de un proveedor que pertenezca a alguna de las categorías contenidas en el inciso segundo del artículo segundo de la ley N° 20.416, el total de las multas no podrá exceder el 10% de las ventas de la línea de producto o servicio objeto de la infracción, efectuadas durante el período en que ésta se haya prolongado, o el doble del beneficio económico obtenido como resultado de la infracción. El monto de la multa a que se refieren los dos incisos anteriores se determinará tomando en consideración el número de consumidores afectados y los criterios a que se refiere el inciso séptimo del artículo precedente y no podrá exceder de 45.000 unidades tributarias anuales.

CUADRAGESIMO SEXTO: Que, así las cosas, lo cierto es que fluye del informe incorporado a folio 79 y ratificado en la declaración testifical de quien lo suscribe, a saber Carlos Pinto Denegri, del Departamento de Investigación Económica emitido del Servicio Nacional del Consumidor al mes de abril de 2023 que: “Del análisis de los antecedentes esto es, de los reclamos presentados por los consumidores ante SERNAC, para el periodo de enero de 2020 hasta marzo de 2021 existieron un total de 879 reclamos asociados a la contratación sin consentimiento de un seguro/servicio de asistencia/barreras de salida a los servicios de seguro/asistencia así como incumplimiento en las condiciones contratadas; de estos en el proveedor reconoce la existencia de un cobro (prima) en 819 casos de los cuales, 819 son reclamos en que el proveedor reconoce que realizó algún pago a los consumidores. El monto cobrado es de \$59.962.681 con un promedio de \$73.394; reclamos donde se realizó devolución a los consumidores 284 con un monto total devuelto de \$15.690.214 con una devolución promedio de \$55.247. Agrega que aquellos consumidores que efectuaron un reclamo ante SERNAC constituyen únicamente un subgrupo de todos los consumidores afectados; el proveedor en respuesta al oficio N°3.055 informa haber recibido 1.713 reclamos (reclamos ante el proveedor, no ante SERNAC) en un periodo más acotado (04/2020-03/2021), y aun así pueden existir consumidores afectados que no han efectuado un reclamo ante el desconocimiento de esta situación, de forma tal que los consumidores reclamantes constituyen un subgrupo del universo total de afectados. El hecho que existan reclamos donde no se reconoce el cobro de alguna prima, así como tampoco se haya efectuado una devolución del monto cobrado puede deberse a múltiples situaciones; sin embargo uno de los motivos de esta demanda es que en aquellos casos donde se evidencia una contratación de un seguro/servicio de asistencia sin el consentimiento del consumidor se efectúe una devolución de todos los cargos realizados; y en el caso de los reclamos ante SERNAC únicamente un 26,2% de los montos cobrados fueron devueltos a los consumidores. Aunque no se cuenta con información explícita de cuantos consumidores



Foja: 1

podrían ser afectados por estas prácticas, una cota máxima de los afectados corresponde a todos los clientes de Enel en el segmento seguros/servicios de asistencia para el periodo descrito en el párrafo previo, mientras el mínimo de afectados corresponde a todos los consumidores que manifestaron haber sido afectados, por medio de un reclamo ante el proveedor y/o SERNAC. A modo de ejemplificar el universo de contratación, señala que SURA mantuvo una cartera de pólizas vigentes por sobre 100.000 operaciones promedio, donde se puede observar una disminución abrupta en noviembre de 2020. Lo anterior, supone, obedece a que desde el mes de marzo de 2020 se dejó extinguir la cartera de estos productos dada la entrada en vigor de la ley de giro único de las compañías de distribución eléctrica. Se replica el análisis para Mapfre y SOUTHBRIDGE, pero a menor escala. El total de servicios con cobro de prima o precio durante el periodo enero 2020 a octubre 2021: es el que sigue siendo la primera columna el servicio con cobro y la segunda el porcentaje total: Asistencias 83.925 31,94%; Servicios Integral Group Solutions SpA 79.233 94,41%; Procapital Corredores de Seguro Limitada 3.195 3,81%; Europ Asistencia S.A. 794 0,95%; Sur Asistencia S.A. 692 0,82%; Eulen Sociosanitarios SpA. 3 0,00%; Legalchile S A. 2 0,00%; Odonto Asistencia Odontológica S.A. 6 0,01%; Seguros 178.821 68,06%; Seguros De Vida Suramericana S.A. 164.051 91,74%; MAPFRE Compañía De Seguros De Vida 9.113 5,10%; Southbridge Compañía De Seguros Gen 2.678 1,50%; Cigna Compañía De Seguros De Vida (1.068 0,60%; Seguros Generales Suramericana S.A. 1.049 0,59%; HDI Seguros S.A. 294 0,16%; Metlife Chile Seguros De Vida S.A. 240 0,13%; Bci Seguros Generales S.A. 177 0,10%; Ace Seguros S.A. 84 0,05%; Bci Seguros Vida S.A. 67 0,04%. Quien informa señala, además, que los ingresos por tipo de productos en los años 2.020 hasta octubre de 2.021 arrojan un total de asistencias pro \$4.428.731.928 y en seguros por \$1.162.721.136.

CUADRAGESIMO SEPTIMO: Que, el planteamiento formulado por dicho informe en principio podría aparecer desproporcionado frente a las infracciones constatadas respecto de la demandada; sin embargo dicha reflexión importaría desconocer la realidad de las cosas y el análisis de todos los elementos de convicción valorados conforme a las reglas de la sana crítica, de acuerdo lo previene el artículo 51 inciso segundo de la Ley N° 19.496; se reconoce en la conducta reprochada a la demandada un comportamiento comercial que se distancia de las leyes que regulan su actividad principal, esto es, distribución de energía eléctrica a sus usuarios. Adicionalmente, era de cargo de la parte solicitada, conforme a lo dispuesto en el art. 1.698 del Código Civil, determinar que el perjuicio ocasionado a los consumidores afectados no fue tal y, al respecto, ninguna prueba con este objetivo ha rendido en el proceso, toda vez que las devoluciones pecuniarias que fueron realizadas a quienes interpusieron los reclamos aparejados en autos, encuentran su origen, precisamente en la conducta cuestionada a la parte demandada.

CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que en lo que respecta a las pretendidas agravantes ya mencionadas en lo expositivo, inciso tercero del artículo 24 de la LPDC es



Foja: 1

claro en su alcance y, teniendo en cuenta los parámetros objetivos que la empresa infractora, profesional en su rubro, debió contemplar, el alto grado de asimetría de información existente entre el infractor y las víctimas, el potencial número de éstas y la solvente situación económica de ésta se estima, al menos, que se configura aquella de haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores. En efecto, las actuaciones de ENEL DISTRIBUCION, corresponden a contravenciones de ley, su estándar de profesionalidad es un hecho notorio por la actividad altamente regulada que ejerce, su posición de asimetría se relaciona con el alto número de potenciales consumidores reconocida al contestar la demanda (sobre dos millones de usuarios) y el haber obtenido un beneficio económico importante. Se reitera que, como ya se dijo, la posición de asimetría está dada por el simple ejercicio de la actividad acorde el giro de la demandada, por cuanto la prestación de servicios eléctricos requiere de una organización de alto nivel para su correcto cometido. Adicionalmente, si bien el informe suscrito por Carlos Pinto Denegri, estima ingresos cuantiosos por la conducta infractora de la parte demandada, en los hechos ha de considerarse que conforme fue pactado en los contratos suscritos por la demandada con los proveedores de los servicios de asistencia y seguros, sólo percibía un porcentaje de la recaudación total de los montos de los valores de las primas de los seguros intermediados. A modo de ejemplo, en el contrato suscrito con IGS, en la cláusula décima se deja constancia que la comisión por el servicio se encuentra contenido en anexo 1 de contrato en cuya cláusula segunda se pacta una comisión de 30%, un 35%, un 40% más IVA sobre prima neta recaudada respecto de los contratos de Asistencia Hogar Enel Básica, Asistencia Hogar Enel Plus y Asistencia Hogar ENEL Full; en contrato de 5 de noviembre de 2.018 suscrito entre ENEL DISTRIBUCION CHILE, Mapfre Compañía de seguros generales de Chile SA, Mapfre Compañía de Seguros de Vida Chile S.A, Procapital Corredores de Seguros Limitada y Procapital Servicios SpA, en su clausula 12° se pacta una comisión de 26 % de las primas netas efectivamente recaudadas.

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que, por lo razonado en los razonamientos precedentes, considerando los ingresos estimados por el informe citado en el razonamiento 46° se condenará a la demandada a pagar la suma de 200 UTM. -, por cada una de las infracciones a las normas de esta ley, esto es la suma total de 600 UTM, conforme las infracciones mencionadas en la motivación 45° –infracción a lo dispuesto en los artículos 12 en relación al art 12 letra a); artículo 32; artículo 3 inciso segundo letra a) en relación al artículo 17 letra b) todas de la LDPC, las que serán agravadas en 100 UTM por cada infracción constatada, ascendiendo a un total de 900 UTM la sanción total, conforme se dirá en lo resolutivo de la presente sentencia.

No se hará su aplicación por cada uno de los consumidores afectados, por haber sido acreditado que, en su oportunidad, existió devolución a ciertos usuarios efectivamente afectados.

QUINCAGESIMO: Que, zanjada la tantas veces citada responsabilidad infraccional de la parte demandada, corresponde el pronunciamiento de las acciones



Foja: 1

civiles deducidas en lo principal de la demanda de folio 1. Al efecto, la parte demandante requiere el cese del cobro de las primas en atención a la inexistencia de los contratos que la justifiquen por aplicación de lo dispuesto en el art. 12 A de la LPDC.

La parte contraria, ya se ha esbozado en los razonamientos precedentes, estima que la acción ejercida difiere de aquellas contempladas en el mencionado art 50 de la LPDC.

QUINGUAGÉSIMO PRIMERO: Que existe controversia respecto a si el ordenamiento jurídico chileno reconoce la institución de la inexistencia los actos o contratos en que se ha omitido un requisito para su validez, distinguiéndose dos tesis para abordar el tema. Así, Luis Claro Solar estima que la inexistencia tiene plena aplicación en nuestro ordenamiento, mientras que, para Arturo Alessandri Rodríguez, el Código Civil no la reconoce como sanción. Para sustentar la primera tesis, ha de revisar lo dispuesto en el artículo 1444 del Código Civil, según el cual, si falta alguna de las cosas esenciales al perfeccionamiento del contrato, éste no produce efecto alguno; y el artículo 1701, del cuerpo legal citado, que dispone que la falta de instrumento público en los actos o contratos en que la ley requiera esa solemnidad trae como consecuencia que se miren como no ejecutados. Arturo Alessandri, por su parte, sostiene que el Código Civil chileno, establece como máxima sanción la nulidad absoluta por aplicación del artículo 1682 del Código Civil sanciona con la nulidad absoluta la omisión de los requisitos que las leyes establecen para el valor de ciertos actos. Estas discrepancias doctrinarias recién analizadas, se han visto reflejadas también en la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, los cuales, han replicado esta discordante recepción de la teoría de la inexistencia en nuestro derecho, ya que, por un lado, existen sentencias descartan rotundamente que la inexistencia como sanción tenga aplicación en el derecho chileno, y, por otro lado, tenemos fallos que la acogen. Cualquiera sea la posición doctrinaria a la cual se adscriba, resulta que, en la especie, el actor pide la declaración de inexistencia por aplicación de lo dispuesto en el art 12 A de la LPDC que, en la hipótesis fáctica se asila en la falta de consentimiento informado respecto de la celebración de los contratos de seguros y asistencias a los cuales alude la demanda. En este punto se estima que la sanción civil que se persigue no es de aquellas acciones respecto de las cuales, el art 50 de la LDPC en su inciso primero habilita al Servicio a ejercer en resguardo de los intereses colectivos, motivaciones por las cuales será desechada la acción de inexistencia deducida en todas sus partes.

Declarada la improcedencia de la declaración de inexistencia, no se hará lugar a la petición de restitución del cobro de los servicios de asistencias y seguros no contratados entendiendo, a mayor abundamiento, que existe un número de contratos no especificados cuya vigencia no ha sido reclamada y que rigen hasta la fecha de la presente sentencia. Lo mismo se dirá respecto de la solicitud de cesar aquellos actos que persisten hasta la fecha, dado que el supuesto de su procedencia se funda por la demandante precisamente en la inexistencia de aquellos que fuere precedentemente desechada.



Foja: 1

QUINQUAGESIMO SEGUNDO: Que, de la forma expuesta en los razonamientos precedentes, el comportamiento de la demandada ENEL Distribución Chile S.A. afectó el interés colectivo de sus clientes y, en particular, el de aquellos usuarios que se vieron afectados directamente por la contratación intermediada por su parte. Cabe recordar que se ha dado por establecida la existencia de infracciones a la Ley N° 19.496 que afectaron a un universo de al menos 1.713 clientes, todas las cuales tienen derecho a ser resarcidas. En efecto, refiere el tantas veces citado artículo 50 de la Ley N° 19.946 que *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”* agregando que *“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”*.

QUINCUAGESIMO TERCERO: Que, en relación con las indemnizaciones de perjuicios demandadas por SERNAC, es menester reiterar y declarar que las infracciones cometidas por la demandada ENEL DISTRIBUCION S.A afectaron el interés colectivo de la comunidad de clientes y, en particular, el de aquellos usuarios que se vieron afectados directamente por comportamiento infraccional reprochado a la demandada. Es necesario hacer presente que se ha dado por establecida la existencia de infracciones a la LDPC que afectaron al menos, a los clientes identificados en el considerando anterior. En éste punto , ha de señalarse, que se estima por quien suscribe la presente sentencia, que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, esto es, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta de la parte demandada, siendo suficiente la constatación del hecho constitutivo de ella para que se configure, de manera que, como se ha estimado, la naturaleza objetiva de la responsabilidad, es consecuencia del carácter profesional de la actividad del proveedor, por la cual percibe ganancias que lo obligan a responder, frente a los usuarios, de los efectos que su mal ejercicio pueda ocasionarles, constituyendo así el principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO: Que en lo relativo a los perjuicios el SERNAC acompañó el documento denominado: “Informe compensatorio para juicio colectivo contra Enel Distribución Chile S.A. por Perjuicios provocados por la contratación de seguros/servicios de asistencia sin consentimiento emitido por el Departamento de Investigación Económica Servicio Nacional del Consumidor al mes de abril de 2023. Dicho informe fue suscrito por Carlos Alberto Pinto Denegri quien compareció a estrados a prestar declaración cuyo tenor fue reseñado en el considerando décimo cuarto. En el resumen ejecutivo del referido informe se señala lo siguientes: “ Enel fue demandada debido a la contratación de seguros/servicios de asistencia sin el consentimiento explícito de los consumidores de conformidad a lo señalado en los artículos 12 A y el art. 32 inciso



Foja: 1

2 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496 (en adelante “LPC”), la existencia de barreras de salida a los consumidores implicando el cobro de primas cuando el consumidor ya ha manifestado su voluntad de terminar el contrato, así como por el incumplimiento en las condiciones contratadas de estos servicios (esto para consumidores donde existió consentimiento en la contratación) según lo señalado en el artículo 23 inciso primero de la LPC, e imponer barreras de salida para estos servicios. A raíz de estas contrataciones sin consentimiento de seguros/servicios de asistencia es que los consumidores se vieron perjudicados económicamente al incurrir en el (i) pago de las respectivas primas por estos seguros, la cual se encontraba contenida en la cuenta de energía eléctrica, (ii) los costos asociados a dar de baja estos seguros, y (iii) eventualmente ante la imposibilidad de pagar la boleta de energía ante el alza provocada por la prima del seguro/servicio de asistencia, el cobro de multas e intereses por el atraso en el pago de esta boleta, el cobro de gastos de cobranza y la indisponibilidad del servicio de energía eléctrica hasta efectuar el pago. En el caso de los consumidores que experimentaron dificultades para dar término a los contratos, estos se vieron afectados por perjuicios similares a los consumidores afectados por la contratación sin consentimiento desde la fecha que solicitan dar de baja el servicio ya que se encuentran en una situación similar de cobros por servicios que no desean mantener. Finalmente, en el caso de los consumidores que sufren un incumplimiento en las condiciones contratadas, estos fueron afectados por un servicio que no cumple con lo pactado al momento de la contratación, de manera tal que al pagar por un servicio no recibieron la contraprestación esperada, por lo que debiesen anularse los cobros de primas desde el momento del incumplimiento y eventualmente ante la imposibilidad de pagar la boleta de energía por cobros de primas por un servicio donde no se recibe la contraprestación pactada, el cobro de multas e intereses por el atraso en el pago de esta boleta, el cobro de gastos de cobranza y la indisponibilidad del servicio de energía eléctrica hasta efectuar el pago. De este modo, se debe restituir todas las primas pagadas por servicios contratados sin consentimiento dados de baja, donde no se recibe la contraprestación pactada, compensar por el tiempo/gasto asociados al proceso de dar de baja el seguro (para consumidores con contratación sin consentimiento y aquellos con dificultades para dar de baja el servicio existiendo consentimiento en su contratación), así como restituir gastos incurridos en caso de imposibilidad de pago (ante el alza de la boleta), así como compensar por el tiempo sin servicio en caso de corte de suministro por este motivo. Adicionalmente, se debe compensar monetariamente a todos aquellos consumidores que interpusieron un reclamo formal ante el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”). Por otra parte, los consumidores no solamente se han visto afectados patrimonialmente, sino que también han sufrido un daño moral ya que la contratación de un producto sin su consentimiento ha afectado su capacidad de libre elección forzando su voluntad; en este sentido también se debe compensar por este concepto. Todas las compensaciones/restituciones deben incluir reajustes e intereses de acuerdo a lo explicitado en el artículo 27 de la LPC. Añade que es importante notar que



Foja: 1

aquellos consumidores que efectuaron un reclamo ante SERNAC constituyen únicamente un subgrupo de todos los consumidores afectados; el proveedor en respuesta al oficio N°3.055 informa haber recibido 1.713 reclamos (reclamos ante el proveedor, no ante SERNAC) en un periodo más acotado (04/2020-03/2021), y aun así pueden existir consumidores afectados que no han efectuado un reclamo ante el desconocimiento de esta situación, de forma tal que los consumidores reclamantes constituyen un subgrupo del universo total de afectados. El hecho que existan reclamos donde no se reconoce el cobro de alguna prima, así como tampoco se haya efectuado una devolución del monto cobrado puede deberse a múltiples situaciones; sin embargo uno de los motivos de esta demanda es que en aquellos casos donde se evidencia una contratación de un seguro/servicio de asistencia sin el consentimiento del consumidor se efectúe una devolución de todos los cargos realizados; y en el caso de los reclamos ante SERNAC únicamente un 26,2% de los montos cobrados fueron devueltos a los consumidores. El universo de consumidores afectados abarca a todos aquellos consumidores que el proveedor procedió a contratar un seguro y/o servicio de asistencia sin su consentimiento o sin su consentimiento informado y/o que experimentaron dificultades para poder terminar el contrato de seguro/servicio de asistencia y/o incumplimiento en las condiciones contratadas de los servicios, respecto de los cuales no estuvieran prescritas las acciones al momento de ingreso de la demanda (es decir el contrato no se hubiese extinguido en un plazo de 5 años previo a la fecha de ingreso de la demanda (11/03/2022)). Explica que cuando se celebra un contrato de seguro/asistencia las primas son cobradas mensualmente y se cargan automáticamente en el estado de cuenta de los consumidores. Por lo tanto, en primer lugar, es posible identificar un daño emergente asociado al cobro de las primas de los seguros/servicio de asistencia no consentidos, así como en los casos de incumplimiento en las condiciones contratadas y en aquellos casos donde el consumidor ha manifestado su voluntad explícita de terminar el contrato de seguro/servicio de asistencia, pero el proveedor no ha procedido a la baja implicando el pago de las respectivas primas. En particular en aquellos casos donde existe un incumplimiento en las condiciones contratadas, los consumidores han accedido voluntariamente a la contratación de un servicio; por tanto, en un principio se debiese considerar la disposición a pagar del servicio como la medida del daño, para los efectos, considera el valor de las primas. Debido a que dichos cobros son improcedentes, Enel debe restituir todos los pagos que hayan realizado los consumidores por concepto de primas desde: (i) el momento en que estos se empezaron a generar en el caso de contratación sin consentimiento, (ii) el momento en que el consumidor sufrió un incumplimiento en las condiciones contratadas, y (iii) el momento en que el consumidor manifestó su voluntad de dar por terminado el contrato de seguro/servicio de asistencia. De lo contrario, existirá un menoscabo en el patrimonio del consumidor. Estima que, las restituciones deben ser equivalentes al monto pagado por concepto de primas. Así, por ejemplo, si un consumidor debió pagar tres veces el valor de la prima antes de que el seguro fuese dado de baja, la empresa debe restituir la totalidad de estos pagos. Por lo



Foja: 1

tanto, es posible identificar dos elementos principales que determinarán el valor de la restitución correspondiente: la cantidad de veces que el consumidor pagó la prima del seguro, el valor de la prima y adicionalmente el periodo que debe considerarse para las restituciones. Es importante notar que, desde el momento que ocurre la contratación sin consentimiento, hasta el momento en que el seguro es dado de baja, pueden transcurrir varios meses, por lo que el pago pudo haber ocurrido en más de una ocasión. Por ejemplo, esto podría ocurrir si el consumidor demora en darse cuenta de la existencia del seguro, o si las gestiones con la empresa para realizar la renuncia al seguro toman excesivo tiempo. Incluso, podría ocurrir que un consumidor no se percate del cobro si este no es de una gran cuantía con respecto a su factura de energía eléctrica (considerando además que está incluido dentro de su cuenta de energía eléctrica). Por lo tanto, la suma a ser restituida dependerá de la cantidad de veces que el consumidor debió enfrentar el pago de la prima, entre el momento en que comenzó se realizó el primer pago y el momento en que este sea dado de baja. El hecho que transcurran varios meses por los cuales se deben restituir las primas, también puede darse ante un incumplimiento en las condiciones contratadas, así como cuando el consumidor ha manifestado su voluntad de dar de baja el respectivo seguro/servicio de asistencia. Además, el no pago de las primas puede conllevar consecuencias indeseadas para los consumidores ya que el atraso de una cuota puede provocar efectos indeseados, como es la generación de intereses moratorios o la realización de gestiones de cobranza por parte del proveedor (mayor detalle al respecto en la sección 4.3). Por tanto, aun cuando el consumidor haya identificado un seguro contratado sin su consentimiento, éste deberá realizar el pago del cobro si es que no quiere enfrentar dichas consecuencias. Respecto del valor de la prima, como se ha constatado, el valor de las primas es heterogéneo y depende del tipo de seguro/servicio de asistencia que se trate, por lo que el valor de las restituciones también será heterogéneo. En concreto, cada restitución será particular según las características de cada caso. A partir de las primas informadas por la empresa se pueden generar distintos escenarios de restitución en función de la cantidad de veces que se enfrentó el pago de la prima del seguro. Así, por ejemplo, a un consumidor que obtuvo el servicio Asistencia Enel Plus sin su consentimiento y alcanzó a pagar la prima dos veces hasta que el seguro fue dado de baja se le debería restituir 0,42 UF, lo que en pesos equivale a \$14.477 (monto UF al 18 de octubre de 2022). Enfatiza que el proveedor posee la información necesaria para restituir a cada consumidor de manera proporcional a los perjuicios que ocasionó ya que posee los registros necesarios para restituir a cada consumidor según corresponda (como por ejemplo las fechas relevantes, el tipo de los seguros contratados, la fecha que se solicita la baja de un servicio (en casos de que el proveedor no haya procedido oportunamente a la baja de los servicios y haya continuado con los cobros, la fecha en que se produce un incumplimiento en las condiciones contratadas en los casos que aplique, el valor de las primas asociadas, la cantidad de veces que realizó el pago, etc.). Adicionalmente existen casos donde el proveedor realizó la devolución del monto de las primas pagadas ante una solicitud del consumidor de



Foja: 1

haberse ejecutado una contratación de seguro sin consentimiento implicando el respectivo pago de primas, de este modo en estos casos solo se debería verificar el cumplimiento posteriormente. A modo referencial se puede considerar el monto de devolución promedio obtenido de los reclamos ante SERNAC, según se pudo constatar en la sección 2.4 de este informe, fue de \$55.247; esta cifra puede ser utilizada como referencia si no es posible obtener la información del total de las primas pagadas por los consumidores. Por último, desde una perspectiva económica, la distinción entre seguros versus productos de asistencia o entre seguros masivos o seguros individuales no resulta relevante respecto de los perjuicios sufridos por el consumidor. Con independencia de estas clasificaciones, si el contrato fue celebrado sin el consentimiento del consumidor y posteriormente existieron pagos de los cobros asociados a dicho contrato, se provocó un perjuicio sobre el patrimonio del consumidor, indistintamente del producto de que se trate. En todos esos casos, el perjuicio será equivalente a la cuantía de los pagos realizados por el consumidor, y, por lo tanto, corresponde que dicho daño sea reparado en su totalidad. Considera que los consumidores se han visto afectados por el tiempo requerido en dar de baja el seguro en aquellos casos de contratación sin consentimiento, en este sentido todos aquellos consumidores que han solicitado la baja de un seguro/servicio de asistencia han utilizado tiempo en estas gestiones; de manera tal que deben ser reparados por el tiempo empleado. Cabe notar que esta situación constituye un perjuicio ya que el consumidor al no haber contratado el respectivo servicio es que no tiene contemplado realizar gestiones para dar de baja un seguro/servicio de asistencia, lo cual es distinto a aquellos casos donde sí aceptó la contratación. Dentro de las actividades que pudieron realizar los consumidores ante la problemática de la suscripción de un seguro sin el consentimiento se encuentran : revisión de estados de cuenta de energía para verificar cuando comenzaron los cobros por seguros/servicios de asistencia; realizar llamados telefónicos a Enel a efectos de verificar que efectivamente existe un servicio contratado y solicitar la baja; en el caso de que el consumidor decida ir presencialmente a una para dar de baja el seguro/servicio de asistencia deberá utilizar su tiempo para poder desplazarse a la sucursal respectiva, lo que implica uso de tiempo adicional. Además, deberá enfrentar gastos de transporte, ya sea este público o privado (gastos en pasajes en el caso de transporte público y de bencina y estacionamiento en caso de transporte privado); consultar el estado de su reclamo/solicitud para ver si su problema fue solucionado; revisión de boletas de energía para verificar que el seguro/servicio de asistencia fue efectivamente dado de baja y los cobros cesaron; en caso de que el proveedor no haya tramitado correctamente su solicitud, el tiempo asociado a la realización de las tareas antes señaladas aumenta ya que el consumidor tiene que volver a repetir alguno de los pasos anteriores (92,6% de los 879 reclamos recibidos de los casos que reclamaron en Sernac reconocieron haber realizado un reclamo previamente ante la empresa constituyendo una barrera de salida que debieron enfrentar los consumidores para hacer efectiva la renuncia a los seguros no consentidos, lo cual adicionalmente queda evidenciado en los reclamos presentados por los consumidores



Foja: 1

ante SERNAC. Insiste que la utilización de tiempo o recursos monetarios para gestionar la renuncia se origina como única consecuencia del incumplimiento realizado por el proveedor, que, en la especie, genera una pérdida social por el tiempo utilizado en las gestiones asociadas a la renuncia, el que pudo ser destinado a otros fines distintos. Explica que para valorizar el tiempo se utilizará el costo medio de la mano de obra por hora reportada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), que a julio del año 2022 ascendió a \$5.907. De esta forma, al considerar un total de 1,5 horas de su tiempo a las tareas antes anunciadas daría como resultado una indemnización de \$8.861 por consumidor, las que se realizaron con él único propósito de enmendar el incumplimiento incurrido por la empresa. Para aquellos casos en que se asistió presencialmente a una sucursal a través de un medio de transporte pagado, la consideración de \$8.861 CLP como monto indemnizatorio implica un supuesto aún más conservador respecto del tiempo utilizado. Por ejemplo, si un consumidor utilizó el transporte público (\$1400 ida y vuelta) se tendrá que los \$8.861 indemnizarán el gasto de movilización y tan sólo 76 minutos de su tiempo (lo que considera a su vez los tiempos de desplazamiento). Si Enel restituyera \$8.861 a los 1.713 consumidores que reclamaron ante la empresa por el desconocimiento en la contratación de seguros/servicios de la suma total a restituir ascendería a \$15.178.037 (Sólo corresponden a reclamos ingresados ante la compañía entre abril del año 2020 y marzo del año 2021). Agrega que, el hecho que se contraten estos servicios de manera unilateral o bien se continúen cobrando servicios aun cuando el consumidor manifestó su voluntad de dar de baja el servicio puede gatillar que el consumidor sea incapaz de pagar su boleta de energía (donde se incluyen los respectivos seguros/servicios de asistencia), lo cual puede implicar un corte de servicio, pago de gastos de cobranza, intereses por mora y multas por atraso. De los 268 reclamos encontró 8 casos donde los consumidores declaran que el pago de este seguro podría ocasionar dificultades para pagar la boleta de energía eléctrica: R2020W4464216; R2021M4995549; R2020M3572718; R2020W4752197; R2020W4480027; R2020W4363928; R2020M3524405; R2020W4171664 sugiriendo considerar las compensaciones legales establecidas en la LDPC en su artículo 25 A. En cuanto al costo del reclamo, lo estima en 0,15 UTM, lo cual corresponde a \$9.046 con el valor de la UTM a octubre de 2022. Considerando que se registraron un total de 879 reclamos ante SERNAC, el monto total a compensar por este concepto corresponde a \$7.951.434. en el ítem daño moral (51 N° 2 inciso segundo de la LPDC), estima que se dan los supuestos y explica, a modo referencial si un consumidor se visto afectado por el tiempo de dar de baja el seguro, usando el monto referencial de \$8.861 CLP, sumado a intereses y reajustes por este concepto de \$2.222 en promedio, a lo cual se deben adicionar los reajustes e intereses por la restitución de las primas los cuales en promedio se estiman en \$18.408 dando así un total de \$29.491 lo cual al multiplicar por el factor de 42% da una compensación por daño moral de \$12.386. Finalmente, sostiene que las compensaciones que reciben los consumidores deben incluir reajustes e intereses de acuerdo a lo especificado en art 27 la Ley N° 19.496 de protección al consumidor. Estima que Así al



Foja: 1

tener las primas pagadas en un único término que facilita el cálculo de los reajustes e intereses, en algunos casos el valor de la póliza está expresado en UF, para estos efectos se llevan a pesos considerando el valor de la UF al momento de inicio del respectivo seguro/servicio de asistencia. El cálculo considera 815 operaciones con información de las primas; considera la fecha que el proveedor responde al reclamo SERNAC siempre y cuando se haya efectuado alguna devolución mayor a 0, caso contrario se considera la fecha de elaboración de este informe (25 de noviembre de 2022); La base de cálculo (es decir el monto sobre el que se aplican reajustes e intereses) corresponde al valor presente de las primas pagadas (a la fecha de inicio del seguro/servicio de asistencia), si no se reporta tal información no se considera ese caso dentro del cálculo esto es, por 879 reclamos, un monto promedio de intereses más reajustes de \$2.222. Resume los montos de perjuicios del modo siguiente: Restituciones de primas pagadas monto original \$55.247 ; reajustes más intereses \$18.408 ; monto después de reajustes e intereses \$73.655; Costo del tiempo asociado a dar de baja seguros monto original \$8.861 reajustes más intereses \$2.222 monto después de reajustes e intereses \$11.083; Perjuicios por la imposibilidad de pagar boleta de energía eléctrica derivada del alza en su valor por prima de seguro/servicio de asistencia: este depende de caso a caso; Costo del reclamo 0,15 UTM \$9.046 (octubre 2022); Daño moral (calculado sobre costo del tiempo e intereses y reajustes de restitución de primas) \$12.386. Suma un total de restituciones más compensaciones: monto original \$85.540 reajustes más intereses \$20.630; monto después de reajustes e intereses \$84.738.-

QUINCAGESIMO QUINTO: Que el análisis de todos los elementos de convicción aportados, valorados conforme a las máximas de la experiencia, permiten darle credibilidad a lo informado acorde se ha reseñado en el considerando anterior, lo que implica reconocer que el comportamiento de la demandada viene a alterar el normal funcionamiento de la sociedad y particularmente de los hogares, toda vez que, ha utilizado su base de datos de clientes que supera los dos millones de usuarios para la intermediación de contratos de seguro y asistencia, ajenos a su giro, concretándose contrataciones que, si bien representan un porcentaje mayor al número de reclamos acreditados, generan distorsiones evidentes en los costos asumidos por los clientes y derivados de la entrega de la información emanada de la propia demandada con los perjuicios constatados y de los cuales, además, se tiene noticia por las ya mencionadas grabaciones de audio acompañadas a folio 86 , así como el listado de reclamos con respuesta positiva cuyo resumen se indica en el considerando 15° , conforme registra la prueba incorporada a folio 103 y 104 y que contienen Dos mil ciento noventa y cinco carpetas digitales que contienen reclamos formulados ante el Servicio Nacional del Consumidor por usuarios del servicio Enel Distribución Chile S.A. Si el objetivo de la demanda al incorporar esta última prueba era acreditar que no existía afectación de sus clientes, conforme al artículo 1698 del Código Civil, se puede concluir que la convicción es contraria, dado que, no siendo el ejercicio de la actividad comercial reprochada inherente a su giro, la contratación fuera de su ámbito obligó a cientos de sus clientes a realizar



Foja: 1

reclamos y esperar como resultado el término de los contratos y la restitución de dinero. En efecto la referida planilla a la que se ha hecho referencia y que se contiene en pendrive en custodia 689-24 da cuenta de aquello. Como ya se dejó asentado, el universo de clientes afectados reconocido por la demandada es de 1.713 y que el informe técnico sólo abarcó un universo de 268 reclamos para la determinación de los perjuicios acorde se reseñó en el considerando 54°. Cabe señalar que la prueba rendida al efecto, además de exigua e insuficiente, carece de idoneidad desde que la principal, a saber, Informe elaborado por el Dpto. de Estudios e Inteligencia del SERNAC, referido al cálculo de las indemnizaciones o reparaciones que corresponden a los consumidores, única en que se incluyen los montos concretos demandados, emana de la propia demandante, no existiendo más prueba al efecto, no es posible ni procedente comunicar sus resultados a los restantes afectados.

QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que, desechada la indemnización solicitada por daños patrimoniales y extrapatrimoniales, se omitirá pronunciamiento respecto de la solicitud de ordenar que las reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen sin necesidad de comparecencia de los interesados.

QUINCUAGÉSIMO SEPTIMO: Que el resto de la prueba rendida en autos, en nada altera, lo que se ha venido concluyendo precedentemente, toda vez que mientras, por una parte, no hacen más que abonar lo concluido precedentemente; por otra, en su mayoría, son tendientes a acreditar la improcedencia de las acciones de inexistencia y de nulidad, así como de una eventual indemnización de perjuicios, desechada por el mismo motivo anterior. Se desprecia en especial la declaración testifical presentada por la demandada, en especial, dichos de Mario Raúl Garriga, Leopoldo Astudillo, Claudia Osores quienes ratifican los dichos de la contestación efectuada de la parte que los presenta, Alejandra Gutiérrez quien describe una figura jurídica que involucra a ENEL que difiere sustancialmente de la contenida en los contratos relacionados en los razonamientos precedentes y la absolución de posiciones prestada por Andrés Herrera Troncoso dado que reconoce ejercer el cargo desde una fecha posterior a la redacción de la demanda y remitirse únicamente a su texto.-

III.- EN RELACION A LA DEMANDA SUBSIDIARIA DE NULIDAD ABSOLUTA DEDUCIDA POR SERNAC.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que, habiendo sido desechada la acción de declaración de inexistencia de los contratos aludidos por la demandante en su libelo pretensor, corresponde emitir pronunciamiento respecto de la acción de nulidad absoluta deducida en subsidio

QUINQUAGESIMO NOVENO: Que la parte demandante con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil argumenta que la nulidad absoluta, puede ser declarada por el juez aun sin petición de parte. Dicha afirmación es correcta y así se ha sostenido por los Tribunales Superiores de Justicia, los que han señalado que la nulidad absoluta se establece en interés general de la sociedad, pudiendo ser invocada



Foja: 1

por todo aquel que tena interés en ello, interés que ha sido caracterizado como uno de carácter pecuniario y existente al momento de requerirse.

Que en orden a determinar la improcedencia de la acción de nulidad deducida subsidiariamente en su contra, la parte demandada incorpora el informe en derecho ya antes citado y elaborado por Iñigo de la Maza, quien sostiene que “Hasta donde llegan las noticias de este informante, la LPDC no disciplina ni la inexistencia ni la nulidad absoluta por falta de consentimiento, sin embargo, de ello no se sigue que, si llega a ser el caso que en un contrato falte el consentimiento del consumidor, ese contrato no pueda ser declarado inexistente o nulo absolutamente, aunque ya no por la aplicación directa de la LPDC, sino que por la aplicación de las reglas del Código Civil sobre nulidad de los actos y contratos. De este modo, de acuerdo con el artículo 1682 del Código Civil, si falta un requisito de existencia –como el consentimiento– la sanción legal es la nulidad absoluta del acto o contrato. El punto no es, entonces, si, eventualmente, podría proceder la nulidad absoluta, sino si puede ser solicitada colectivamente como lo ha hecho el SERNAC.”

Precedentemente se ha razonado en cuanto al alcance de lo dispuesto en el art 50 de la LPDC y, compartiendo esta sentenciadora los argumentos del Sr de la Maza, debo añadir que, en la especie, la referida ley únicamente faculta al SERNAC para declarar la abusividad y consecuente nulidad absoluta, de aquellas cláusulas de los contratos de adhesión, y, como resulta que, en la especie, no es aquello el objeto de las acciones deducidas, se estima improcedente la acción de nulidad absoluta subsidiariamente interpuesta cuestión que será declarada en lo resolutivo de la presente sentencia. Conjuntamente con aquella, se rechaza todo aquello pedido como consecuencia de la declaración de nulidad promovida. -

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 2 bis, 3, 12, 16, 16 A y B, 23, 26, 28, 33, 50, 51, 52, 53 C, 54 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496.- sobre Protección de los Derechos de los Consumidores –LPDC-; art 1445, 1545, 1546, 1548, 1698, 2492, 2514, 2518, y demás pertinentes del Código Civil; 144, 160, 170, 254, 341, 342, 346, 348 bis, 358, 768 del Código de Procedimiento Civil; **se declara:**

I.- Que **SE RECHAZA** la objeción documental deducida por la parte demandada respecto de aquellos acompañados por la parte demandante a folio 86.-

II.- Que **SE RECHAZA** la tacha deducida en contra del testigo de la parte demandante Carlos Alberto Pinto Denegri.-

III.- Que **SE RECHAZAN** las tachas deducidas en contra de los testigos de la parte demandada Claudio Osoreo Chacoff y Alejandra Gutiérrez Tapia. -

IV.- Que **SE ACOGE** la demanda interpuesta por el SERNAC a lo principal de folio 1, sólo en cuanto se da por establecido que ENEL Distribución S.A. ha incurrido en infracciones a los artículos 12 en relación al art 12 letra a); artículo 32; artículo 3 inciso segundo letra a) en relación al artículo 17 letra b) de la ley N° 19.496.



Foja: 1

V.- Que se impone a ENEL Distribución S.A. una multa, a beneficio fiscal, ascendente a la suma de 200 U.T.M., por cada una de las infracciones a las normas de la LDPC que cometió, esto es la suma total de 600 UTM, las que serán agravadas en 100 UTM por cada infracción constatada, ascendiendo la multa total a 900 UTM. -

VI.- Que **SE RECHAZA** la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC

VII. En su oportunidad, el secretario del Tribunal dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley N° 19.496 en cuanto al contenido que deberán tener los avisos que preceden.

VIII.-Que se rechaza en lo demás la demanda interpuesta a lo principal, en especial, en lo relativo a la acción de inexistencia deducida por SERNAC

IX.- Que se rechaza la demanda subsidiaria de nulidad absoluta deducida en el primer otrosí de FOLIO 1 conforme se ha dicho en los considerandos 58° y 59°. -

X.- Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

XI.- Que se condena en costas a ENEL Distribución S.A.

NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE

ROL 1.797-2.022

PRONUNCIADA POR MARÍA EUGENIA SILVA PACHECO, JUEZA TITULAR DEL DECIMO TERCER JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, cuatro de agosto de dos mil veinticinco**



María Eugenia Silva Pacheco
Juez
PJUD
Cuatro de agosto de dos mil veinticinco
14:41 UTC-4



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

Código: UUXSBXETWYM