

UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO  
ESCUELA DE DERECHO.

RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA  
ELECTRICA POR DAÑOS EN LOS APARATOS ELECTRICOS DE LOS  
USUARIOS

Informe Final del Curso Tesis  
Carrera de Derecho.

Alumno :Angélica Mera Balmaceda

Profesor Guía: Guido Sagredo Leiva

## **DESCRIPCIÓN DEL CASO.**

Con fecha 4 de febrero de 2004, debido a una falla en el Sistema Interconectado Central, se produjo un corte de energía eléctrica que afectó al sur del país, desde la octava y hasta la décima región, con una duración de aproximadamente dos horas.

Con motivo de esta situación, numerosos usuarios sufrieron el desperfecto o falla de sus aparatos eléctricos, provocado al parecer por un alza de voltaje producida al momento de reanudarse el suministro de energía eléctrica.

Uno de ellos, don Luis Riquelme Herrera, vio afectado su televisor por lo que concurrió a reclamar a la empresa distribuidora Compañía Nacional de Electricidad S.A., donde le exigieron el pronunciamiento de un servicio técnico respecto del origen de la falla del aparato.

Luego de presentado el informe, que declara que la falla se ha producido por un alza de voltaje, la empresa responde por escrito que siempre ha tomado las acciones tendientes a resarcir a sus usuarios de los perjuicios sufridos por la ocurrencia de fallas de responsabilidad e imputables a la empresa, pero que en este caso, como es de público conocimiento, el corte que afectó a las instalaciones de la Compañía Nacional de Electricidad S.A., se debió a la concurrencia de fallas en instalaciones eléctricas ajenas a ella, específicamente a desperfectos en la empresa de transmisión eléctrica TRANSGENER S.A., por

hechos en que no le cabe responsabilidad alguna, de modo que lamenta no poder acceder a su solicitud de reparar los daños reclamados.

Frente a este pronunciamiento de la empresa distribuidora el señor Riquelme requiere asesoría jurídica que le permita acceder a la reparación de los perjuicios sufridos.

## INDICE

|  |            |
|--|------------|
| PORTADA.   | Página 1.  |
| DESCRIPCIÓN DEL CASO.  | Página 2   |
| INDICE.  | Página 4   |
| INTRODUCCIÓN.  | Página 6.  |
| CAPITULO I.  | Página 8.  |
| 1.- Análisis del caso desde la legislación eléctrica   | Página 8.  |
| 1.1.- Aplicación de las normas que regulan el sistema eléctrico al caso concreto.  | Página 8.  |
| 1.2.- Ámbito de aplicación.  | Página 8.  |
| 1.3.- Características del servicio publico de distribución.  | Página 10. |
| 1.4.- Calidad y seguridad del servicio.  | Página 11. |
| 1.5.- Argumentos de la distribuidora.  | Página 13. |
| 1.6.- Instancia de reclamación.  | Página 15. |
| 1.7.- Procedimiento de reclamo ante la SEC.  | Página 17. |
| <br>   |            |
| CAPITULO 2.  | Página 21. |
| 2.- Análisis del caso desde la ley N°19.496, que Esta blece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. | Página 21. |
| 2.1.- Aplicación de la Ley del Consumidor en relación con la Indemnización de perjuicios.                                | Página 21  |

|   |            |
|---|------------|
| 2.2.-Aplicación de la Ley del Consumidor en relación con los cortes injustificados y la quema de los aparatos eléctricos producto de una subida de voltaje. | Página 26. |
| 2.2.1.- Situación de la quema de aparatos.  | Página 27. |
| 2.2.2.-Situación del Corte de Suministro de Energía Eléctrica.  | Página 29. |
| 2.2.3.- Procedimiento de Ley de Protección Derechos del Consumidor.   | Página 33. |
| CONCLUSIONES.   | Página 35. |
| BIBLIOGRAFÍA.   | Página 37. |

## **INTRODUCCIÓN.**

El caso planteado, motivo de estudio del presente trabajo, nos remitirá al análisis de la Legislación Eléctrica y la Legislación de Protección del Consumidor.

En este sentido, debemos estudiar si el caso concreto encuentra solución en la legislación Eléctrica, y de ser así, cuales serían las instancias a las que debe recurrir el usuario para resolver su problema y se considere resarcido en los perjuicios que esta situación le provoca.

Si lo anterior no fuera posible, es decir, si el usuario de servicios eléctricos no encontrará reparación en la legislación sectorial eléctrica, por no estar contemplada la solución en dichas normas, cual sería la legislación aplicable, para que este usuario no quede en la indefensión.

Es aquí donde este trabajo sostiene la aplicación de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, norma general en materia de consumo, que por aplicación del principio de supletoriedad entraría a regular todas aquellas materias en que se vea involucrado un proveedor y un consumidor, en que a pesar de existir una regulación especial, existan situaciones que estas leyes no contemplen.

En efecto, el caso en análisis da cuenta del principal fundamento para la existencia de la legislación de protección de los consumidores, puesto que existe, en la especie, la asimetría o el desequilibrio de las partes, que esta normativa pretende erradicar, protegiendo al consumidor, como el actor principal de una economía social de mercado. Sólo si los consumidores se encuentran

debidamente resguardados en sus derechos podrá haber una oferta de bienes y servicios que satisfagan sus necesidades, de una manera segura e informada frente a los proveedores de los mismos.

En esta lógica, el proveedor de bienes y servicios debe ser responsable por los daños o menoscabos causados por defectos o fallas de los productos y servicios que expenden a los consumidores. Para ello, sus prestaciones deben cumplir con ciertos estándares de calidad y seguridad mínimas, de manera que cuando esto no sea así, el prestador asuma la reparación de los perjuicios que la inobservancia de tales estándares provoca.

## **CAPITULO I.**

### **1. -ANÁLISIS DEL CASO DESDE LA LEGISLACIÓN ELÉCTRICA.**

#### **1.1.- Aplicación de las normas que regulan el sistema eléctrico al caso concreto**

Para la solución y estudio del caso que es objeto de esta tesis fue pertinente conocer la legislación sectorial que regula el funcionamiento del sistema eléctrico chileno. Los principales cuerpos legales y reglamentarios llamados a regular este sector son:

- Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del año 1982, que legisla sobre producción, transporte, distribución, régimen de concesiones y tarifas de energía eléctrica y sobre funciones del Estado relacionadas con la materia.
- Ley N° 18.410, del año 1985, que Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
- Ley N° 19.613, del año 1999, que modifica la Ley N° 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y el Decreto con Fuerza de Ley N°1, con el objeto de fortalecer el régimen de fiscalización del sector.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, Decreto N° 327 del Ministerio de Minería, del año 1998.

#### **1.2.- Ámbito de Aplicación**

Nuestro primer objetivo será establecer si el caso que es objeto de estudio en esta investigación se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la Ley

Eléctrica. Si nos remitimos al análisis de las normas antes enunciadas nos encontraremos con que el artículo N° 1 del D.F.L N° 1 dispone, “La producción, el transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de la energía eléctrica y las funciones del Estado relacionadas con esta materia se regirán por la presente Ley”

De la disposición antes señalada, se puede establecer que la legislación vigente en materia eléctrica reconoce tres segmentos de actividad: la generación, la trasmisión y la distribución de energía eléctrica.

En el problema planteado en esta investigación, encontramos involucrados a una empresa de distribución de energía eléctrica y a un usuario que ha sufrido un perjuicio producto de una subida de voltaje.

La distribución de energía eléctrica, está catalogada en la legislación eléctrica, como el servicio público de distribución, así lo establece el artículo 2 N° 2 del D.F.L N° 1.

Las concesiones del servicio público de distribución son aquellas que habilitan a su titular para establecer, operar y explotar instalaciones de distribución de Electricidad dentro de una zona determinada y efectuar suministro de energía eléctrica a usuarios finales ubicados dentro de dicha zona, y a los que, ubicados fuera de ella, se conecten a sus instalaciones mediante líneas propias o de terceros.<sup>2</sup>

El artículo N° 7 del D.F.L N° 1, nos señala que se debe entender por servicio público eléctrico, señalando que “Es servicio público eléctrico, el

---

<sup>1</sup> Artículo 2 N°2 del D.F.L N°1 “ Están comprendidas en las disposiciones de la presente Ley 2.- Las concesiones para establecer, operar y explotar las instalaciones de servicio público eléctrico.

<sup>2</sup> Artículo 5, Decreto Supremo 327-98.

suministro que efectúe una empresa concesionaria de distribución a usuarios finales ubicados en sus zonas de concesión, o bien a usuarios ubicados fuera de dichas zonas, que se conecten a las instalaciones de las concesionaria mediante líneas propias o de terceros. Las empresas que posean concesiones de servicio público de distribución solo podrán destinar sus instalaciones de distribución al servicio público y al alumbrado eléctrico”.

### **1.3.- Características del Servicio Público de Distribución**

El Servicio Público Eléctrico que se encuentra normado en la legislación antes señalada, reúne ciertas características esenciales que le dan una individualización propia.

Estos caracteres son Calidad, Continuidad, Seguridad y Regularidad de los servicios eléctricos, los que están establecidos de una manera dispersa en la normativa eléctrica.

La calidad del suministro eléctrico alude a la frecuencia con que la energía eléctrica llega a los usuarios; por su parte, la continuidad del servicio eléctrico alude a la obligación de poner el servicio eléctrico a disposición de los usuarios de manera ininterrumpida, y la seguridad del suministro eléctrico se refiere a la protección de los usuarios y terceros contra toda clase de riesgos para su salud, vida y patrimonio derivados de la utilización del servicio de suministro eléctrico.<sup>3</sup>

La legislación eléctrica define calidad de servicio, esta definición la encontramos en el Artículo 222 del D.S. N° 327, Reglamento de la Ley General

---

<sup>3</sup> Boletín Interno N°4, Departamento Jurídico Servicio Nacional del Consumidor, p. 8

de Servicios Eléctricos, del Ministerio de Economía, que señala “ La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse”.

Por su parte es en artículo 82 del D.F.L N° 1, donde más claramente encontramos de manifiesto el principio de seguridad, este artículo señala “ Es deber de todo concesionario de servicio público eléctrico de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes”.

#### **1.4 Calidad y Seguridad del Servicio**

Si nos remitimos al caso concreto, debemos precisar si la Empresa concesionaria eléctrica cumple con las exigencias que le impone la ley, y así poder determinar si el servicio público eléctrico en este caso determinado se ajusta a las normas de calidad, seguridad y continuidad.

En la situación planteada, nos encontramos con un corte de energía eléctrica, y al respecto el ya citado artículo 222 del Reglamento de Servicios Eléctricos, establece una serie de parámetros que integran la calidad de servicio. Por ser de importancia para este caso, entre ellos señalaremos el de su letra h) “continuidad del servicio”, y entenderemos está, como la obligación de la concesionaria eléctrica de poner el servicio eléctrico a disposición de los usuarios de manera ininterrumpida.

En virtud de lo anterior, la empresa concesionaria de distribución, estaría faltando a la calidad de servicio, ya que nos encontramos en este caso con una interrupción del suministro de energía eléctrica, que ha derivado en una subida de voltaje que provoca un daño en los bienes de propiedad del reclamante, afectando a su vez, la seguridad del servicio eléctrico.

Para fundar la afirmación anterior, debemos precisar si la interrupción, subida de voltaje y sus posteriores consecuencias, tienen su origen en la falta de observancia de la normativa técnica que la ley impone.

Aquí adquiere relevancia el principio de seguridad en relación con la protección de los usuarios y terceros contra toda clase de riesgos para la salud, vida o patrimonio producto de la utilización del servicio eléctrico, como lo establece el artículo 82 del D.F.L. N° 1.

Así, la empresa concesionaria estaría infringiendo la siguiente normativa técnica o reglamentaria:

- a) El artículo 32 de la norma NSEG 5 Reglamento de Instalaciones de Corrientes Fuertes, que dispone que los sobre voltajes peligrosos deben ser evitados, en cuanto sea posible, por una construcción apropiada de las instalaciones, o sus efectos deberán ser atenuados por empleo de aparatos convenientemente elegidos;
- b) El artículo 25 de las “ Disposiciones Transitorias” del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, que establece las variaciones máximas de voltaje permitidas en las instalaciones de distribución eléctrica;

- c) El reglamento de Instalaciones Interiores de Baja tensión, que el punto 10.1.6.1, de la norma técnica, establece que la tierra de servicio se diseñara de modo tal que, en caso de falla, la tensión de cualquier conductor activo, con respecto a tierra, no debe sobrepasar los 250 volts.<sup>4</sup>

Por lo tanto si producto de un corte de electricidad, y luego con la posterior reposición del servicio se produce una variación de voltaje que daña los aparatos eléctricos de los usuarios, queda de manifiesto la falta de adopción de medidas que resultaban necesarias y adecuadas para evitar, según lo ordena la legislación vigente, la ocurrencia de daños en las personas o cosas; no hubo sistemas de protección que impidieran la llegada de sobrevoltaje eléctrico a las residencias de los usuarios del servicio.

### **1.5.- Argumentos de la Distribuidora**

La empresa concesionaria en el caso que estamos estudiando argumenta en parte de su respuesta al usuario, que el corte de suministro eléctrico, se debe a fallas en el sistema de trasmisión de tal manera que no le cabe responsabilidad alguna. En este caso la empresa concesionaria estaría exponiendo que la situación del corte de suministro y las consecuencias que derivaron de este corresponderían a una situación asimilable al caso fortuito o fuerza mayor.

Frente al argumento expuesto por la empresa de distribución podemos indicar que para que nos encontremos ante una situación de caso fortuito o

---

<sup>4</sup> Resolución Exenta N°014 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles

fuerza mayor deben concurrir ciertos requisitos, estos son, que sea un hecho inimputable, imprevisto, irresistible<sup>5</sup>.

En relación con estos elementos la Corte Suprema ha dicho que “ el caso fortuito es imprevisto cuando no hay ninguna razón esencial para creer en su realización” y ha dicho que es “irresistible cuando no es posible evitar sus consecuencias, en términos, que ni el agente ni ninguna persona colocada en las mismas circunstancias habría podido proveerlo”<sup>6</sup>

En virtud de lo anterior, en el caso concreto no habría caso fortuito o fuerza mayor, porque en relación con las consecuencias derivadas del corte de suministro, estas eran fácilmente previsibles si el sistema no estaba funcionando de acuerdo a como las normas de técnicas de calidad lo exigen. Además es posible sostener que el daño en los artefactos eléctricos, era una situación que se iba a provocar si la empresa concesionaria no había tomado las medidas de seguridad necesarias que impidieran que la variación de voltaje alcanzara los artefactos de los usuarios.

Por otra parte, la empresa distribuidora, se excusa atribuyendo responsabilidad a la empresa de trasmisión, por lo que indicaremos que del estudio de las normas que regulan el sistema eléctrico establecimos que la actividad eléctrica se desarrolla a través de tres segmentos; generación, transporte y distribución, y además que el sistema eléctrico funciona de manera interconectada, de manera que todos los segmentos de la actividad eléctrica operan en sincronía y coordinadamente, por lo que los cortes de electricidad y

---

<sup>5</sup> RAMOS PAZOS, Ramón, *De las Obligaciones*, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Primera Edición de 1999, p 258.

<sup>6</sup> R.D.J, Tomo 46, Sección Primera, p 533

sus posteriores consecuencias, no caben dentro de la calificación de imprevisible e irresistible. Un eventual corte de suministro es un hecho que las empresas que componen el sistema eléctrico deben conocer y prever, y en virtud de eso tomar todas las precauciones que la situación requiera.

Refuerza lo antes expuesto, el Artículo 81 del D.F.L N° 1, el que hace mención de las condiciones en que debe operar el servicio público eléctrico, estableciendo las obligaciones que emanan de la interconexión, estipulando que “ la operación de las instalaciones eléctricas de los concesionarios que operen interconectados entre sí, deberá coordinarse con el fin de: 1° Preservar la seguridad de servicio en el sistema eléctrico”.

En virtud de lo anterior, y a la luz de la normativa sectorial eléctrica, la empresa distribuidora es responsable del daño que ha sufrido el usuario de servicio público eléctrico, puesto que debía prever y evitar, mediante el cumplimiento e implementación de las obligaciones de calidad, continuidad y seguridad, las consecuencias de la interrupción del suministro.

#### **1.6.- Instancias de reclamación**

Establecido que el caso en cuestión se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la normativa eléctrica y la responsabilidad de la empresa distribuidora de electricidad, debemos precisar si en esta normativa, el usuario puede hacer patente su reclamo y ante quien debe hacerlo. Debemos además determinar si el daño, del que ha sido víctima el usuario, puede ser reparado invocando la legislación sectorial eléctrica.

Al inicio de este trabajo mencionamos los principales cuerpos legales que regulan el sector eléctrico, entre estos señalamos la Ley N° 18.410 de 1985, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un órgano administrativo, servicio funcionalmente descentralizado que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. El rol que cumplirá este órgano está señalado en el artículo 2 de la ley N° 18.410; el que dispone “este órgano tiene por objeto, fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas y que estas no constituyan peligro para las personas y las cosas”.

Para cumplir su objeto la ley le otorga a la Superintendencia un conjunto de atribuciones. Estas se encuentran señaladas en el artículo 3 de la misma ley, de entre las cuales, por estar relacionadas con nuestra investigación, señalaremos las siguientes:

17.- “Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieren a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar. En las resoluciones que dicte, podrá aplicar multas de unas a cincuenta unidades tributarias mensuales. Igual sanción podrá imponer en el caso de infracciones que compruebe sin mediar reclamo”.

22.- “Adoptar, transitoriamente, las medidas que estime necesarias para la seguridad del público y el resguardo del derecho de los concesionarios y los consumidores de energía eléctrica, de gas y de combustibles líquidos, pudiendo requerir de la autoridad administrativa, el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus resoluciones”.

23.- “Sancionar el incumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias vigentes o que se establezcan en virtud de la legislación eléctrica, de gas y de combustibles líquidos relativas a las instalaciones correspondientes, con desconexión de estas, multas o ambas medidas”.

Si analizamos las normas transcritas, podemos colegir de ellas que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, dentro de sus atribuciones, cuenta con la facultad para conocer y resolver los reclamos que interpongan los usuarios en contra de las empresas distribuidoras de electricidad

### **1.7.- Procedimiento de Reclamo ante la SEC**

La tramitación de los reclamos que se formulen esta establecida en el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en el capítulo 8, llamado Procedimientos de Reclamaciones, entre los artículos 161 y 162, los que reglan el siguiente procedimiento:

- 1) El usuario deberá presentar su reclamo ante la Superintendencia, este tendrá relación, con el servicio prestado por la empresa concesionaria contra la cual deduce su reclamo.
- 2) La presentación deberá hacerse por escrito adjuntándose los antecedentes que correspondan; en este caso concreto, expondrá, que ha sufrido un daño

en su televisor producto de una subida de voltaje, luego de un corte de energía eléctrica ocurrido en una fecha determinada.

- 3) El usuario debe acompañar el informe técnico emitido por un servicio autorizado, el que informará que el daño sufrido por el televisor es consecuencia de una variación de voltaje; este informe sirve como antecedente para que el usuario fundamente su reclamo.
- 4) La Superintendencia pondrá en conocimiento de la concesionaria, que hay un reclamo en su contra en los términos antes descritos, y pedirá informe a la empresa concesionaria.
- 5) La empresa concesionaria tendrá un plazo de 15 días para contestar, exponiendo sus descargos.
- 6) Expuestos los antecedentes la Superintendencia con las atribuciones que le concede la ley deberá en un plazo de 30 días emitir un pronunciamiento, plazo que puede ser ampliado, si la complejidad del caso lo amerita.
- 7) La Superintendencia para mejor resolver, puede realizar inspecciones que le permitan formarse un juicio respecto del hecho que es motivo del reclamo, deberá constatar a través de sus equipos técnicos si las instalaciones eléctricas responden a las disposiciones técnicas que exige la ley, deberá verificar si efectivamente el daño causado en el televisor responde a una subida de voltaje, deberá calificar si la situación puede encasillarse dentro de la figura de caso fortuito o fuerza mayor, facultad que le confiere expresamente el artículo 2 N° 11 de la Ley N° 18.410, esto es, “Comprobar los casos en que la falta de calidad y continuidad del servicio se deban a caso fortuito o fuerza mayor”.

En virtud de todo lo que logre establecer, emitiré una resolución, la que acogerá el reclamo, si los hechos en que se funda resultan acreditados, por lo que atendiendo a las facultades que le concede la ley “podrá aplicar multas u otras sanciones, conforme lo autoriza esta ley” artículo 3 N° 17 de la Ley N° 18410. Sin embargo, atendido el tenor de esta norma, la que esta redactada en términos facultativos, no es obligatorio para la Superintendencia aplicar dichas sanciones a las empresas concesionarias, aunque de todos modos deberá pronunciarse respecto de su responsabilidad, a la luz de la legislación pertinente.

Por otro lado, incluso acogido el reclamo por la Superintendencia, el usuario no obtendrá reparación para el perjuicio sufrido en esta instancia, puesto que dentro de las facultades de esta institución, no existe ninguna que diga relación con la posibilidad de otorgar una indemnización de perjuicios para el usuario, cuando se ha establecido que existe un daño del cual la empresa concesionaria es responsable.

En efecto, las normas que regulan la materia eléctrica están claramente orientadas a regular las relaciones entre el Estado y las empresas concesionarias, de manera que las sanciones que establece no se extienden al ámbito de contratación entre la prestadora del servicio y el usuario, ni a sus consecuencias patrimoniales.

De esta forma la competencia de la Superintendencia de Electricidad De esta forma la competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y las sanciones que se establecen en la Ley Eléctrica, se catalogan dentro de la

esfera administrativa, cautelando las relaciones entre el Estado y las concesionarias, es decir la correcta prestación del servicio publico.<sup>7</sup>

Podemos obtener entonces, un pronunciamiento de la Superintendencia, en orden a establecer la responsabilidad de la empresa concesionaria que no se pronuncia por los daños ocasionados, pero que a nuestro juicio servirá como antecedente fundante a la hora de demandar perjuicios en las instancias jurisdiccionales pertinentes.

---

<sup>7</sup> Boletín Interno N°4, Marzo - Abril 1999, Departamento Jurídico p 5

## **CAPITULO II**

### **2.- Análisis del Caso desde la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección De los Derechos De Los Consumidores.**

#### **2.1.- Aplicación de la Ley del Consumidor en relación con la indemnización de perjuicios.**

Para sostener la aplicación de la ley N° 19.496, de bemos buscar en las disposiciones de este cuerpo legal, alguna norma que nos permita establecer la aplicación de esta ley al caso que es objeto de esta investigación.

En del articulo 2 bis de este cuerpo legal se señala; “ las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;
- b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esta comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

De la normativa antes señalada, se desprende, que si una actividad determinada cuenta con una ley especial que la regule, será ésta la normativa que se aplique a dicha actividad, y solo tendrá cabida la ley del consumidor como ella misma lo señala, en las materias que estas leyes especiales no prevean. Si atendemos al tenor literal del artículo 2 bis recién citado nos encontramos que su letra c, señala que quedan sometidos a esta ley los procedimientos indemnizatorios que las leyes especiales no contemplen.

Claramente tiene aplicación la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, en el caso que estamos tratando, pues como establecimos con anterioridad la legislación sectorial eléctrica no contempla un procedimiento indemnizatorio que le permita al usuario resarcirse de los perjuicios causados por el corte de suministro eléctrico y la posterior subida de voltaje cuando el servicio fue repuesto.

Por lo tanto la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, es una ley general y supletoria en su caso, de las relaciones de consumo. Sostener esto es posible haciendo un estudio de la génesis de la Ley.

En la discusión parlamentaria, específicamente en la Cámara de Diputados, se presentó una indicación que fue rechazada, con el objeto de excluir expresamente de las disposiciones de esta ley a los concesionarios de energía eléctrica, el servicio público de telecomunicaciones y a los prestadores de servicios sanitarios, en razón de que dichos servicios disponen de normas estatutarias propias, tienen regulaciones particulares y

están sujetas a fiscalización de sus respectivas superintendencias. Pero se rechazó esta indicación, enfatizando que la ley mencionada, eléctrica, era insuficiente para actuar en ese terreno, ya que no protegía al consumidor respecto de la petición de indemnización por los daños causados por falta de suministro de un servicio y en cambio, frente al atraso del pago oportuno por el consumo de ese servicio, las empresas aplicaban multas, intereses y cobros por reposición, lo que llegaría a constituir una desigualdad ante la ley. Se agregó en esa oportunidad que la legislación vigente en materia de servicios eléctricos, de agua o telecomunicaciones eran deficientes e incompleta, y las superintendencias respectivas no tendrían facultades legales para obligar a las empresas bajo su fiscalización a indemnizar los daños producidos.<sup>8</sup>

Algunas de las opiniones vertidas en la discusión de la Comisión Mixta que estudio el proyecto de ley de protección a los derechos de los consumidores fueron las siguientes:

El Diputado Valentín Ferrada "...se estaría permitiendo la introducción de un principio de discriminación comercial muy odioso e injusto, toda vez que querría decir que normas aceptadas con el carácter de comunes para la mayor parte del desenvolvimiento del comercio en Chile, no lo serían para sectores específicos. En esas circunstancias cabe preguntarse que razones de derecho o de justicia habría para permitir la existencia de sectores privilegiados a los cuales no les afectaría las normas

---

<sup>8</sup> VERDUGO, Mario y otros. *Leyes Anotadas y Concordadas* N°12, Ley N°19.496 de 1997 , del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

que se consideren adecuadas y generales para la totalidad del comercio...”<sup>9</sup>

El Diputado Carlos Dupré sostuvo que de no aprobarse el inciso tercero del artículo 2 (discusiones del texto original de la ley) “... se producirían graves vacíos, puesto que en todas aquellas materias en que no existe normativa, lisa y llanamente no habrá posibilidad de aplicar las normas sobre derechos del consumidor, en circunstancias que esta preceptiva debe precisamente a situaciones que no son reguladas por normas especiales...”<sup>10</sup>

Una vez aprobada la norma en la Comisión Mixta, el senador Adolfo Zaldívar expresó en argumentación a su voto favorable “... por cuanto me parece inconveniente que haya actividades económicas no reguladas por la iniciativa en informe. En mi opinión, sería injusto e irritante no proteger al consumidor en áreas de la economía que son importantes particularmente tratándose de un ordenamiento que tiene por objeto precisamente proveerlo de herramientas y mecanismos que le aseguren equidad en las operaciones comerciales que realiza ordinariamente...”<sup>11</sup>

Aceptado todo lo anterior, corresponde analizar si se dan los presupuestos básicos para poder aplicar supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor en este caso específico. Estos serían:

- a) Que se trate de un proveedor y un consumidor;

---

<sup>9</sup> Documentos de la Cuenta, Sesión 24 de la Cámara de Diputados, 7 de agosto de 1996.

<sup>10</sup> Documentos de la Cuenta, Sesión 24 de la Cámara de Diputados, 7 de agosto de 1996.

<sup>11</sup> Documentos de la Cuenta, Sesión 24 de la Cámara de Diputados, 7 de agosto de 1996.

- b) Que se trate de un acto que tenga el carácter de civil para el consumidor y mercantil para el proveedor;
- c) Que la ley especial no regule la situación en cuestión; y
- d) Que la ley del consumidor si regule tal situación.

De la definición que hace el artículo 1 número 2 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, se desprende que las empresas distribuidoras de energía eléctrica son indudablemente proveedores pues habitualmente desarrollan una actividad de prestación de servicios eléctricos, por los que cobra una tarifa; además su actividad se enmarca dentro del artículo 3 número 7 del Código de Comercio, es una empresa de suministro, por ende sus actos son mercantiles, tal como lo exige el artículo 2 número 2 de la ley N° 19.496.

Por otra parte, los usuarios de las empresas distribuidoras de energía, son a todas luces consumidores, conforme lo exige el artículo 1 número 1 de la misma ley, adquieren, usan o disfrutan, como destinatarios finales, el servicio de energía eléctrica, mediante un acto jurídico oneroso, de carácter civil para ellos.

Efectivamente hay una legislación especial, esta contenida principalmente en la ley general de Servicios Eléctricos D.F.L N° 1 de 1982, como todas las demás disposiciones legales y reglamentarias que la complementan y que regulan tal actividad, establecen normas respecto de la obligatoriedad, calidad y seguridad en la prestación de este servicio de utilidad pública por parte de la empresa concesionaria, pero más allá de eso, son normas que establecen vinculaciones jurídicas entre dichas

empresas y el órgano que les otorga la concesión, que es el Estado chileno, sin abordar el tema de las indemnización de perjuicios a que puede tener un usuario producto de un daño que la distribuidora pudiera ocasionar. De la misma manera, la legislación del sector, especialmente a través de la ley N°18410 de 1985, entrega a la Superintendencia el conocimiento de ciertas materias, las cuales van principalmente por el lado de las especificaciones técnicas. Este es un órgano técnico, administrativo y fiscalizador, por lo que sus facultades y atribuciones están entregadas solo en ese sentido. Consecuencialmente entonces, es evidente que la legislación eléctrica vigente, se ha dictado persiguiendo objetivos de regulación técnica y administrativa de la actividad eléctrica.

La ley N° 19496, si regula la situación, relativa a las indemnizaciones de perjuicios que las leyes especiales no prevean, artículo 2 bis letra c.

## **2.2.- Aplicación de la Ley del Consumidor en relación con los cortes injustificados y la quema de aparatos eléctricos producto de la subida de voltaje.**

La tarea ahora es saber, si la ley N° 19496, de Protección de los Derechos del Consumidor, contiene alguna disposición que trate y regule la situación de los cortes injustificados y la quema de aparatos eléctricos producto de una subida de voltaje.

La respuesta es afirmativa y nos encontramos con disposiciones legales que regulan específicamente esas situaciones, estos serían el artículo 23 y 25 de la Ley N° 19.496, ambos artículos están contenidos en el párrafo 5, Responsabilidad por Incumplimiento, y respectivamente señalan:

Artículo 23 “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor el proveedor que, 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”.

Artículo 25 “ El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que se trate el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono y recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda”.

### **2.2.1.- Situación de la quema de aparatos eléctricos.**

En relación con la quema de aparatos eléctricos producto de una subida de voltaje, la conducta de la empresa de distribución eléctrica, en su calidad de

proveedora del servicio eléctrico ha configurado la infracción que sanciona el artículo 23, en a la medida que se dan todos y cada uno de los elementos que la ley exige para la configuración de este tipo infraccional:

- Calidad de proveedor;
- Fallas o deficiencias en la seguridad del servicio respectivo producto de la negligencia del proveedor;
- Menoscabo de los consumidores.

El carácter de proveedor profesional de las empresas distribuidoras eléctricas se da en la medida que habitualmente desarrollan la actividad de distribución de energía eléctrica a destinatarios finales de tal suministro, esto es, a consumidores; y aplican a los consumidores de este suministro de energía eléctrica una tarifa periódica.

Las fallas o deficiencias en la seguridad del servicio de suministro eléctrico es posible advertirla en función de las obligaciones de seguridad impuestas por la legislación sectorial eléctrica. De acuerdo con la normativa eléctrica vigente, pesa sobre toda distribuidora de energía eléctrica, la obligación de seguridad en relación con la prestación del suministro eléctrico. El concepto de seguridad apunta a la no exposición de un riesgo inaceptable para la salud o patrimonio de los usuarios que disfrutan del servicio. Esta obligación como señalamos con anterioridad la encontramos en el artículo 82 del D.F.L. N°1.

En estos términos, corresponde a la empresa concesionaria de distribución eléctrica velar porque las líneas eléctricas, instalaciones u otras obras de cualquier naturaleza y de las cuales utilice para cumplir con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica, estén en condiciones de no afectar

la integridad, salud o patrimonio de los usuarios finales del servicio de electricidad. Las normas reglamentarias respectivas imponen por su parte la obligación de disponer en funcionamiento cualquier dispositivo que disminuya los efectos de inseguridad en las instalaciones.

Por no cumplir con las exigencias de seguridad, podemos calificar de negligente el comportamiento y actuaciones de las empresas concesionarias.

Los daños en los bienes de los usuarios finales del servicio de energía eléctrica reflejan la falta de seguridad en la prestación del servicio respectivo

Creemos que este es el artículo sustantivo más importante de toda la ley, porque establece el fundamento de la responsabilidad del proveedor y el conjunto deberes en los que dicha responsabilidad se concreta. Al respecto, es necesario recalcar que dicha responsabilidad se basa en la negligencia, quedando, por tanto, esta ley enmarcada en los conceptos clásicos de responsabilidad.<sup>12</sup>

### **2.2.2.-Situación del Corte de Suministro de Energía Eléctrica.**

El artículo 25 de la Ley del Consumidor, establece sanción para la suspensión del servicio eléctrico, sin justificación.

La conducta que sanciona dicha norma debe reunir ciertos elementos para que se configure el tipo infraccional.

- Calidad de proveedor de la empresa suministrante;
- Suspensión, paralización, o no prestación del servicio, sin justificación.

---

<sup>12</sup> AIMONE GIBSON, Enrique; *Derecho de Protección al Consumidor*. Editorial Jurídica ConoSur Ltda. Santiago, Marzo 1998, p.86.

- Perjuicio para los consumidores, producto del corte de suministro.

Si hacemos una remisión a la Ley Eléctrica, nos encontraremos con que la situación de la suspensión sin justificación, estaría tratada en esta normativa, toda vez que exige a las empresas distribuidoras de energía eléctrica mantener la continuidad del servicio, en efecto el artículo 145 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, Decreto N°327, establece “ Las empresas concesionarias de servicio publico de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias”. Si la continuidad del servicio fuera interrumpida, la Superintendencia le corresponderá calificar si este corte de energía eléctrica se debe a la inobservancia de los parámetros de calidad y seguridad y continuidad; y si no existe una causal que justifique el corte del suministro de energía eléctrica. La Superintendencia, si establece en su resolución que no hay una razón que justifique el corte de suministro de energía eléctrica, podrá sancionar a la empresa distribuidora de electricidad, pudiendo mediar un reclamo de un usuario o con independencia de este.

Los únicos motivos que habilitan a una empresa distribuidora de energía eléctrica para suspender el servicio, y por lo tanto estaríamos hablando de cortes justificados, serían en los casos de racionamiento, así lo señala el artículo 83 del D.F.L N°1, que establece “ Las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio establecidas en al presente Ley no se aplicarán en los casos de racionamiento...”; y en la situación que contempla el artículo 84 del D.F.L. N°1 que permite la suspensión del suministro cuando el servicio se encuentre impago por parte del suministrado.

De tal forma debemos entender que el corte de suministro será injustificado cuando no se deba a las situaciones antes expresadas, y en el caso concreto de nuestra investigación, establecimos que el corte de suministro se debió a que no hubo una observancia de las normas de calidad, seguridad y coordinación que la normativa legal establece.

De lo señalado precedentemente, es posible sostener que la ley eléctrica y la Ley del Consumidor estarían sancionando la misma conducta; la suspensión del suministro eléctrico, sin justificación. Lo que debemos entonces dilucidar es cuando aplicar el artículo 25 de la Ley del Consumidor, si la ley especial eléctrica contempla la situación antes descrita y establece una sanción para ello.

La Ley del Consumidor en virtud de lo que ella mismas señala, no se aplica a aquellas actividades que tengan una regulación especial, se aplicará solo aquellas situaciones que las leyes especiales no prevean.

Pero este no es el caso, porque la conducta si está contemplada en la Ley Eléctrica y se establece una sanción para ella, por lo tanto el artículo 25 de la Ley del Consumidor ¿Cuál es sentido que tiene?, ¿ Cuándo es aplicable?; O debemos considerar que el artículo 25 de la Ley del Consumidor no tiene aplicación práctica.

En nuestra opinión, el artículo 25 de la Ley del Consumidor, si tiene aplicación, no obstante existir legislación especial. El razonamiento que nos lleva a sostener esto es el siguiente:

Cuando señalamos las facultades con que cuenta la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, indicamos entre ellas, que puede conocer y

resolver los reclamos que los usuarios presenten en contra de las empresas concesionarias de electricidad.

Si el reclamo en este caso fuera por la suspensión del suministro de energía eléctrica, la Superintendencia se pronunciara respecto si los hechos descritos en el reclamo de los usuarios constituyen una suspensión injustificada; si la resolución acogiera el reclamo y estableciera que efectivamente la empresa distribuidora de electricidad infringió el deber de continuidad sin que exista una causal que justifique dicha infracción, la Superintendencia podrá aplicar una sanción a la empresa distribuidora.

Esta facultad de aplicar sanciones esta establecida en el artículo 3 N° 17 de la ley N° 18.410, y como señalamos con anterioridad atendiendo al tenor literal de la norma, esta redactada en términos facultativos. Por lo tanto la Superintendencia de Electricidad y Combustibles puede sancionar a la empresa, y si es así la Ley del Consumidor y específicamente el artículo 25 no tendría cabida, por aplicación del principio non bis in ídem.

Pero si la Superintendencia de Electricidad y Combustibles no obstante haber establecido la responsabilidad de la empresa concesionaria, no la sanciona por la suspensión del suministro de energía eléctrica, es posible invocar el artículo 25 de la Ley del Consumidor y perseguir la responsabilidad de la empresa distribuidora sobre la base del pronunciamiento de la Superintendencia.

Por lo tanto el artículo 25 de la Ley del Consumidor solo será aplicable cuando la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, no obstante

establecer la responsabilidad de la empresa concesionaria de electricidad, respecto de la suspensión del suministro, no aplique para ella ninguna sanción.

### **2.2.3.- Procedimiento Ley de Protección Derechos del Consumidor.**

El título IV de la Ley N° 19.496 regula el procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley, en su párrafo 1 se establecen las normas generales.

El artículo 50 A señala “Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanen de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor”

Los procedimientos previstos en esta ley pueden iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda.

La denuncia, querrela o demanda debe presentarse por escrito y no requerirá patrocinio de abogado habilitado. Las partes pueden comparecer personalmente.

La ley también establece un procedimiento administrativo y extrajudicial para la solución de los conflictos a que pueda dar las disposiciones de esta ley. Este está señalado en el Artículo 58 letra f. Este es llevado ante el Servicio Nacional del Consumidor, frente a quien el o los consumidores que consideran lesionados sus derechos pueden acudir para buscar una solución al problema. El SERNAC dará a conocer al proveedor respectivo del motivo de la disconformidad del consumidor, con el fin de que aquel, voluntariamente, pueda concurrir ante el ente administrativo para proponer las alternativas de solución que estime conveniente. Sobre la base de la respuesta que pueda dar

el proveedor a la inconformidad planteada por el consumidor, el Servicio Nacional del Consumidor promoverá un entendimiento voluntario entre las partes.

Si finalmente se llega a un acuerdo, el documento en que conste tendrá carácter de transacción extrajudicial y extinguirá, una vez cumplidas sus estipulaciones, la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad del proveedor.

## **CONCLUSIONES.**

Después de la exposición y desarrollo del tema planteado como objeto de esta tesis, hemos podido establecer las siguientes conclusiones.

La legislación que regula todo el sistema eléctrico, esta básicamente orientada a regular las relaciones entre empresas concesionarias y el Estado, que le entrega la concesión, pero no se hace cargo de regular las relaciones entre consumidores y empresas concesionarias.

Las empresas concesionarias, serán responsables por los daños en sus bienes sufridos por los usuarios, cuando se lograre establecer que ello es consecuencia de inobservancia de los estándares de calidad, seguridad y continuidad.

Es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como órgano administrativo, el competente para conocer del reclamo del usuario y se pronunciará y revisará situaciones de carácter técnico producidas en el funcionamiento del sistema, del que haya derivado el perjuicio para el usuario.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles emitirá una resolución o pronunciamiento, relativo a la responsabilidad de la Empresa en el hecho concreto, pero no se pronunciara respecto de la indemnización de perjuicios que reclama el usuario, por no estar dentro de sus facultades.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, dentro de sus facultades podrá amonestar o sancionar a la empresa concesionaria de electricidad si del estudio de la situación resuelve que el servicio es deficiente y

no reúne las exigencias técnicas de calidad, seguridad y continuidad que le exige la normativa vigente.

Es posible aplicar la ley N° 19.496 de Protección de Derechos del Consumidor, a pesar de existir una legislación especial, por aplicación del principio de supletoriedad de la Ley del Consumidor.

Los Juzgados de Policía Local son competente de conocer de acciones emprendidas por los usuarios en contra de las empresas concesionarias de electricidad, cuando dicha acciones tengan por objeto la reparación del perjuicio sufrido.

El pronunciamiento o resolución que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, haga en orden ha establecer la responsabilidad de la empresa distribuidora, será fundamental a la hora de iniciar la acción indemnizatoria, ante el Juzgado de Policía Local.

El corte injustificado de suministro de energía eléctrica y la quema de aparatos, se encuentran dentro de los tipos infraccionales que contempla la Ley N°19.496.

Para calificar la negligencia del proveedor eléctrico o lo injustificado del corte o suspensión del suministro de energía eléctrica, conductas que sanciona la Ley del Consumidor, deberá recurrirse a la legislación eléctrica.

La Ley del Consumidor solo será aplicable, en relación con los cortes de suministro de energía eléctrica, situación regulada en la legislación especial, cuando la Superintendencia de Electricidad y Combustibles pese a establecer lo injustificado del corte de energía eléctrica a la luz de la legislación eléctrica, no establece sanción

## **BIBLIOGRAFÍA.**

- 1.- AIMONE, ENRIQUE, “ Derecho de Protección del consumidor”, Editorial Jurídica Conosur Ltda.. Marzo 1998.
- 2.- RAMOS PAZOS, RAMÓN, “ De las obligaciones” Editorial Jurídica de Chile, Santiago, Primera Edición de 1999.
- 3.- SCHEELER CORONA, CHRISTIAN, “Derechos de los Consumidores Frente a la Crisis Eléctrica Chilena de 1999”.
- 4.- VERDUGO, MARIO Y OTROS, Leyes Anotadas y Concordadas N°12 Ley N° 19.496 de 1997, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
- 5.- Boletín Interno N°3, Departamento Jurídico, Servicio Nacional Del Consumidor, Enero- Febrero de 1999.
- 6.- Boletín Interno N° 4, Departamento Jurídico, Servicio Nacional Del Consumidor, Marzo – Abril de 1999.
- 7.- Código de Comercio, Decimoquinta Edición Oficial, Editorial Jurídica de Chile, del 30 de Noviembre de 2001.
- 8.- Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, publicada en el Diario Oficial el 13 de Septiembre de 1982.
- 9.- Decreto N° 327, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, publicada en el Diario Oficial el 10 de Septiembre de 1998.
- 10.- Ley N° 18.410, Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, publicada en el Diario Oficial el 22 de Mayo de 1985.
- 11.- Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos del Consumidor, Publicada en el Diario Oficial 7 de Marzo de 1997.

