

## Corte Suprema, 24 de febrero de 2022

*Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica Aysén S.A.*

<b>Rol Nº</b>	2889-2020
<b>Recurso</b>	Recurso de casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Acogido
<b>Voces</b>	Acción colectiva, tribunal competente, principio de especialidad, principio non bis in ídem, suministro continuo y seguro, caso fortuito, imprevisibilidad
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 2 bis, 3 letra b), e), 12, 23, 25 y 51 Nº 2 de la Ley Nº19.496 y artículos 13, 1467, 1547, 1566 y 1698 del Código Civil.

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor dedujo demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores contra la Empresa Eléctrica de Aysén S.A. ante el 2º Juzgado de Letras de Osorno. Fundamenta su demanda en la interrupción del suministro eléctrico que tuvo lugar entre los días 14 y 19 de junio del año 2017 en la Región de Aysén y las consecuencias generadas a propósito de la misma. Tal situación, agrega la demandante, se veía agravada dado que los cortes no fueron informados oportunamente y tampoco se comunicó en forma veraz aspectos tales como la dimensión de la interrupción, su duración y los tiempos de reposición.

Sobre la base de dichos antecedentes fácticos, se denunció en dicha demanda la infracción de los artículos 3 letra b), e), 12, 23 y 25 de la Ley Nº19.496, solicitando que la demandada sea condenada al pago de una multa por el máximo legal para cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados, más el pago de una indemnización por todos los perjuicios causados, para cuyo efecto la sentencia deberá determinar los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la indisponibilidad del servicio.

Contestando la demanda, la Empresa Eléctrica Aysén S.A. solicitó el rechazo de la demanda, asegurando que el corte de suministro fue provocado por factores externos ajenos a su control, pues ocurrió producto de un severo fenómeno climatológico excepcional e imprevisible. Dicho lo anterior, alegó la incompetencia absoluta del tribunal, argumentando que las materias referidas en la demanda entrarían en el ámbito de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y que, precisamente, por la existencia de un procedimiento administrativo ante la referida autoridad, iniciado el 28 de junio de 2017 y que concluyó en una multa por 1.000 UTM contra la empresa por incumplimiento al Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos por los mismos supuestos fácticos. Sobre esto último, señala que sería impropio solicitar multas múltiples por un mismo hecho.

En primera instancia, el Tribunal acogió parcialmente la acción colectiva deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, imponiendo a la demandada dos multas de 280 y 1.400 UTM por infracción a los artículos 3 letra b) y 25 de la Ley Nº19.496, respectivamente, junto con condenarla a pagar una indemnización a los consumidores según los montos y grupos de clientes que se detallan en su parte resolutive.

Los argumentos que utilizó el Tribunal de primera instancia en su sentencia para acoger la demanda fue, primero, rechazar la hipótesis de fuerza mayor o caso fortuito, en atención a que la demandada no realizó las mantenciones preventivas necesarias, descartándose así la

imprevisibilidad, máxime, si se acreditó en el proceso que la Empresa Eléctrica de Aysén fue comunicada del mal tiempo por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, instruyéndola a la adopción oportuna de las medidas necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro. Luego, lo que refiere a la incompetencia del tribunal, señala que la normativa sectorial y la normativa que protege el consumidor resguardan bienes jurídicos diferentes y que el proceso llevado a cabo por la Superintendencia de Electricidad y Combustible es de carácter administrativo y el que se discute en el juicio es judicial. Dicho procedimiento administrativo sólo se tuvo en consideración a la hora de determinar las referidas multas.

Finalmente, frente a la sentencia confirmatoria de parte de la Corte de Apelaciones de Valdivia, la empresa demandada dedujo recurso de casación en la forma y en el fondo, siendo acogido este último, revocando la sentencia de segunda instancia y rechazando la demanda en todas sus partes deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, en base al razonamiento que se expondrá a continuación.

### **Hechos**

Los hechos que quedaron asentados en el juicio, de acuerdo con el considerando octavo de la sentencia, fueron los siguientes:

“a) Existencia de una relación de consumo entre los clientes que habitan la concesión de distribución eléctrica otorgada a la demandada Empresa Eléctrica de Aysén S.A.

b) El 13 de junio de 2017 la Superintendencia de Electricidad y Combustibles instruyó - mediante oficio N°9.383- a las empresas concesionarias distribuidoras de electricidad, dentro de las cuales se encuentra Empresa eléctrica de Aysén S.A., para que adopten oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática.

c) Entre los días 14 al 19 de junio de 2017, inclusive, se produjeron interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora Empresa Eléctrica de Aysén S.A., afectando a 1.553 clientes en la Región Aysén”.

d) La Superintendencia de Electricidad y Combustible, mediante resolución exenta N°19.931 de 11 de agosto 2017, impuso a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. una multa de 1.000 UTM por incumplimiento de lo establecido en los artículos 145, 245 letras a) y b) y 222 letra f), del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) de la referida ley, a raíz del corte de suministro eléctrico que afectó a 1553 clientes, ocurrido entre el 14 y el 19 de junio de 2017. Dicha multa fue confirmada por la Corte Suprema mediante sentencia de fecha 25 de septiembre de 2018, bajo el rol de ingreso N°22.212-2018”.

### **Cuestión jurídica**

Lo que la Corte Suprema tuvo que dirimir a la hora de resolver el recurso de casación en el fondo interpuesto por la demandada dice relación con determinar si la pretensión sancionatoria que persigue el Servicio Nacional del Consumidor vulnera el principio non bis in ídem al haber un procedimiento administrativo que se siguió ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que culminó en una sanción en contra de Empresa Eléctricas de Aysén por 1.000 UTM por los mismos hechos acaecidos entre el 14 y 19 de junio de 2017.

## Decisión

A través de diversos pasajes de la sentencia, la Corte Suprema acoge el recurso de casación en el fondo, concluyendo que el Servicio Nacional del Consumidor no se encontraba habilitado para solicitar la sanción infraccional denunciada en contra de la Empresa Eléctrica de Aysén.

Al efecto, trayendo a colación los artículos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos que se estimaron infringidos, la Corte Suprema, en su considerando décimo octavo, señala: “Que al contrastar la normativa antes reseñada con el caso que nos ocupa se puede apreciar que en ambos procesos la conducta infraccional que se reprocha a Empresa Eléctrica de Aysén S.A. es la interrupción del servicio eléctrico en la zona de su concesión durante los días 14 y 19 de junio del año 2017, invocándose un mismo sustento normativo, como es el deber de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia”.

Luego, en lo que refiere al artículo 2 bis que regula el marco de aplicación de la Ley del Consumidor, el considerando vigésimo agrega: “Que del precepto antes transcrito se desprende que la normativa contenida en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor solo resulta aplicable a servicios regulados por leyes especiales cuando la materia objeto del reproche no se encuentre prevista en la ley sectorial. Y lo cierto es que esta hipótesis de excepción no se configura en la especie, pues, tal como se viene constatando, la normativa sectorial eléctrica tipifica la misma conducta infraccional que aquí se denuncia: incumplimiento del deber de las concesionarias de suministrar electricidad de manera continua e ininterrumpida a los usuarios así como la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia”. Esto último lleva a la Corte a señalar, en el siguiente considerando que: “solo cabe concluir que la conducta aquí denunciada por el Servicio Nacional del Consumidor no se encuadra en la excepción prevista en el artículo 2 bis letra a) de la Ley N°19.496, pues la indisponibilidad del suministro y la oportuna atención es una materia que sí se encuentra expresamente prevista en el estatuto eléctrico”.

Finalmente, la Corte Suprema cierra la sentencia, señalando que el Servicio Nacional de Consumidor, al instar un nuevo juzgamiento, arriesga a “castigar punitivamente dos veces la interrupción del servicio eléctrica y la falta de oportuna atención en la reposición del mismo. Dicho de otro modo, no resulta admisible que el Servicio Nacional del Consumidor persiga en este juicio una nueva sanción punitiva a Empresa Eléctrica de Aysén S.A., apoyándose en la misma conducta infraccional que ya fue sometida al conocimiento de la autoridad administrativa y confirmada por los Tribunales Superiores de Justicia”.

## Comentario

La sentencia en comento resulta interesante ya que desarrolla en concreto y, dentro del ámbito del derecho de consumidor, dos principios de suma importancia en nuestra legislación: el principio de especialidad y el principio non bis in ídem.

El primero de los principios ayuda a resolver un claro caso de cómo opera el ámbito de aplicación de la Ley N°19.496 con respecto a la normativa sectorial que rige en nuestro ordenamiento jurídico, los cuales pueden llegar a establecer, además de sanciones infraccionales, un régimen de compensación a los consumidores y/o usuarios. En dichos casos, creemos que la Ley N°19.496 solo tendría aplicación en aquellos casos de ausencia de normas sectoriales, o para el evento de materia no previstas en ella, pero, enfrentados a un estatuto normativo específico que reglamenta un servicio, como lo fue el eléctrico en este caso, debe primar este último por sobre la Ley N°19.496.

En lo que refiere al principio non bis in ídem, estimamos que fue correctamente aplicado al caso. En virtud de este principio, como bien señalaba la Corte Suprema, se alza una garantía individual cuyo sustento se encuentra en el debido proceso legal exigido por el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, en cuanto una misma circunstancia no puede ser objeto de juzgamiento y sancionada en más de oportunidad. El no haber acogido el recurso de casación en el fondo en este juicio habría implicado un ejercicio desproporcionado de la potestad sancionatoria por parte de los órganos jurisdiccionales del Estado.

Por último, lo fallado por la Corte Suprema en este caso entrega útiles directrices para el Servicio Nacional del Consumidor de cara a futuras acciones colectivas, sobre todo si en ellas van envueltas infracciones que involucren vulneraciones a la normativa sectorial dispuesta por la Administración del Estado y que puedan, al final del día, entrar en conflicto con sus potestades. Lo recomendable en dichos casos será que esas competencias no se superpongan una con otra, sino que el llamado es más bien a que se complementen, incluso si eso implica una intervención residual de parte del Servicio Nacional del Consumidor.