

////////////////////

“ Establece un mecanismo automático de compensaciones por cortes de suministro de servicios sanitarios contemplados en el DFL N° 382 de 1988 del Ministerio de Obras Públicas”

Boletín N°17.361-33

Por :
Hernán Calderón- Presidente
Conadecus





Contexto: problemas que ha habido en la práctica al aplicar el artículo 25 A de la Ley del Consumidor

- La Ley del Consumidor tiene una vocación de regulación general. Su finalidad es regular bienes y servicios sin distinción alguna. Sin embargo, desde su dictación a la fecha persiste una norma que ha servido a los proveedores para desligarse de su aplicación. Dicha situación se presenta con el artículo 2 bis, el cual establece que la regulación especial o sectorial debería primar por sobre la regulación de la Ley del consumidor. Esta es la siguiente...



- Artículo 2 bis de la ley del consumidor: **supletoriedad** de la ley del consumidor.
- “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 reguladas por leyes especiales”, salvo 3 excepciones:
 - 1. En las materias que la ley especial no regule
 - 2. Si está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores
 - 3. Si está comprometido el interés individual del consumidor y siempre que no exista un procedimiento indemnizatorio en la ley especial

////////////////////////////////////

El requisito de **supletoriedad** se repite en el inciso tercero del artículo 25 A

- “La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que **las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada** y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3 –que es el derecho de todo consumidor a obtener una indemnización-”.
- **El problema es que los casos en que las leyes especiales establecen indemnizaciones estas no son tan beneficiosas para el consumidor, la forma de cálculo establece una compensación menor.**



- Si bien una lectura detenida de la norma sumada a esfuerzos de interpretación lleva a concluir que el procedimiento colectivo se aplica en cualquier caso, no es menos cierto que existe una alta litigiosidad tanto en juicios individuales como en juicios colectivos respecto de la aplicación de la Ley.
- No cabe duda que existen distintas regulaciones sectoriales para los mercados, las que surgieron como corolario de la subsidiariedad del Estado y con la finalidad de regular a quiénes proveen los servicios públicos. Pero también es cierto que dichas leyes sectoriales no buscan establecer derechos a favor de los consumidores ni tampoco regular las relaciones que existen entre los proveedores y los consumidores. Por lo mismo, la norma del artículo 2 bis debe establecer un principio distinto que vaya de la mano con la consagración del principio pro consumidor.

Comparación de artículos ley eléctrica y ley consumidor

- **Artículo 16 B de Ley 18410 (crea SEC):**

Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, **dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada** durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.

La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario.

Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.

En cambio el artículo 25 A de la ley del consumidor establece

“El proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, **con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio**. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado **por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento**. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio”.



Caso Enel: Procedimientos Voluntarios Colectivos y Acciones colectivas

- El 9 de mayo de 2024, CONADECUS dedujo demanda colectiva en contra de **ENEL** por la interrupción intempestiva del servicio eléctrico, la demora de su restitución y falta de información a los consumidores, en el marco del sistema frontal iniciado el 7 de mayo de 2024 y que afectó a diversas regiones de nuestro país.
- Al día siguiente, el 10 de mayo de 2024, el SERNAC inició un PVC con ENEL fundado en los mismos hechos
- El 15 de mayo de 2024, CONADECUS impugnó la resolución administrativa que dio inicio al PVC, puesto que el artículo 54 H de la ley del consumidor prohíbe que Sernac inicie dichos procedimiento si ya se ejerció una acción colectiva
- Sernac aún así llegó a acuerdo con ENEL, declarando el término favorable del PVC, el problema es que el calculo de las indemnizaciones está más conforme al tenor de la ley especial (indemnizaciones más bajas) que a la Ley del Consumidor



- Sernac aun así llegó a acuerdo con ENEL, declarando el término favorable del PVC.
- **¿El problema? El calculo de las indemnizaciones está más conforme al tenor de la ley especial (indemnizaciones más bajas) que lo que establece la ley del consumidor**
- Se supone que si Sernac se sienta a conversar con los proveedores lo hace dentro de un marco regulatorio especial, la ley del consumidor es vinculante para el órgano administrativo, no obstante, prefiere aplicar otros estatutos del ordenamiento jurídico que no están dentro de su competencia.
- Sería más apropiado que la SEC, órgano sectorial especial, sancionara al proveedor, puesto que si no causa confusión.



Tenor del artículo de este boletín

- **Artículo 35 bis.-** Toda interrupción o suspensión del servicio de producción o distribución de agua potable, o del servicio de recolección o disposición de aguas servidas, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de la concesión, dará lugar a una compensación a los usuarios afectados por **cada día de interrupción o suspensión**, de cargo del respectivo concesionario, **equivalente a diez veces el valor del servicio que fue interrumpido o suspendido, valorizado a la tarifa vigente que corresponda al momento de la respectiva interrupción o suspensión**. Lo anterior, salvo que dicha interrupción o suspensión esté expresamente autorizada en la ley o derive de un evento de fuerza mayor debidamente calificado por la Superintendencia.
- **Se entenderá como un día de interrupción o suspensión cada vez que el servicio haya sido interrumpido o suspendido por diez horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento**. Si la interrupción o suspensión del servicio tuvo una duración inferior a diez horas, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la interrupción o suspensión del servicio respectivo.
- La compensación regulada en este artículo se efectuará inmediatamente por la correspondiente concesionaria, descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, sin perjuicio del derecho de la concesionaria a repetir en contra de terceros responsables.
- El pago de la compensación correspondiente a los usuarios afectados no obsta a la aplicación de las sanciones que correspondan a la concesionaria responsable.
- El incumplimiento de lo dispuesto en este artículo será sancionado de acuerdo con el artículo 55 de esta ley."



Conclusiones

- La consideración del “día” para establecer cuándo procede la indemnización requiere de más horas en un periodo de 24 horas que la ley del consumidor (10 horas en vez de 4 horas) por tanto es menos beneficioso.
- El artículo 25 A se haría cada vez menos aplicable ya que cada una de las leyes especiales regularía la forma de calcular la indemnización (no habría una razón que justificare su existencia).
- La regulación en una ley especial da pie para preguntarse qué pasaría con los demás daños (daños morales), si el consumidor podrá ir al JPL o no, o si este se declarará incompetente.
- Actualmente ya existe el Mensaje N° 298-372 iniciado por el Presidente, que modifica varios cuerpos legales, entre estos, también incorpora el 35 bis al DFL N°382, una norma que es idéntica y exactamente igual a la contemplada en el artículo 25 A.