



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Tribunal	:25° Juzgado Civil de Santiago
Rol	:C-8843-2021
Cuaderno	:Principal
Procedimiento	:Ordinario Especial
Caratulado	:Conadecus con Aprovevisionadora Global de Energía S.A. y otro

EN LO PRINCIPAL: SE HACE PARTE; **EN EL PRIMER OTROSÍ:** RESERVA DE ACCIONES; **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** SEÑALA MEDIO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICO; **EN EL TERCER OTROSÍ:** ACREDITA REPRESENTACIÓN QUE INDICA; **EN EL CUARTO OTROSÍ:** PATROCINIO Y PODER.

S.J.L. en lo Civil (25°)

JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS, abogado, Director Nacional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, cédula nacional de identidad N° 15.831.242-5; y don **ALFREDO CALVO CARVAJAL**, abogado, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 3º, comuna y ciudad de Santiago, en autos sobre Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, caratulados **“Conadecus con Aprovevisionadora Global de Energía y otro”**, **Rol N° C-8.843-2021**, a S.S. respetuosamente decimos:

Que, el artículo 58 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante “LPDC”), establece el deber del SERNAC de velar por el cumplimiento de las disposiciones del citado cuerpo legal y de toda otra norma relacionada con los consumidores. Por su parte, la letra g) de la mencionada norma reitera el mandato de este Servicio referido a velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

A su vez, los artículos 51 y siguientes de la LPDC regulan el procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, confiriendo en su numeral primero letra a) la calidad de legitimado activo al SERNAC. En el mismo sentido, el numeral tercero del precitado artículo señala que, iniciado el juicio colectivo, *“cualquier legitimado activo o consumidor que se considere afectado, podrá hacerse parte en el juicio”*.

Finalmente, el inciso primero del artículo 23 del Código de Procedimiento Civil dispone que: *“Los que, sin ser partes directas en el juicio, tengan interés actual en sus resultados, podrán en cualquier estado de él intervenir como coadyuvantes, y tendrán en tal caso los mismos derechos que concede el*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

artículo 16 a cada una de las partes representadas por un procurador común, continuando el juicio en el estado en que se encuentre”.

En tal sentido, y en miras al interés de este Servicio de intervenir en estos autos, por cuanto los hechos expuestos en el libelo principal refieren a graves vulneraciones a los derechos de los consumidores y obligaciones que recaen sobre todo proveedor y que se encuentran reguladas por la LPDC, explicaremos sucintamente su ámbito de aplicación en relación a este proceso.

En primer lugar, cabe señalar que el ámbito de aplicación de la LPDC se determina a partir de dos aristas, una subjetiva y otra objetiva, las cuales deben concurrir copulativamente para hacerla aplicable, y que serán analizadas a continuación.

La arista subjetiva refiere a la evaluación de la relación de consumo dada entre el consumidor y el proveedor. En este caso, atendido el tenor literal del artículo 1 N° 2 de la LPDC, no cabe duda que Metrogas S.A. ostenta la calidad de proveedor, por cuanto, sus propias declaraciones respecto de su actividad comercial dan cuenta de ello. En efecto, en sus memorias publicadas en el año 2021, reconoce que parte del segmento del mercado a que apunta es justamente al residencial¹, enfatizando con frases del tipo “energía y calidez para la familia chilena”. Por su parte, Aprovevisionadora Global de Energía S.A. - empresa espejo de Metrogas S.A.- de acuerdo con lo defendido en la propia demanda de autos, constituye un mero vehículo jurídico del *holding* “Metrogas” para la realización de las infracciones denunciadas, es por ello que en adelante nos referiremos conjuntamente a ambos proveedores como “Metrogas”.

Cabe destacar que Metrogas es una persona jurídica de carácter privado, constituida como sociedad anónima, que habitualmente desarrolla actividades de importación, distribución, y venta de gas natural a los hogares de los consumidores. Los consumidores, por su parte, son familias y personas que hacen uso residencial del servicio básico ofrecido por Metrogas, por lo que son consumidores finales de acuerdo con la definición del artículo 1 N° 1 de la LPDC.

¹ Específicamente, señala que: “el mercado residencial y pymes continuó su desarrollo, en un año en el que continuaron los desafíos impuestos por la pandemia por el Covid-19. En el período, la cartera de clientes de este sector alcanzó los 815 mil clientes y comercializó 386 millones de m³ de gas natural, un 6% superior que el ejercicio anterior. En 2021 se logró captar alrededor de 30 mil nuevos clientes en las regiones Metropolitana, O’Higgins y de Los Lagos. El Plan de Calefacción continuó su consolidado desarrollo, a través de una oferta integral para los diversos tipos de clientes de Metrogas, destacando los altos niveles de fidelización de clientes Metrobolsas y una alta satisfacción general con el producto.”. Disponible en: Memoria Metrogas S.A. año 2021, página 25. Disponible para su consulta en el sitio web https://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=0c1b8fa3294c7d573c016531338216d5VFdwQmVVMXFRWHBOUkVWM1RWUJplazVCUFQwPQ=&secuencia=-1&t=1654185539. Consultado con fecha 2 de junio de 2022.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, atendida la calidad de proveedor por parte de Metrogas, y de consumidor final por parte de las familias chilenas que habitan en las zonas donde se encuentran las concesiones de distribución del proveedor, es indudable la existencia de una relación de consumo entre ambos actores. A este respecto, resulta relevante el artículo 2 de la LPDC, el cual indica que, *“quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”* (énfasis agregado).

En este orden de ideas, el artículo 3 N° 1 del Código de Comercio dispone que, *“son actos de comercio, ya de parte de ambos contratantes, ya de parte de uno de ellos: 1°. **La compra y permuta de cosas muebles, hecha con ánimo de venderlas, permutarlas o arrendarlas en la misma forma o en otra distinta, y la venta, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas (...)**”* (énfasis agregado). Con todo, el artículo 1 de la Ley N° 18.046 en su parte final señala que, *“la sociedad anónima es siempre mercantil, aun cuando se forme para la realización de negocios de carácter civil”*. Por tanto, es innegable que Metrogas ejerce actos que tienen el carácter de mercantil de acuerdo con su actividad, esto queda de manifiesto en la naturaleza de la distribución al segmento residencial de gas natural.

Es por todo lo expresado y especialmente teniendo a la vista su escritura de constitución en la que consta que el proveedor es una sociedad anónima², se desprende, por expresa disposición de la ley, que la relación entre Metrogas y los consumidores finales de gas debe ser considerada dentro del ámbito de aplicación de la LPDC, por constituir una relación de consumo propiamente tal.

Por otra parte, la arista objetiva antes mencionada refiere a la relación jurídica a la cual resulta aplicable la LPDC, es decir, se debe analizar si corresponde la aplicación de la ley en cuestión al mercado del gas natural y, al mismo tiempo, atender si existen exclusiones de aplicación.

En cuanto a la relación jurídica regulada por la LPDC, cobra sentido revisar los artículos 2 y 2 *bis* del mismo cuerpo normativo. Respecto al primero de ellos, y con el objeto de evitar reiteraciones innecesarias, creemos que ya ha quedado claro que la actividad que Metrogas realiza en relación a los consumidores se enmarca dentro del artículo 2 de la LPDC, en tanto proveedor habitual del servicio básico de distribución de gas. Por ello, en los párrafos siguientes

² Conforme a su escritura de constitución, la cual rola en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, a fojas 11420, número 9401 del año 1994, Metrogas S.A. es una sociedad comercial anónima. Cabe indicar que, al 2 de junio de 2022, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago no consta ninguna modificación o transformación de Metrogas S.A. de sociedad anónima a otro tipo societario.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

explicaremos las razones por las cuales el artículo 2 *bis* también comprende al presente caso dentro de los márgenes de la LPDC.

En efecto, dicha norma establece que las disposiciones de la mencionada 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:**

- A. *En las **materias que estas últimas no prevean;***
- B. *En lo relativo al procedimiento en las causas que esté 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.”³.*

Así, nos encontramos ante **una norma que establece una excepción respecto de la aplicación de la LPDC, pero que, al mismo tiempo, contempla contra excepciones respecto de su ámbito de aplicación para determinados casos.** Del análisis de las letras a) y c) del artículo precitado es posible establecer que estas contemplan el principio de supletoriedad, de modo que, para que proceda la aplicación de la LPDC a actividades reguladas por leyes especiales, es necesario que estas últimas no prevean la materia en cuestión. Por su parte, la letra b) establece un presupuesto de aplicación directa, de modo que se aplicará la LPDC cada vez que el interés colectivo o difuso de los consumidores se encuentre comprometido.

La presente causa, y a la luz de la regulación especial (DFL N° 323 de 1931 que contiene la Ley de Servicios de Gas y el Decreto N° 67 de 2004 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que establece el reglamento de Servicio de gas de red), se enmarca tanto en las hipótesis de las letras a) y b) del artículo 2 *bis* de la LPDC.

En el primer caso, por cuanto la regulación especial no contempla mecanismos para resarcir a los consumidores por los conceptos indicados en el libelo principal y, por tanto, en aplicación del principio de supletoriedad -como también de los principios de reparación integral del daño y pro consumidor-, la LPDC se vuelve plenamente aplicable.

³ Énfasis añadido.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A partir del segundo caso, también podemos concluir que la LPDC tiene plena aplicación, en tanto la doctrina nacional ha entendido que lo que debe primar es la naturaleza del vínculo jurídico, es decir, cuando se trate de una relación de consumo es ésta la que permanece, aun cuando la materia se regule en normas sectoriales o especiales, toda vez que la LPDC pasa a integrar dicha legislación sectorial en todas las materias pertinentes relativas a la protección de los derechos de los consumidores⁴, en otras palabras, la LPDC se constituye como una ley de aplicación general y supletoria respecto de actividades reguladas en leyes especiales, y por ello, será aplicable a las materias dispuestas en el artículo 2º bis. Esta interpretación es coherente con la historia de la Ley Nº 19.955, que rescata la necesidad de ampliar los espacios de protección de los consumidores⁵.

Lo razonado adquiere mayor fuerza a la luz de quienes sostienen que, *“los casos de actividades regidas por legislación especial se reducen esencialmente a que en la mayoría de los casos **dicha legislación no contempla normas que concedan al consumidor la indemnización íntegra de los perjuicios sufridos como consecuencia de la conducta del proveedor**, sino tan sólo sanciones administrativas o pecuniarias para este último”*⁶ (énfasis añadido).

En este mismo sentido, luego de la entrada en vigencia de la Ley Nº 19.955 quedó establecido que todo consumidor está *“plenamente protegido por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, consecuentemente por el Servicio Nacional del Consumidor, siendo aplicables –en forma supletoria a todo vacío legal y siempre en materia de protección de intereses colectivos o difusos y toda vez que la norma especial no prevea indemnización y/o procedimiento indemnizatorio por todo perjuicio derivado del incumplimiento de una obligación–, las normas de la ley 19.496”*⁷. Esto pues, *“si antes de esta modificación existían dudas sobre la aplicación de Ley de Protección de los*

⁴ Tapia, Mauricio (2018), “Protección de Consumidores. Revisión crítica de su ámbito de aplicación”. Segunda edición actualizada. Rubicón Editores. p.102.

⁵ En primer lugar, el Mensaje que le dio nacimiento establece que: *“El proyecto, utilizando espacios de perfeccionamiento de ley que se han hecho evidentes, se orienta a la creación de un sistema de protección que integre, en un esfuerzo armónico, la actividad de los agentes del estado y de la sociedad civil y en especial, la de las empresas y de los propios consumidores”*. Mensaje del Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley, Cámara de Diputados, sesión 35º de 11 de septiembre de 2001.

En el mismo sentido, el Informe de la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados expresa lo siguiente: *“Se establece la ampliación del alcance la ley, convirtiéndose en ley general de todos los actos de consumo y supletoria de las leyes especiales, así como dotar de facultades al Servicio Nacional del Consumidor para defender a los consumidores invocando todas las leyes a su alcance”*. Boletín Nº 2.787-03, Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo de la Cámara de Diputados.

⁶ Tapia, Mauricio “Protección de consumidores”, p. 100.

⁷ Nasser, Marcelo (2013), *“Consumidor y Seguros: Una mirada desde la solución de controversias”*, Boletín agosto – septiembre 2013, Academia de Derecho y Consumo UDP.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Derechos de los Consumidores, hoy ellas desaparecen, bastando al efecto ver el tenor del nuevo artículo 2º bis⁸.

En consecuencia, habiendo quedado establecido que el SERNAC tiene evidente interés en la protección de los consumidores que se cautela en los presentes autos, y que la LPDC es plenamente aplicable, venimos a solicitar a S.S., se sirva tener al Servicio Nacional del Consumidor como parte en el presente juicio, respecto de la acción impetrada por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios, en contra de Aprovevisionadora Global de Energía S.A. y Metrogas S.A.

POR TANTO, según lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 51 N° 1 y 3 y 58, ambos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo establecido en el artículo 23 del Código de Procedimiento Civil y en las demás normas que resultaren aplicables en la especie,

SOLICITAMOS A SS.: Que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se sirva tener al Servicio Nacional del Consumidor como parte en el juicio de autos.

PRIMER OTROSÍ: Sírvase SS. tener presente que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de cualquier otra acción ya interpuesta o que pudiese tener lugar en el futuro, ya sea en tribunales civiles o especiales, como del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, para el caso que condene a las empresas por conductas anticompetitivas y, por tanto, habiliten a este Servicio Nacional a actuar en defensa de los consumidores afectados.

SEGUNDO OTROSÍ: Sírvase SS. tener presente que, de conformidad a lo establecido en el artículo 254 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, en relación a lo dispuesto en el artículo 256 del mismo cuerpo legal, el medio de notificación electrónico de los patrocinantes, mandatarios y apoderados de mi representada es: dj@sernac.cl.

TERCER OTROSÍ: Hacemos presente a SS. que la facultad de don Jean Pierre Couchot Bañados para representar legalmente al Servicio Nacional del Consumidor en su calidad de Director Nacional Subrogante, en virtud de lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley N° 18.834 que aprueba el Estatuto Administrativo, consta en resolución exenta 405/113/2021, que lo nombra en Cargo de Alta Dirección Pública de Subdirector Nacional con grado 2º, cuya copia se acompaña, con citación. Asimismo, las facultades para representar

⁸ Rojas, César (2017), *Justicia de Policía Local: Aplicación Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores a los usuarios de concesiones de obra pública*, Documento N° 13, Instituto Chileno de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma de Chile.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

judicialmente al Servicio Nacional del Consumidor, del abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, don Alfredo Calvo Carvajal, constan en escritura pública de mandato judicial otorgada con fecha 14 de octubre de 2019 por don Lucas del Villar Montt, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, con certificado de vigencia de fecha 14 de enero de 2022, emitido por Archivero Judicial de Santiago, don Julián Miranda Osses, cuya copia acompañamos, con citación.

CUARTO OTROSÍ: Que, en nuestra calidad de abogados habilitados para el ejercicio de la profesión, asumimos personalmente el patrocinio y poder en la presente causa y conferimos poder al abogado habilitado para el ejercicio de la profesión don **Diego Lucas Saavedra Arriagada**, cédula de identidad Nº 16.659.670-k, de nuestro mismo domicilio, con quien podremos actuar conjunta o separadamente, en forma indistinta en la presente causa, firmando todos el presente escrito en señal de aceptación.

