



Con el apagón..., ¿qué cosas suceden?

Esta semana el 80% del país quedó sin electricidad por varias horas. Un apagón total sin aviso alguno, que produjo semáforos apagados, Metro suspendido, personas electrodependientes en riesgo, pérdida de vuelos o buses y el Festival de Viña suspendido. Con cocina eléctrica era imposible cocinar, a cierta hora todos nos quedamos sin internet ni comunicación y muchas personas perdieron electrodomésticos cuando regresó la luz. Incluso hay quienes quedaron sin agua porque el suministro depende de la electricidad. Esto, solo por nombrar algunas molestias, porque nuestra vida cotidiana depende en gran parte de la electricidad.

El Gobierno responsabilizó a la empresa a cargo del sistema, lo que desde ya da luces de que se enmarcará en un problema de derechos del consumidor. Por tanto, serán el Sernac y la SEC, los organismos mandatados para tomar acciones.

Sin embargo, no hay demanda colectiva, Procedimiento Voluntario Colectivo o sanciones que



XIMENA CASTILLO FAURA
ABOGADA, EXPERTA
DERECHO DEL
CONSUMIDOR

“El Sernac y la SEC serán los organismos mandatados para tomar acciones. Sin embargo, no hay demanda colectiva, Procedimiento Voluntario o sanciones que lo resuelvan. No es un tema de empresas, sino de Estado”.

resuelvan esto. Porque es más que un tema de consumidor, es un problema sistémico que, una vez más, ha demostrado su fragilidad. Por tanto, no es tema de empresas sino de Estado.

Obviamente, aplican las compensaciones automáticas que establece tanto la Ley especial como la Ley del Consumidor en caso de suspensión de suministro. Y quienes han sufrido daños mayores como quema de electrodomésticos, tienen derecho a ser compensados. Lo mismo que quienes tenían entradas para algún espectáculo tienen derecho a la devolución.

El tema, es que si sólo se enmarca esta situación como un problema de consumo, se deja de ver lo importante y podría volver a ocurrir.

Es tentador anclarse en la premisa de “las empresas son las malas” porque suena popular, creíble para la opinión pública y desvía la mirada de las responsabilidades de las autoridades. Pero obviamente es necesario asumir que es un problema estructural, por tanto, no puede ser sólo

culpa del empresariado.

Se trata de un sistema que puede estar atrasado en cuanto a inversión y tecnología; que falten los cambios legales necesarios o las fiscalizaciones preventivas por parte de la autoridad.

Es indispensable mejorar los protocolos para responder a este tipo de emergencias, informar adecuadamente a la población y activar planes de contingencia. Porque en el mundo moderno no puede ser que un país entero quede paralizado de la noche a la mañana sin saber qué pasó.

Esto demuestra la urgente necesidad de una política de infraestructura robusta, que garantice la continuidad del suministro eléctrico, porque en un mundo digitalizado, el acceso a la electricidad no es un lujo, es un derecho básico.

Este apagón debería ser un punto de inflexión. Si el Estado no toma medidas de largo plazo y sólo se limita a aplicar sanciones o compensaciones, en unos años más podríamos estar enfrentando exactamente el mismo problema.