

**¡NO HAY EXCUSAS! LOS COMERCIALIZADORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DEBEN INDEMNIZAR LOS DAÑOS OCASIONADOS POR LA MALA CALIDAD DEL
SUMINISTRO***

STS (Sala de lo Civil) núm. 624/2016, de 24 de octubre del 2016 (RJ 2016\4970)

Ana Isabel Mendoza Losana
Centro de Estudios de Consumo
Profesora de Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 25 de noviembre de 2016

En su sentencia número 624/2016, del 24 de octubre de 2016, siendo ponente el Magistrado Francisco Javier Orduña Moreno, el Tribunal Supremo ha dado la respuesta a una cuestión que ha suscitado algunas discrepancias en la jurisprudencia menor: el régimen de responsabilidad de los comercializadores de energía eléctrica derivado del contrato de suministro de energía.

1. Hechos

Una sobretensión de la corriente eléctrica ocasionó daños en la maquinaria utilizada en una explotación dedicada a cortar, pulir y vender piedra. La empresa usuaria de la energía tenía contratado un seguro que cubría las averías en equipos eléctricos, electrónicos e informáticos de dicha explotación, derivadas de daños de origen eléctrico. Valorados los daños en dichas instalaciones (8.190,18 €), la aseguradora indemniza tales daños y ejerce la acción subrogatoria del artículo 43 de la Ley del Contrato de Seguro.

La empresa usuaria de la energía tenía contratado el suministro con distintas comercializadoras (Endesa Energía, SA y AXPO Ibérica, S.L, anteriormente denominada EGL Energía Iberia, S.L.). Acreditados pericialmente los daños

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.



ocasionados por la sobretensión en las instalaciones suministradas por cada una de las empresas, la aseguradora reclama 7.198,72 € a una comercializadora y 991,10 € a la otra, más los correspondientes intereses legales.

La demanda se estimó en primera instancia por sentencia del Juzgado de Primera Instancia número 1 de O Porriño de 2 de mayo de 2013, que fue recurrida por Axpo (no por Endesa), ante la Audiencia Provincial de Pontevedra, que confirmó la sentencia del juzgado en su sentencia de la sección 3ª, de 20 de mayo de 2014. Axpo interpuso recurso de casación por interés casacional por doctrina contradictoria de audiencias provinciales. La recurrente denuncia la infracción de los artículos 45.1 y 41.1 (K) de la Ley 54/1997, de 24 de noviembre, del Sector Eléctrico (LSE), en relación con lo dispuesto en los artículos 9, 11.4 y 34.1 del mismo texto legal.

2. Oposición de las demandadas: falta de legitimación pasiva

Aunque con diversos argumentos jurídicos, ambas empresas comercializadoras se oponen a la demanda alegando su falta de legitimación pasiva. En síntesis, sustentan que no son responsables del suministro de energía y que la demandada debería ser la empresa distribuidora. En concreto, los argumentos legales que fundamentan esta oposición son los siguientes:

1º. *La relación comercial analizada está sometida a la derogada Ley 54/1997, que encomendaba las actividades de distribución, transporte y venta de energía a las empresas distribuidoras y no a las comercializadoras, siendo el distribuidor el obligado a prestar el suministro de forma regular y continuada, con los niveles de calidad que se determinen en función de criterios de diferenciación de áreas geográficas y tipología de consumo (art. 41.1 a) y k) Ley 54/1997¹). Sin perjuicio de los argumentos que después se expondrán, hay que objetar algunos errores en el planteamiento de las demandadas. Ciertamente, en su redacción original el*

¹ Artículo 41. Obligaciones y derechos de las empresas distribuidoras

1. Serán obligaciones de las empresas distribuidoras:

a) Realizar sus actividades en la forma autorizada y conforme a las disposiciones aplicables, prestando el servicio de distribución de forma regular y continua, y con los niveles de calidad que se determinen, manteniendo las redes de distribución eléctrica en las adecuadas condiciones de conservación e idoneidad técnica.

k) Asegurar el nivel de calidad del servicio que, de acuerdo con los criterios de diferenciación por áreas y tipología del consumo a que se refiere el siguiente capítulo, se establezca reglamentariamente.



artículo 41.1,a) de la LSE atribuía a las distribuidoras la obligación de «realizar el suministro de energía a los usuarios a tarifa en los términos previstos en el Título siguiente» pero esta obligación fue suprimida del artículo 41 por la Ley 17/2007, de 4 de julio de 2007, por la que se modifica la Ley 54/1997, para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26-6-2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

A partir del 6 de julio de 2007, el artículo 41.1.a de la Ley 54/1997 no atribuye a la distribuidora la obligación de “prestar el suministro” sino la de prestar el servicio de distribución. Literalmente, establece entre las obligaciones de la distribuidora la de «realizar sus actividades en la forma autorizada y conforme a las disposiciones aplicables, *prestando el servicio de distribución* de forma regular y continua, y con los niveles de calidad que se determinen».

Siendo irrelevante a estos efectos la fecha de celebración del contrato, los hechos enjuiciados (daño a la maquinaria por sobretensión del suministro eléctrico) se producen el 5 de diciembre de 2010, por lo que resulta evidente que en esa fecha, la distribuidora ya no ostentaba la obligación de suministrar a los consumidores a tarifa.

2º. *En el marco normativo del sector eléctrico, el distribuidor es el único responsable de los niveles de calidad individual del suministro, definido por la norma, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes* (art. 105.1 RD 1955/2000²). Tampoco éste es un argumento definitivo y plenamente cierto. El artículo 105.1 no impone una responsabilidad exclusiva al distribuidor.

Aunque después se aportarán más argumentos, cabe adelantar que la responsabilidad del distribuidor no excluye la responsabilidad del comercializador por dos razones: 1ª) Se han de distinguir las relaciones contractuales entre consumidor y comercializador y las relaciones internas entre comercializador y distribuidor. La responsabilidad exclusiva del distribuidor sólo puede ser afirmada en este segundo tipo de relaciones pero no en el primero; 2ª) Cabe interpretar que el artículo 105.1 del RD 1955/2000 se refiere a la responsabilidad administrativa, cuyo incumplimiento obliga al distribuidor a cumplir las exigencias de las Administraciones competentes en materia de planes de inversión y en su caso a responder de posibles sanciones administrativas por incumplimiento de parámetros de calidad.

² 1. El distribuidor es responsable del cumplimiento de los niveles de calidad individual definidos en los artículos anteriores, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes.



3º. *El Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios impone al «productor» la responsabilidad por los daños causados por los productos defectuosos.* En este sentido, una de las demandabas justificaba su falta de legitimación pasiva en que la acción subrogatoria ejercitada en la demanda se apoyaba en el Real Decreto Legislativo 1/2007, que aprobó el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, normativa según la cual los únicos responsables de los daños causados por los defectos de sus productos son los productores (art. 135), siendo productor de la energía eléctrica y por ello, causante de los daños indemnizados la empresa distribuidora y no las comercializadoras demandadas. En esta línea, citó los artículos 45 de la Ley 54/1997 y 71.2 del RD 1955/2000, según los cuales, dentro de las obligaciones que competían a las empresas comercializadoras de la energía eléctrica no se incluía la obligación de suministrar dicha energía de forma regular y continua, con los niveles de calidad establecidos en las normas legales y reglamentarias, al tratarse de una obligación propia y característica de las empresas distribuidoras (art. 41 b) y c) de dicho RD 1955/2000). En suma, la parte recurrente consideraba que la responsabilidad por las deficiencias en el suministro de la energía eléctrica, causa de los daños ocasionados e indemnizados, correspondía a las empresas distribuidoras y, en su caso, a las titulares de las instalaciones de transporte, en ningún caso a las comercializadoras ya que estas «no disponen de medio alguno para controlar la calidad del suministro».

También este argumento debe ser cuestionado. En primer lugar, la normativa de consumidores no es aplicable a este supuesto en cuanto el punto de suministro es una instalación industrial. Pero además, el artículo 41 b del RD 1955/2000 impone al distribuidor la obligación de «Suministrar energía eléctrica a los consumidores a tarifa o a otros distribuidores en los términos establecidos en la Ley 54/1997, y el presente Real Decreto». Pero, como ya se ha dicho, desde la reforma acometida por la Ley 17/2007, de 4 de julio de 2007, el suministro a tarifa desaparece del mercado y los distribuidores dejan de ser suministradores, limitándose a realizar las funciones propias del despliegue y mantenimiento de redes de distribución y otras asociadas a la distribución como la lectura de equipos de medida o la inspección de instalaciones. Sin embargo, la modificación legal no se acompañó de la correspondiente modificación reglamentaria, de modo que, como ocurre, con numerosos preceptos del RD 1955/2000, ese precepto reglamentario carece del necesario respaldo legal.

3. Estado de la jurisprudencia menor

El recurso de casación se interpuso por interés casacional por doctrina contradictoria de audiencias provinciales.

La comercializadora recurrente argumentaba que la sentencia núm. 587/2012, de 17 de diciembre de 2012, de la Sección 9.^a de la Audiencia Provincial de Madrid (JUR 2013\40921) declara improcedente una reclamación similar a la aquí analizada por dirigirse contra la comercializadora y no contra la distribuidora, al entender que la empresa distribuidora es la responsable del cumplimiento de los estándares y calidad del suministro, siendo la única obligación de la comercializadora la de colaborar con la reclamación de los perjuicios. Se ha de hacer notar que en este caso se exigía la responsabilidad extracontractual de la comercializadora fundada en el artículo 1902 del Código Civil.

Sin embargo, como manifiesta la propia Audiencia y corrobora el Tribunal Supremo, la doctrina de la sentencia invocada en el recurso de apelación no es mayoritaria, ni siquiera en la Audiencia Provincial de Madrid.

Ciertamente, ha habido algunos pronunciamientos en el mismo sentido que la sentencia invocada por la recurrente, como las sentencias de la Audiencia Provincial de Madrid (Sección 25^a) núm. 176/2009, de 3 abril (JUR 2009\246929), que desestima la pretensión de una aseguradora contra una comercializadora de energía a la que califica como «mero intermediario» del mercado eléctrico, que no garantiza ni responde la calidad y continuidad del suministro; o la sentencia de la misma audiencia y sección núm. 570/2010, de 22 noviembre de 2010 (JUR 2011\37110).

Sin embargo, es amplísimo el listado de sentencias de audiencias que se han pronunciado a favor de la aplicación del régimen de responsabilidad contractual a las empresas comercializadoras. A continuación se recogen algunas de las más ilustrativas:

- *Audiencia Provincial de Madrid*: sentencias núm. 149/2010, sección 21^a, de 30 de marzo de 2010 (JUR 2010\205155); núm. 517/2012, sección 10^a, de 26 de septiembre de 2012 (JUR 2012\360210); núm. 456/2013, sección 25^a, de 8 de noviembre de 2013 (JUR 2014\69030). Por ser especialmente ilustrativa, se recoge aquí la doctrina de la sentencia núm. 529/2010, sección 11^a, de 27 de mayo de 2010, (JUR 2010\305483), que a su vez se remite a la sentencia de la misma Audiencia, Sección 13^a, de fecha 16 de enero de 2.007, que declara: «una cosa es que la ley haya separado las funciones de distribución de energía eléctrica y su comercialización, hasta el extremo de que las dos funciones no puedan ser



realizadas por una misma empresa -sin perjuicio de las relaciones entre la distribuidora y la comercializadora, que no tienen por qué afectar al consumidor- y otra es que Unión Fenosa Comercial S.L. -que ocupa en el contrato "de compraventa de energía" celebrado ... entre la actora y Unión Fenosa Generación S.A. la posición de esta última, carezca de toda responsabilidad frente a la otra parte contratante en lo atinente a las obligaciones contraídas por la comercializadora en el contrato. Al contratante adquirente de energía no deben importarle las relaciones de la comercializadora con la distribuidora, desde el momento en que tiene contratado un servicio con la entidad a la que demanda por deficiencias de ese servicio, ello conforme a los artículos 1.088, 1091, 1.254 y 1.257 del Código Civil».

- *Audiencia Provincial de Barcelona*: sentencia núm. 287/2013, sección 17ª, de 27 junio de 2013 (JUR 2013\338515). La Sala manifiesta que la normativa del sector eléctrico contempla la opción de contratar el suministro de energía eléctrica, entre otras posibilidades, directamente con la entidad comercializadora, esto es, aquellas sociedades mercantiles que accediendo a las redes de transporte o distribución adquieren energía para su venta a los consumidores. El artículo 9 de la Ley 54/1997 (equivalente al artículo 6 de la vigente Ley 24/2013, del Sector Eléctrico), atribuye a la comercializadora la función de «vender» la electricidad. La sentencia de referencia afirma que «es claro que, frente al usuario, dicha obligación comporta la de entrega de la energía en estado adecuado para su uso de modo que, cuando dicha obligación no se puede cumplir, ha de responder la comercializadora frente al mismo, cualquiera que sea el modo en que la comercializadora accede a la electricidad, o cualesquiera que sean las relaciones internas entre comercializadora y distribuidora a las que el consumidor es ajeno. Por tanto es la empresa que vende la energía la que debe responder cuando la alteración del producto vendido o en el servicio prestado, se producen daños a la empresa, sin olvidar que posteriormente, si así lo estima procedente y de acuerdo con la normativa del sector, pueda repetir contra la entidad distribuidora de la energía».

Además, la referida sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona cita un buen número de sentencias que se han pronunciado en el mismo sentido de reconocer la responsabilidad de la empresa comercializadora. Así, las sentencias de la AP de Baleares, sección tercera, de 25 de noviembre de 2.011, de la AP de Barcelona, sección primera, de 13 de septiembre de 2.011, de la A.P. de Madrid, sección 12ª, de 27 de abril de 2.010, de la Audiencia Provincial de Madrid, sección 21, de 30 de marzo de 2.010, de la Audiencia Provincial de León, sección 1ª, de 11 de marzo de 2.010, de la Audiencia Provincial de Valladolid, sección 3ª,

de 18 de febrero de 2.010, y de la Audiencia Provincial de Valencia, Sección 8ª, de 27 de enero de 2.009.

- *Audiencia Provincial de Vizcaya*: especialmente ilustrativa por su nítida fundamentación jurídica y por la búsqueda de mecanismos de coordinación del Derecho general de obligaciones y contratos y del Derecho sectorial, es la sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya, sección 3ª, núm. 323/2015, de 21 octubre de 2015 (JUR 2015\301066), que a su vez cita otras, como la de 22 de marzo de 2012, de la misma sección y la de la AP de Valladolid de 18 de febrero de 2010. Se recoge aquí literalmente el fundamento jurídico segundo:

«También es verdad que el artículo 45 de la Ley 54/1997 en su apartado 1 g) refiere a las empresas distribuidoras comercializadoras la obligación de "asegurar el nivel de calidad del servicio que (...) se establezca reglamentariamente", de manera que sólo en relación a las mismas (no a las empresas comercializadoras, por tanto) aparece tipificado el incumplimiento de los índices objetivos de calidad como infracción sancionable (arts. 59 y ss.). En coherencia con ello, en caso de incumplimiento de dicha obligación, el art. 105-2 [del RD 1955/2000] prevé la preceptiva aplicación de descuentos en la facturación tanto al consumidor cualificado, cuando contrata directamente el peaje o tarifa de acceso, como "al comercializador, en caso contrario" que debe, por su parte, trasladar tales descuentos a sus clientes, a cuyo efecto el art. 108-5 le reconoce el derecho a obtener la correspondiente información del distribuidor a través de cuya red se suministra.

No cabe afirmar sin embargo que sean ajenas las empresas comercializadoras a la obligación de constante referencia, en la medida en que el artículo 48 de la propia Ley 54/1997 les impone realizar el suministro de energía eléctrica "con las características y continuidad que reglamentariamente se determinen (...)", a cuyo fin han de contar con el personal y medios necesarios para garantizar la exigida calidad del servicio. Significativamente, añade el precepto que "las empresas eléctricas y, en particular, las distribuidoras y comercializadoras promoverán la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico".

En cualquier caso, no se ha de perder de vista el carácter público administrativo de la transcrita normativa. Como explica su Exposición de Motivos, la Ley 54/1997 tiene como fin básico la regulación del sector



eléctrico con el triple objetivo de garantizar el suministro (calificado de esencial en el art. 2-2), al menor coste posible y su calidad, sin olvidar la protección del medioambiente. La tradicional noción de servicio público ha quedado sustituida por la expresa garantía del suministro a todos los consumidores dentro del territorio nacional, en el convencimiento de que para ello no es precisa más intervención estatal que la que la propia regulación específica supone. No se reserva por tanto para sí el Estado el ejercicio de ninguna de las actividades que integran el suministro eléctrico, aunque para asegurar el cumplimiento de aquellos objetivos, se atribuyen importantes competencias administrativas (incluida la sancionadora) a las denominadas autoridades reguladoras (v. art. 3), esto es, a la Administración General del Estado, a las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivos Estatutos y a la Comisión Nacional de Energía.

Lógicamente y, como de forma expresa advierte su art. 59-2, las responsabilidades que prevé la repetida Ley 54/1997 (y normas complementarias) se han de entender "sin perjuicio de las (...) civiles y penales o de otro orden en que puedan incurrir las empresas titulares de actividades eléctricas o sus usuarios". Es indudable, por tanto, que en el ámbito civil (y, por lo que se refiere a la ahora recurrente, contractual) se ha de resolver la controversia aquí planteada.

En definitiva, con independencia del derecho de repetición que en su caso le pudiera incumbir frente a Endesa Distribución Eléctrica SL, no cabe sino ratificar a los fines analizados la legitimación pasiva de Gas Natural Servicios SDG SA, en su condición de parte en el contrato de suministro eléctrico concertado con la empresa titular del establecimiento afectado por la sobretensión causante de los daños en base a los que se reclama en la demanda (art. 1101 y concordantes del CC)».

- *Audiencia Provincial de Asturias*: SAP de Asturias, sección. 1ª, de 29 de octubre de 2009 que constata que «los Tribunales, en supuestos como el que ahora nos ocupa, vienen negando, de conformidad con las reglas generales sobre la responsabilidad civil de los arts. 1091, 1254 y 1258 C. Civil, la posibilidad de que las empresas comercializadoras puedan quedar exoneradas de responder frente al usuario de los daños sufridos como consecuencia de las deficiencias acontecidas en el suministro de energía eléctrica. Así la S.A.P. Barcelona, Sec. 14 de 5- 6- 2009 establece que "nos hallamos enjuiciando un servicio defectuoso y también la responsabilidad específica de la Ley 54/97, del Sector Eléctrico, que impone en su



artículo 45 como obligación de las empresas comercializadoras la de: "adquirir la energía necesaria para el desarrollo de sus actividades..."».

- *Audiencia Provincial de Valencia*: la sentencia de la AP de Valencia, sección 11ª, núm. 462/2005, de 14 julio de 2005 (JUR 2005\276410) afirma que «aun teniendo la demandada la consideración administrativa de empresa comercializadora de energía eléctrica no queda ajena completamente a la responsabilidad que se puede derivar de un incorrecto suministro de la misma y que le es exigida por la demandante. Ya que, aun disponiendo el artículo 109-1º del R. D. 1955/2000 de 1 de diciembre, la responsabilidad de la empresa distribuidora en el cumplimiento de los índices de calidad de suministro individual y zonal corresponde a los distribuidores que realizan la venta de la energía al consumidor o permiten la entrega de energía mediante el acceso de sus redes, ello no obsta que pueda existir un compromiso contractual en tal sentido por parte de la comercializadora, y en el presente caso, (...), su objeto es precisamente el suministro de energía eléctrica, y expresamente se pacta en su estipulación séptima que la demandada realizará las gestiones oportunas para que su cliente reciba el suministro de energía eléctrica en los mismos niveles de calidad prestados en los últimos años....».
- *Audiencia Provincial de Granada*: la sentencia de la AP de Granada núm. 296/2009, sección 5ª, de 26 junio de 2009 (AC 2009\1469), habiendo probado que los daños se producen por la sobretensión, concluye que esa sobretensión y suministro irregular constituyen un incumplimiento obligacional que conduce a imponer la obligación de indemnizar el daño causado a la comercializadora, conforme previenen los artículos 1.445 en relación al 1.101 y concordantes del Código Civil en relación con la normativa específica del Sector Eléctrico y fundamentalmente por el artículo 105.7 del Real Decreto 1955/2000, el cual, como recordaba la misma sala en sentencia de 22 de Septiembre de 2.006 (JUR 2007, 129286), autoriza al consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual, a "reclamar, en vía civil, la indemnización de daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado" y ello con independencia de las penalizaciones que, en beneficio de los suministrados, la ley señala para aquellos supuestos en que no se alcancen los niveles de calidad que la normativa recoge.
- *Otras*: SSAP de Tenerife, sección 3ª, núm. 403/2009, de 23 de octubre de 2009 (JUR JUR 2010\79014); A Coruña, sección 4ª, núm. 156/2010, de 31 de marzo de 2010 (JUR 2010\243691); Alicante, sección 9ª, de 23 de diciembre de 2011 (JUR 2012/75137); Murcia, sección 4ª, núm. 663/201, de 29 de diciembre de 2011 (JUR

2012/29327); de Ciudad Real, sección 2ª, núm. 53/2016, de 23 febrero de 2016 (JUR 2016\75380).

4. Responsabilidad contractual del comercializador como «vendedor» de energía

La aseguradora defendía la responsabilidad contractual de la comercializadora. Argumentaba que, como se ha expuesto en el apartado precedente, la jurisprudencia, ya había aceptado la legitimación pasiva de las comercializadoras en atención a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 54/1997, en su redacción anterior a la reforma operada por la Ley 17/2007; en virtud de lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 54/1997, en redacción anterior a la reforma operada por Ley 25/2009, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 70 del Real Decreto 1955/2000.

Además, para fundamentar el fondo de la pretensión se invocaban también los artículos 43 de la Ley del Contrato de Seguro, 48 de la Ley 54/1997, artículos 325 y siguientes del Código de Comercio con relación al contrato de compraventa mercantil y su aplicación al de suministro según doctrina fijada por las SSTs de 9 de abril de 1973 y 31 de marzo de 1975 y arts. 1089, 1091, 1094, 1100, 1101, 1103, 1104, 1106 y 1108 del Código Civil, con relación a la responsabilidad contractual.

A pesar de que el usuario perjudicado no era un consumidor final en el sentido de la legislación de consumo, la demandante citaba también en apoyo de su pretensión los artículos 8c), 128, 147 y 148 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, todos ellos relativos al derecho de los usuarios a percibir indemnización por los daños derivados de la prestación de servicios o de los productos adquiridos en el mercado.

El Tribunal Supremo respalda esta posición argumentado que la responsabilidad derivada del contrato de suministro de energía eléctrica es de naturaleza contractual y por ello, no puede sustraerse al régimen de responsabilidad contractual derivado del Código Civil «tanto con relación a la responsabilidad por el incumplimiento obligacional y la consecuente indemnización de los daños y perjuicios derivados (artículos 1101 y ss. del Código Civil), como en relación con la interpretación e integración del contrato a tenor del principio de la buena fe contractual, especialmente con relación a lo dispuesto por el artículo 1258 y la proyección de la buena fe como fuente de integración del contrato».



El Tribunal Supremo pone en valor la eficacia integradora de las lagunas normativas del principio de buena fe, de forma que dicho principio «no sólo sanciona, entre otros extremos, todos aquellos comportamientos que en la ejecución del contrato resulten contrarios a los deberes de lealtad y corrección debida respecto de lo acordado y la confianza que razonablemente derivó de dicho acuerdo, sino que también colma aquellas lagunas que pueda presentar la reglamentación contractual de las partes con relación a la debida ejecución y cumplimiento del contrato celebrado (entre otras, SSTS núms. 419/2015, de 20 de julio y 254/2016, de 19 de abril)».

En este caso, la buena fe actúa como principio general que configura la relación contractual y que obliga a proteger la confianza que el consumidor ha depositado en el comercializador con quien ha contratado en un mercado en competencia, en el que podría haber elegido a otro suministrador y del que, razonablemente, cabe esperar que ofrezca el suministro en las condiciones de calidad y continuidad estipuladas. Si por razones no imputables al propio deudor de la prestación (el comercializador) pero sí imputables a terceros por los que debe responder o que están en la esfera de riesgo que el propio deudor debe soportar (como es el caso de las interrupciones imputables al distribuidor), el usuario suministrado (doméstico, profesional o industrial) sufre daños, el comercializador debe asumir su responsabilidad frente a él.

El Tribunal Supremo lo declara con meridiana claridad invocando no sólo el artículo 1258 del Código Civil sino también el artículo 6102 de los Principios de Derecho Europeo de los Contratos (PECL):

«En el presente caso, no cabe duda de que la comercializadora, como suministradora, se vinculó contractualmente a una obligación de suministro de energía de acuerdo a unos estándares de calidad y continuidad del suministro (cláusula 1.1 del contrato). Del mismo modo que se reservó, como condición suspensiva del contrato, una facultad de control acerca de la adecuación de las instalaciones del cliente para que dicha energía pudiera ser suministrada (cláusula 1.4 del contrato). Por su parte, *el cliente accedió a dicha contratación confiando en que del contrato suscrito podría razonablemente esperar, a cambio del precio estipulado, que la comercializadora respondiera de su obligación, no como una mera intermediaria sin vinculación directa, sino que cumpliera con las expectativas de «todo aquello que cabía esperar» de un modo razonable y de buena fe, con arreglo a la naturaleza y características del contrato celebrado.* Integración contractual, con base al principio de buena fe, que también viene contemplada en el artículo 6102 de los PECL (Principios de Derecho Europeo de los Contratos). Como tampoco puede concebirse como caso fortuito exonerador de responsabilidad (artículo 1105 del Código Civil) un suceso que cae dentro de la



esfera de control de riesgo a cargo del deudor, y al que es ajeno el cliente o consumidor».

Respecto a la normativa sectorial, el Alto Tribunal declara que la normativa liberalizadora del sector eléctrico no tiene como propósito regular las relaciones privadas derivadas del suministro. Según la Exposición de Motivos de la Ley 54/1997, en particular del propósito liberalizador que la informa, la regulación del sector eléctrico se centra en garantizar el correcto funcionamiento del suministro de energía en un marco ya liberalizado, pero no tiene como función la regulación de las relaciones jurídicas privadas que se deriven de la actividad de la comercialización de la energía. La comercialización de energía adquiere carta de naturaleza y queda materializada en el principio de libertad de contratación. Es por ello, como bien resalta la sentencia de la Audiencia y corrobora el TS, que «la norma, en su artículo 9.- h-, atribuye a los comercializadores la función de la «venta de energía eléctrica» a los consumidores o usuarios, sin ambages y de un modo directo».

Hay además otra razón que lleva a pensar que el propio legislador sectorial ha querido que fuese el comercializador quien responda ante el consumidor, independientemente de la acción de regreso frente al distribuidor. Así, en caso de interrupción del suministro o de deficiencias de calidad, la regulación prevé compensaciones en la factura (arts. 48.4 Ley 54/1997 y 51.5 Ley 24/2013). Aunque el responsable de la interrupción sea el distribuidor, el regulador hace recaer en el comercializador la responsabilidad frente al consumidor porque es él quien mantiene la relación contractual con el comercializador (por lo general, el distribuidor no factura al cliente). En caso de interrupción o carencias de calidad (picos de tensión), el comercializador realizará las oportunas compensaciones en la factura y repetirá en vía de regreso contra el distribuidor.

5. La distribuidora no responde en las relaciones con terceros pero sí en las relaciones internas comercializador-distribuidor y a efectos sancionadores

La sentencia de apelación, corroborada por el Tribunal Supremo, insiste en la distinción entre relaciones internas entre comercializador y distribuidor y relaciones (externas) de éstos con el consumidor contratante. Remitiéndose a varias sentencias de Audiencias Provinciales, la sentencia apelada fundamenta la legitimación pasiva de la empresa apelante en «su expreso vínculo contractual con la consumidora asegurada por la actora, siempre a salvo de la posible repetición de la comercializadora frente a la distribuidora por su hipotética responsabilidad en los defectos de suministro».

5.1. *El distribuidor responde de la mala calidad del suministro*

No es cierto, como argumentaba la demandante y recurrente, que el distribuidor no responda de la mala calidad del suministro o que la responsabilidad sea exclusiva del comercializador.

Uno de los motivos defendidos por la aseguradora para exigir responsabilidad únicamente a las comercializadoras y no a las distribuidoras es que «dicha responsabilidad, de naturaleza contractual, no alcanzaba a la entidad distribuidora, a la que se consideraba ajena a la relación contractual de suministro eléctrico», sino a las dos entidades comercializadoras demandadas «al ser las empresas comercializadoras las obligadas a la prestación del servicio de suministro según los estándares exigibles, que están delimitados legalmente».

El artículo 48 de la derogada Ley 54/1997, del Sector Eléctrico, titulado “calidad del suministro eléctrico”, permite construir un régimen de responsabilidad compartida por las siguientes razones:

- i) Obliga a «las empresas eléctricas y, en particular, (a) las distribuidoras» a promover la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para *el control de la calidad* del suministro eléctrico (art. 48.1.III);
- ii) La autorización de instalaciones *de distribución* y el correlativo reconocimiento de costes de distribución son un instrumento para la implantación de líneas de actuación y programas aprobados por las Administraciones Públicas tendentes a mejorar los objetivos de calidad (art. 48.2.II).
- iii) Corresponde a las *empresas distribuidoras* llevar a cabo las actuaciones establecidas por la Administración competente para restablecer la calidad del servicio cuando la baja calidad de la distribución de una zona sea continua, pudiera producir consecuencias graves para los usuarios, o concurrieran circunstancias especiales que pudieran poner en peligro la seguridad en el servicio eléctrico (art. 48.3).

Sobre la responsabilidad del distribuidor pueden verse, entre otras, las sentencias de la Audiencia Provincial de Murcia, núm. 663/2011, sección 4ª, de 29 diciembre de 2011 (JUR 2012\29327) y núm. 245/2010, sección 5ª, de 27 julio de 2010 (JUR 2010\344541); de Lleida núm. 551/2014, sección 2ª, de 23 diciembre (JUR

2015\56503) y otras citadas por ella; la de la Audiencia Provincial de Málaga núm. 480/2014, sección 4ª, de 31 octubre (JUR 2015\50318).

5.2. El distribuidor no es el responsable exclusivo de la mala calidad del suministro

Tampoco es cierto, como argumentaba la comercializadora, que el distribuidor sea el responsable exclusivo de la calidad del suministro.

El citado artículo 48 de la derogada Ley 54/1997 imponía a las “empresas” (no sólo las distribuidoras) el deber de ofrecer el suministro con las características y continuidad que reglamentariamente se determinaran, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas establecidas legalmente. Para ello, «las empresas de energía eléctrica» contarían con la capacidad técnica necesaria para garantizar la calidad del servicio exigida por las reglamentaciones vigentes³. Y «las empresas eléctricas» podrán declarar la existencia de zonas en que tengan dificultad temporal para el mantenimiento de la calidad exigible, presentando a la vez un Plan de mejora de la calidad del suministro que habrá de ser aprobado por la Administración competente (art. 48.2).

El último párrafo del artículo 48.1 resulta definitivo para hablar de un régimen de responsabilidad compartida, que no recae en exclusiva sobre el distribuidor, pues obliga a «las empresas eléctricas y, en particular, (a) las distribuidoras» a promover la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico.

Más claro aún es el artículo 51 de la vigente Ley 24/2013⁴, equivalente al derogado artículo 48, del que se deriva igualmente que todas las empresas

³ «El suministro de energía eléctrica deberá ser realizado por las empresas con las características y continuidad que reglamentariamente se determinen para el territorio español, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas a la que se refiere el número siguiente.

Para ello, las empresas de energía eléctrica contarán con la capacidad técnica necesaria para garantizar la calidad del servicio exigida por las reglamentaciones vigentes

Las empresas eléctricas y, en particular, las distribuidoras promoverán la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico».

⁴ Artículo 51. Calidad del suministro eléctrico

1. La calidad del suministro eléctrico es el conjunto de características, técnicas y de atención y relación con los consumidores y, en su caso, productores, exigibles al suministro de electricidad de las empresas que realicen actividades destinadas al suministro eléctrico.



eléctricas asumen su parte de responsabilidad en la garantía de calidad del suministro (cfr. apdos. 1 y 2) y que todas las empresas eléctricas pero, en particular, las distribuidoras han de promover la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico.

En lo relativo a las características técnicas, la calidad del suministro eléctrico se refiere a la continuidad, al número y duración de las interrupciones, así como a la calidad del producto.

En lo relativo a las características de la atención y relación con los consumidores y, en su caso, productores, se refiere a la relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, estudios de acceso, conexión, medida, contratación, facturación, comunicación y reclamación.

Mediante real decreto del Consejo de Ministros se establecerán indicadores individuales y colectivos, y valores objetivo para estos indicadores.

2. El suministro de energía eléctrica deberá ser realizado por las empresas con las características y continuidad que reglamentariamente por el Gobierno se determinen para el territorio español, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas a la que se refiere el apartado siguiente.

Las empresas de energía eléctrica contarán con la capacidad técnica necesaria para garantizar la calidad del servicio exigida reglamentariamente por la Administración General del Estado.

Las empresas eléctricas y, en particular, las distribuidoras promoverán la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico.

3. La Administración General del Estado establecerá las líneas de actuación en materia de calidad del servicio, tendentes a la consecución de los objetivos de calidad, tanto en consumo final como en las zonas que, por sus características demográficas y tipología del consumo, puedan considerarse idóneas para la determinación de objetivos diferenciados.

La Administración General del Estado determinará los índices objetivos de calidad del servicio, así como unos valores entre los que estos índices puedan oscilar, a cumplir tanto a nivel de usuario individual, como para cada zona geográfica atendida por un único distribuidor. Estos índices deberán tomar en consideración la continuidad del suministro, relativo al número y duración de las interrupciones y la calidad del producto relativa a las características de la tensión. Las empresas eléctricas estarán obligadas a facilitar a la Administración la información, convenientemente auditada, necesaria para la determinación objetiva de la calidad del servicio. Los datos de los índices antes citados serán hechos públicos con una periodicidad anual. La metodología retributiva de la actividad de distribución elaborada por la Administración General del Estado incorporará incentivos y penalizaciones en función de la calidad de servicio obtenida.

4. Si la baja calidad de la distribución de una zona es continua, o pudiera producir consecuencias graves para los usuarios, o concurrieran circunstancias especiales que puedan poner en peligro la seguridad en el servicio eléctrico, la Administración General del Estado requerirá que los planes de inversiones presentados por dichas empresas presenten actuaciones que impulsen la mejora de la calidad de servicio en dicha zonas.

5. Reglamentariamente el Gobierno establecerá el procedimiento para determinar las reducciones que hayan de aplicarse en la facturación a abonar por los usuarios si se constatará que la calidad del servicio individual prestado por la empresa es inferior a la reglamentariamente exigible.



En la sentencia comentada, el Tribunal Supremo sostiene que la responsabilidad contractual del comercializador ha de entenderse «sin merma del derecho a la acción de repetición que en su caso pueda ejercitar la comercializadora contra la empresa de distribución de energía eléctrica». Sin que la decisión de este recurso, que se limita al análisis de la legitimación pasiva de las comercializadoras, «deba interpretarse como una exoneración de las empresas distribuidoras frente a las posibles reclamaciones de los consumidores» (FJ 2º).

5.3. No es cierto que no haya ninguna relación contractual entre consumidor y distribuidor

En la sentencia comentada, el Tribunal Supremo hace un razonamiento que debe ser matizado. El Alto Tribunal declara que «Lo contrario [es decir, negar la responsabilidad del comercializador], (...), supondría una clara desprotección e indefensión en el ejercicio de los derechos del cliente que estaría abocado, en cada momento, a averiguar qué empresa era la suministradora de la energía sin tener con ella vínculo contractual alguno».

Es cierto que la confianza derivada del principio de buena fe contractual exige proteger al consumidor suministrado, sea o no consumidor final en el sentido de la legislación de consumo, pero no lo es que lo contrario le abocaría a “averiguar qué empresa era la suministradora de la energía”. Hay que hacer una precisión terminológica: en su caso, lo que el consumidor tendría que averiguar de admitirse una argumentación distinta a la mantenida por el TS es qué empresa es la distribuidora (no la suministradora). Con todo, esta tarea de averiguación e la empresa distribuidora es relativamente fácil porque la actividad de distribución no está liberalizada y es el distribuidor autorizado en la zona del suministro el que facilita el acceso a la red eléctrica al consumidor, sin perjuicio de que el consumidor contrate directamente con el distribuidor o lo haga a través del comercializador. En otros términos, no es enteramente cierto que el consumidor no tenga ninguna relación contractual con el distribuidor, como argumentaba la aseguradora. Técnicamente la tiene siempre (es el distribuidor quien le facilita el acceso a la red eléctrica remunerado a través de los peajes de acceso), otra cosa es que también la tenga comercialmente.

En el mercado eléctrico liberalizado, el consumidor de energía eléctrica puede optar entre contratar el acceso a la red directamente con el distribuidor y el suministro con el comercializador o contratarlo todo (acceso y suministro) con el



comercializador (art. 40.2, i), j) Ley 24/2013, art. 44.2,a Ley 54/1997⁵ y 3.2 RD 1435/2002, de 27 de diciembre, que regula las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión⁶). En ambos casos, el acceso se retribuye a través de los peajes de acceso abonados bien directamente al distribuidor o bien al comercializador que los reintegrará al distribuidor. Los consumidores que opten por contratar el acceso a las redes directamente con el distribuidor, quedarán obligados a aportar a este último justificación documental acreditativa de la existencia de un contrato de adquisición de energía con un comercializador así como documentación acreditativa de la duración del mismo (art. 3.2 RD 1435/2002).

Interesa destacar aquí el apartado 2 del artículo 3 del Real Decreto 1435/2002 que conceptúa la relación entre comercializador y consumidor como una relación de mandato respecto al distribuidor. Literalmente, en su redacción original, establecía que «en el caso en que el consumidor opte por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, este último *sólo podrá contratar con el distribuidor el acceso a las redes como mandatario del consumidor*. El contrato de suministro entre el consumidor y el comercializador, deberá formalizarse por escrito. En él *deberá incluirse una autorización para que el comercializador pueda actuar como mandatario del consumidor, contratando con*

⁵ Artículo 44. Suministro

2. Los consumidores finales de electricidad tendrán derecho a elegir suministrador pudiendo contratar el suministro:

a) Con las correspondientes empresas de comercialización. En este caso podrán contratar la energía y el peaje de acceso a través del comercializador.

Los consumidores de último recurso definidos en el artículo 10. 1 tendrán derecho además a contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso al precio máximo que se determine.

b) Con otros sujetos del mercado de producción cuya actividad no resulte incompatible. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía con el sujeto y el correspondiente contrato de peaje a las redes directamente con el distribuidor al que estén conectadas sus instalaciones.

⁶ Artículo 3. *Formalización de contratos de tarifas de acceso y de adquisición de energía*

El consumidor puede optar por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuidor y la energía con un comercializador o por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador.

1. Los consumidores que opten por contratar el acceso a las redes directamente con el distribuidor, quedarán obligados a aportar a este último justificación documental acreditativa de la existencia de un contrato de adquisición de energía con un comercializador así como documentación acreditativa de la duración del mismo.



el distribuidor la tarifa de acceso y traspasar al distribuidor los datos necesarios para el suministro».

El precepto transcrito fue impugnado por Iberdrola por considerarlo contrario a los preceptos legales que atribuían al comercializador un derecho de acceso a las redes de transporte y distribución a título propio y no como mero mandatario del consumidor. El Tribunal Supremo suprimió el adverbio “sólo” en su sentencia de 29 de junio de 2004, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 3ª (RJ\2004\6502) pues consideró que limitaba, sin la cobertura o justificación legal necesarias y en contra de diversos preceptos legales, el derecho de los comercializadores a acceder a las redes en su propio nombre. Admite el Tribunal Supremo que, si comercializador y consumidor lo pactan libremente, aquel acceda a la red del distribuidor en concepto de mandatario y no a título propio. Pero ésta es solo una opción que podrán ejercer en atención a su autonomía de la voluntad, no una relación que pueda ser impuesta por una norma reglamentaria desconociendo los numerosos preceptos legales que reconocen a las comercializadoras el derecho a acceder a las redes a título propio y a vender energía a los consumidores, entregándola en el punto de suministro establecido (art. 9.1, h, 38.1 y 42.1 Ley 54/1997). Por ello, concluye el TS que «cuando los consumidores [cualificados] opten por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, deben quedar en todo caso abiertas dos posibilidades a su elección: a) que confieran un mandato al citado comercializador para que éste contrate con el distribuidor el acceso a las redes en cuanto mandatario de aquellos consumidores, cualquiera que sean las dificultades de orden práctico que esta doble relación presente⁷; y b) que contraten el suministro de energía con los comercializadores como un todo («a precio global», ...), esto es, incluyendo el tránsito por las redes que los comercializadores pueden, a su vez, contratar con los distribuidores en nombre propio».

⁷ Sobre estas dificultades, véase dentro de la misma sentencia los argumentos de Iberdrola, quien además de solicitar la declaración de nulidad el precepto reglamentario por vulnerar diversos preceptos legales, afirmaba que «las disposiciones reglamentarias impugnadas estarían en “contradicción con la realidad del mercado eléctrico” pues “todos los suministros a precio libre [...] se contratan [...] en forma integral, de modo que es el comercializador el que contrata el acceso a la red, paga el peaje al distribuidor y cobra un precio global al cliente final, en el que se incluye el acceso a las redes y la energía». Afirmaba la demandante que «tanto la previsión legal como la práctica real del mercado suponen que el comercializador suministra la energía en posición CIF, esto es, en el punto de suministro del cliente, asumiendo él mismo los riesgos propios del transporte (pérdidas técnicas de energía eléctrica durante su tránsito por la red, y “desvíos” producidos por los clientes), mientras que las normas reglamentarias impugnadas, al negar al comercializador la condición de titular de los contratos de acceso, “le están colocando en posición FOB (venta en origen), lo que es, sencillamente, además de ilegal, irreal» (FJ 2º).



Si el consumidor opta por contratar la energía y el acceso a las redes a través de un comercializador, no habrá relación comercial con el consumidor. El comercializador actúa entonces «como sustituto del consumidor», y deberá disponer de poder suficiente otorgado por el consumidor a favor del comercializador. En este caso, «la posición del comercializador en el contrato de acceso suscrito con el distribuidor será a todos los efectos la del consumidor correspondiente» (art. 3.3. RD 1435/2002). Sobre esta figura del «sustituto» del consumidor, atribuida al comercializador, se ha pronunciado el Tribunal Supremo en su sentencia de 29 de junio de 2004 (RJ 2004/6502) afirmando que esta es una noción «de contornos no demasiado precisos» que «puede contemplarse o bien desde la perspectiva fiscal (a efectos del pago y ulterior repercusión del IVA correspondiente a la factura del peaje de acceso, por ejemplo) o bien desde la perspectiva meramente civil o mercantil, bajo cuyo prisma realmente la “sustitución” poco añade al “mandato”, en el que el mandante es sustituido por el mandatario». En el fondo, aplicando la terminología civil habría que hablar en un caso de representación directa, en la que el comercializador hace constar su condición de representante (art. 3.2 RD 1435/2002) y de representación indirecta en el caso de la sustitución (art. 3.3. RD 1435/2002), pues el comercializador actúa en su propio nombre con efectos para otro (el comercializador).

En cualquiera de los casos, ya sea por vía de mandato o de sustitución, el comercializador ocupa respecto al distribuidor la posición del consumidor, lo que significa que el comercializador se subroga en la posición del consumidor, pudiendo exigir al distribuidor responsabilidad por las deficiencias de calidad del suministro, tanto en vía de regreso, si ha respondido frente al consumidor, como de modo directo y por daños propios (ej. daños a la reputación o prestigio comercial ocasionados al comercializador por las deficiencias de calidad del suministro).

Sin embargo, ello no quiere decir que no exista ninguna relación entre consumidor y distribuidor. Como se ha dicho, técnicamente la hay siempre. Lo establece expresamente el artículo 3.3.II del RD 1435/2002 cuando afirma que «en cualquier caso (ya contrate el consumidor el acceso directamente con el distribuidor o ya lo contrate a través del comercializador), el distribuidor mantendrá con el consumidor todas las obligaciones relativas al contrato de acceso y en caso de rescisión del contrato entre el comercializador y el consumidor, éste será el titular del depósito de garantía, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación, sin que pueda ser exigible, por parte del distribuidor, actualización alguna con motivo de la renovación contractual».

6. ¿Cambia el régimen de responsabilidad en función de que el reclamante sea el consumidor o la compañía aseguradora?

Ante todos los argumentos invocados por el Tribunal Supremo y que quien escribe ha defendido en varias ocasiones, podría pensarse que este régimen de responsabilidad contractual basado en gran medida en la protección de la confianza del consumidor en el comercializador con quien ha contratado quiebra cuando es la compañía aseguradora la que exige responsabilidad por los daños ocasionados, por ser ésta un profesional especializado consciente de que los riesgos del contrato de suministro se distribuyen entre comercializador y distribuidor.

Obviamente esto no es así. No solo por la propia naturaleza de la acción subrogatoria, conforme a la cual el asegurador ejerce frente al causante del daño la *misma acción* que ejercería el asegurado (art. 43.1 LCS⁸). Pero es que, además, tal régimen tendría un efecto perverso sobre el sistema: la contratación (y correspondiente pago) de un seguro por parte del usuario exonera de responsabilidad al comercializador que ni paga seguro alguno, ni se ve sometido a eventuales lides procesales con el distribuidor. En este contexto, todo comercializador obligaría a sus suministrados a contratar un seguro y así exonerar su propia responsabilidad. Ello supone una perversión del sistema en perjuicio del usuario, que debería asumir un coste adicional por la prestación el suministro no previsto legalmente.

7. Conclusión

La sentencia comentada aporta seguridad jurídica al sector eléctrico en general y a los consumidores en particular. Deben quedar superadas las discrepancias en la jurisprudencia menor y abandonados los pronunciamientos que, con distintos argumentos, han exonerado a las comercializadoras de responsabilidad por la mala calidad del suministro eléctrico, haciendo recaer esta responsabilidad sobre las empresas distribuidoras en exclusiva.

⁸ «El asegurador, una vez pagada la indemnización, podrá ejercitar los derechos y las acciones que por razón del siniestro correspondieran al asegurado frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización».



Frente al consumidor (doméstico, profesional o industrial), responde el comercializador, sin perjuicio de la responsabilidad del distribuidor que podrá ser exigida por el comercializador en vía de regreso. En cualquier caso, el distribuidor también responderá directamente frente al consumidor, si ha contratado el acceso expresamente con él, así como frente al comercializador por los daños que le haya ocasionado, independientemente de los causados al consumidor (ej. reputación comercial por calidad deficiente del suministro).