

8132

ORD. N° \_\_\_\_\_/  
ANT.: Causa Rol N°6129-2013 (PR)  
Segundo Juzgado Policía Local Osorno.  
MAT.: Remite sentencia definitiva de  
1ra y 2da. Instancia.-

Osorno, 27 de noviembre de 2014.-

**DE :HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**  
**JUEZ TITULAR SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO**

**A :SR. DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**REGION DE LOS LAGOS.**

---

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Blanca Erica Martínez Calfui con Terpel Covepa", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle, a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

  
GERARDO ROSAS MOLINA  
SECRETARIO ABOGADO



  
HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA  
JUEZ

HBO/GM/prc  
Distribución  
- Destinatario.  
- Archivo.



Osorno, veintinueve de junio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fojas 18 y siguientes, en relación con los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, rola querrela infraccional y demanda civil interpuesta por doña **BLANCA ERICA MARTÍNEZ CALFUI**, independiente, en representación de **SOCIEDAD AGRÍCOLA FORESTAL Y PRESTACION DE SERVICIOS BURGOS MARTÍNEZ LIMITADA** o **SOCIEDAD AFOSER LTDA.**, persona del giro de su denominación, ambas domiciliadas en calle Placilla N° 136, Osorno, en contra de don **JORGE WENDLER APEL**, cuya profesión o actividad ignora y que ejerce funciones de dirección o administración, por cuenta o representación de **SERVICENTRO TERPEL COPEVA OSORNO**, ambos domiciliados en Avenida Julio Buschman N° 2429, Osorno, por haber infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, señalando que el día 19 de julio de 2013, aproximadamente a las 08:25 horas, concurrió al Servicentro Terpel Copeva, ubicado en Avenida Julio Buschmann N° 2429 de la ciudad de Osorno, a fin de cargar combustible a dos camionetas de propiedad de la Sociedad Agrícola, Forestal y Prestación de Servicios Burgos Martínez Limitada, señalándole al bombero que proceda a llenar los estanques con petróleo diésel y bencina respectivamente, tal como da cuenta la copia autorizada de Factura Electrónica que se acompaña a la presentación. Agrega que en dicho documento consta, que lo adquirido por concepto de petróleo diésel, alcanzó la suma de \$44.920, y la compra de gasolina de 93 octanos, ascendió a \$54.244, lo que daba un total de \$149.551, suma que procedió a pagarla con una tarjeta Visa, cuyo titular es don Héctor Samuel Burgos Rojas, socio de la persona jurídica a la cual representa, y en una sola cuota, tal como consta en la factura electrónica N°1285148. Agrega que al llegar a su domicilio, se percató que el comprobante de pago con Pin señalaba un monto completamente distinto al de la

Factura, notoriamente superior, habiéndose cobrado la estratosférica suma de \$749.751 y además esta venta se había cursado en 6 cuotas, sin intereses de \$124.959, cada una, ante lo cual se vio obligada a concurrir al servicentro, donde inmediatamente reconocieron su error, pero no hicieron nada, indicándole que debía entrevistarse con Jorge Wendler Apel, encargado del local, quien debía gestionar la anulación de dicha venta. Señala que volvió al día siguiente, señalándole el señor Wendler, que consultaría la solución a sus superiores, que se encontraban en la ciudad de Puerto Montt. Indica que ante la nula comunicación, concurrió nuevamente a las oficinas del servicentro, donde se le informó que estaban gestionando la devolución de los dineros pagados en exceso, a lo cual se negó rotundamente pues lo solicitado desde un principio fue la anulación de la venta, porque la intención de don Samuel era cerrar la tarjeta Visa que poseía y al gestionar la devolución, se vería obligada a mantenerla durante 6 meses más, pagando los correspondientes gastos de mantención, y que la anulación de la venta era imposible de gestionar pues no dependía de ellos, sino de otra entidad, esto es, Transbank. Señala que se dirigió a las oficinas de dicha entidad y le dieron una respuesta completamente distinta, que solamente debían llamar al Call Center y pedir la anulación, volviendo al día siguiente al servicentro, negándose a realizar dicha gestión. Agrega que el día 28 de junio, sorpresivamente se dio cuenta que Llanos y Wammes Soc. Com. Ltda., había transferido electrónicamente a la cuenta corriente N° 61079286 que pertenece a Afoser Ltda., en circunstancias que el pago se había hecho con la tarjeta de crédito de don Héctor Burgos y no de Afoser, dirigiéndose nuevamente al Servicentro Terpel Covepa, procediendo a devolverle mediante cheque serie F 13 N°6964516 por la suma de \$564.000, que era la suma que se había transferido, el cual recibieron conforme, tal y como consta de la documentación acompañada. Agrega que en

dicha oportunidad volvió a reiterar la solicitud de anulación de la venta, pero no haciendo nada hasta el momento de la presentación. Señala que la querellada con su conducta, infringió lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 12, 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496.

Basada en los mismos hechos, y en conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letras e) y d), 12, 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICENTRO TERPEL COPEVA OSORNO**, representado por don **JORGE WENDLER APEL**, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle por concepto de daño moral la suma de \$3.000.000, mas reajustes e intereses, con costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder a la abogada Paula Catalán Pérez.

A fojas 26, rola notificación por cédula a don Jorge Wendler Apel, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 18 y siguientes.

A fojas 23, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 30, la parte querellante y demandante civil, corrige demanda.

A fojas 37, la parte querellada y demandada presenta lista de testigos.

A fojas 39 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la apoderada de la parte querellante y demandante civil, doña Paula Catalán Pérez y la querellada y demandada civil, representada por don Jorge Wendler Apel. La parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela infraccional y demanda civil, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil, contesta la querrela y demanda civil, señalando que los hechos fueron efectivos y que la deuda está cancelada, regularizándose por ende la situación. Agrega que en relación a la

anulación de la venta, sólo se puede hacer durante el día, no días posteriores, sin perjuicio que al momento de realizar la compra, doña Blanca Martínez confirmó el monto de la venta, indicando que la venta se le realizó a Afoser, razón por la cual se le hizo devolución a la empresa. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. Acto seguido, el Tribunal procede a recibir la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, sobre los que deberá recaer. En primer lugar rinde prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que ratifica los documentos agregados de fojas 1 a fojas 17. Posteriormente rinde prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que acompaña con citación, cheque serie F13, por la suma de \$564.000 a nombre de la querellada y demandada civil. Posteriormente rinde prueba testimonial, la parte querellante y demandante civil a través de la declaración de Paulina Andrea Catalán Catalán de fojas 40 y Carlos Arturo Vera Vega de fojas 40 y 41. Más adelante, la parte querellante y demandante civil solicita se cite absolver posiciones a Jorge Wendler Appel.

A fojas 43, Paula Catalán Pérez delega poder a la abogada Nancy Catalán Pérez.

A fojas 84, rola absolución de posiciones de don Jorge Dieter Wendler Appel.

A fojas 55, se trajeron los autos para sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que de la querrela de fojas 18 y siguientes, interpuesta por doña Blanca Erica Martínez Calfui en representación de Sociedad Agrícola, Forestal y Prestación de Servicios Burgos Martínez Limitada o Sociedad Afoser Ltda., se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa querrellada, esto es, Servicentro Terpel Covepa Osorno, el día 19 de junio de 2013, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de

los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al haber cobrado en exceso la adquisición de combustible en el Servicentro Terpel ubicado en calle Julio Buschmann N° 2429, que se pagó con Tarjeta Visa de propiedad de Héctor Burgos Rojas, socio de la empresa querellante.

**SEGUNDO:** Que la parte querellada, en su contestación realizada en el comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 39 y siguientes, señala que los hechos fueron efectivos y que la deuda está cancelada, agregando que en relación a la anulación de la venta, ésta sólo se puede hacer durante el día, no en días posteriores, sin perjuicio que al momento de realizar la compra, doña Blanca Martínez confirmó el monto de la venta, indicando que la venta se le realizó a Afoser, razón por la cual se le hizo devolución a la empresa.

**TERCERO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Por su parte el artículo 12 señala que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

A su turno, el artículo 23, dispone que: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

**CUARTO:** Que en consecuencia, conforme a lo expresado en el considerado segundo, la querellada reconoce expresamente la existencia de la infracción denunciada por doña Blanca Martínez Calfui en representación de Sociedad Agrícola, Forestal y Prestación de Servicios Burgos Martínez Limitada o Sociedad Afoser Ltda. en su querrela de fojas 18 y siguientes.

**QUINTO:** Que consta en la factura electrónica N°1285148 de fojas 1, la adquisición que la empresa querellante realizó a COVEPA de 93,64 litros de petróleo diésel por la suma de \$44.920 y 108,58 litros de gasolina de 93 octanos sin plomo, por la suma de 54.204, sumas que incluyendo los impuestos especiales a la bencina y el diésel e IVA, suman \$149.751, cantidad que fue pagada mediante tarjeta bancaria en una cuota.

**SEXTO:** Que también consta en el documento agregado a fojas 1, en relación con los documentos agregados a fojas 5 y siguientes, que la compra referida en el considerando anterior, se cargó en la tarjeta bancaria de don Samuel Burgos, por la suma de 749.751, en 6 cuotas.

**SEPTIMO:** Que los hechos expuestos en los considerandos anteriores, son ratificados en las declaraciones de los testigos Paulina Catalán Catalán de fojas 40 y Carlos Arturo Vera Vega de fojas 40 y 41 y en la absolución de posiciones de don Jorge Wendler Appel de fojas 52.

**OCTAVO:** Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querrela interpuesta por doña Blanca Erica Martínez Calfui en representación

de Sociedad Agrícola, Forestal y Prestación de Servicios Burgos Martínez Limitada o Sociedad Afoser Ltda.

**2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**NOVENO:** Que en estos autos, doña Blanca Erica Martínez Calfui en representación de SOCIEDAD AGRÍCOLA, FORESTAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS BURGOS MARTÍNEZ LIMITADA, ha deducido demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 18 y siguientes, de la cual se desprende que la actora ha demandado el pago de \$3.000.000 por concepto de daño moral, fundada en el hecho que ha debido concurrir en reiteradas ocasiones al servicentro, además ha tenido problemas en el Banco, pues el cierre de la tarjeta bancaria de don Héctor Burgos, era necesaria para poder tramitar un crédito de consumo en el futuro, a lo cual se ha visto impedido pues su capacidad de pago se ha visto notoriamente mermada con la deuda que figura.

**DECIMO:** Que conforme a lo expresado en el considerando anterior, y en atención a que el daño moral impetrado, se fundamenta en el perjuicio que la acción infraccional, ha ocasionado a don Héctor Burgos y que el daño moral se solicita para la demandante Sociedad Agrícola, Forestal y Prestación de Servicios Burgos Martínez Limitada, de la cual don Héctor Burgos Rojas es sólo uno de los socios, será rechazada la demanda de fojas 18 y siguientes.

**DECIMO PRIMERO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, de Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por doña **BLANCA ERICA MARTÍNEZ CALFUI** en representación de **SOCIEDAD AGRÍCOLA, FORESTAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS BURGOS MARTÍNEZ LIMITADA O SOCIEDAD AFOSER LTDA.** en contra de **SERVICENTRO TERPEL COVEPA OSORNO**, representado por don **JORGE WENDLER APPEL**. en cuanto se le condena al pago de una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23 la Ley N° 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio, al haber cobrado en forma excesiva la adquisición de combustible que se pagó con una tarjeta bancaria. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de las multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que no hace lugar a la indemnización de perjuicios impetrada por doña **BLANCA ERICA MARTÍNEZ CALFUI** en representación de **SOCIEDAD AGRÍCOLA, FORESTAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS BURGOS MARTÍNEZ LIMITADA O SOCIEDAD AFOSER LTDA** en contra de **SERVICENTRO TERPEL COVEPA OSORNO**, representado por don **JORGE WENDLER APPEL**, por la razón expuesta en considerando DÉCIMO.

C) No se condena en costas a la parte querellada y demandada civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

JFKM04 TRT-63

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

Rol N° 6.129-2013.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez  
Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes, positioned below the main text.

