

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 7.333-7-2015

LAS CONDES, veinticuatro de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 4 y siguientes, don **Nicolás Alonso Quiroga Torres**, ingeniero comercial, domiciliado en calle Estocolmo N° 393, depto. 144, Las Condes, deduce denuncia por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Petrobras Chile Distribución Ltda.**, en adelante **Petrobras**, representado legalmente por don Omar Enrique Huaquin Hott, ambos domiciliados en Av. Cerro Colorado N° 5.240, piso 14, Torre 1, Santiago, para que sea condenado al pago de la suma de \$42.017.000, correspondientes a \$14.008.500 por daño directo y a \$28.017.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 23 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que el día 01 de mayo de 2015, a las 23:40 hrs. aproximadamente, se dirigió a la estación de servicios Petrobras ubicada en Av. Manquehue N° 415, Las Condes, en su auto marca Mercedes Benz modelo A 200, año 2013, color negro, dejando dicho vehículo estacionado frente al local de comida existente en dicho lugar, al cual ingresó a comprar alimentos. Que, al salir de éste, luego de efectuada la compra, se dirigió a su vehículo y que unos pocos segundos después de haberse subido al automóvil fue abordado por la puerta del copiloto por un individuo, el cual lo agredió verbalmente y lo obligó a bajarse del vehículo, para luego ser sacado de su auto por otros dos individuos, los que posteriormente lo atacaron y golpearon, para luego llevarse su vehículo.

A fs. 15, rola presentación de la parte **Quiroga Torres**.

A fs. 16, la parte **Quiroga Torres** rectifica su demanda de fs. 4 y siguientes, en el sentido que el monto total demandado asciende a \$42.025.500; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 23 de autos.**

A fs. 20, comparece, por escrito, en representación de **Petrobras Chile Red Limitada**, en adelante **Petrobras**, don Cristóbal Eugenio Wagener Almarza, ambos domiciliados en Av. Cerro Colorado N° 5240, Torre 1, piso 12, Las Condes, quien señala que, después de que el denunciante fue abordado por 4 individuos, corrió al interior de la tienda de la estación de servicio, en estado de shock, y luego salió de ésta cuando los antisociales se llevaron su vehículo, durando el robo aproximadamente 1 minuto. Que, es preciso hacer presente que el denunciante nunca pidió ayuda al personal de la estación de servicio ni volvió a ésta para dejar algún aviso o información respecto a lo sucedido. Finalmente señala que, Petrobras cuenta con todas las medidas de seguridad que se exigen en razón de su giro, a fin de evitar cualquier inconveniente o peligro a los clientes o trabajadores, contando para ello con un Plan de Seguridad autorizado y aprobado por Carabineros, y además con una política de “no héroe” respecto de sus trabajadores.

A fs. 87 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo con la asistencia de la parte Quiroga Torres asistido por su apoderado, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 4 y siguientes y rectificación de fs. 15 y 16, y la asistencia del apoderado de Petrobras, quien oponme excepciones y, en subsidio, contesta las acciones deducidas en contra de su representada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 96, la parte Quiroga Torres evacúa traslado.

A fs. 100, se lleva a efecto audiencia de percepción de CD decretada por el Tribunal, con la asistencia de ambas partes.

A fs. 102, rola presentación de la parte Quiroga Torres.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a tachas:

Primero: Que, la parte denunciante formula a fs. 89 tacha de inhabilidad para declarar en contra del testigo presentado por la parte denunciada, don Carlos Armando Berrios Arancibia, basando la tacha en lo dispuesto en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es por ser el testigo dependiente de la parte que lo presenta.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciada solicita se rechace la tacha, por cuanto el referido testigo tienen un conocimiento directo de los hechos.

Tercero: Que, el Tribunal, ejerciendo su facultad de analizar la prueba en conciencia y conforme a las reglas de la sana crítica, y que del análisis de los dichos del referido testigo no existen indicios de una falta de veracidad de ellos ni tampoco de un interés directo en el resultado del juicio, rechaza la tacha.

b) En cuanto a la excepción de excepción de incompetencia y de falta de legitimación pasiva interpuesta por la parte denunciada:

Cuarto: Que, la parte denunciada **Petrobras Chile Distribución Ltda.** opone la excepción de incompetencia y de falta de legitimación pasiva fundando dichas excepciones en que quien vende bienes y presta servicios en la estación de servicios en que ocurrieron los hechos denunciados es Petrobras Chile Red Limitada, sociedad distinta a la

demandada, siendo la demandada sólo la empresa que provee de combustible a las distintas estaciones de servicios administradas por Petrobras Chile Red Ltda. Agrega que, en el caso de existir una relación proveedor consumidor, ésta existiría entre el denunciante y la empresa prestadora del servicio, Petrobras Chile Red Ltda., empresa que opera el establecimiento comercial y tiene relación con el público que accede a él. Finalmente señala que lo anterior consta de contrato de operación celebrado entre Petrobras Chile Distribución Ltda. y Petrobras Chile Red Limitada con fecha 10 de diciembre de 2010, y que en la boleta de venta aparece que el proveedor del servicio es Petrobras Chile Red Ltda., lo que debió ser advertido por el denunciante.

Quinto: Que, al respecto la parte denunciante al evacuar el traslado conferido señala que, las excepciones deben ser rechazadas, por cuanto si existe una relación de consumo entre el denunciante Quiroga Torres y Petrobras Chile Distribución Ltda. ya que el denunciante efectuó una compra y cuenta con comprobante de pago de ella efectuado con tarjeta de crédito, instantes previos que se produjeran los hechos denunciados.

Sexto: Que, para determinar si efectivamente el denunciado detenta la calidad de proveedor respecto del denunciante y éste de consumidor, y así precisar si les sería aplicable la Ley N° 19.496, es necesario remitirse a lo señalado por dicha ley, la cual en su artículo 1° señala que: “La presente ley tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores...” y luego el mismo artículo define lo que debe entenderse por consumidor y proveedor, señalando que se entiende por consumidor “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios” y que por proveedor se entiende “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción..., por las que se cobre un precio o tarifa”.

Séptimo: Que, para acreditar sus dichos, la parte denunciada acompañó a fs. 32 a 53 prueba documental consistente en copia de contrato de operación celebrado por Petrobras Chile Distribución Ltda. con Petrobras Chile Red Limitada con fecha 10 de diciembre de 2010, en relación a la estación de servicios ubicada en Av. Manquehue con Los Militares, y copia de contrato de operación de tienda de conveniencia celebrado entre Petrobras Chile Distribución Ltda. con Petrobras Chile Red Limitada con fecha 10 de diciembre de 2010, en relación a la estación de servicios ubicada en Av. Manquehue con Los Militares; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, el denunciante **Quiroga Torres**, rinde a fs. 2 prueba documental prueba documental consistente en estado de cuenta de tarjeta de crédito que dan cuenta de pago efectuado el día 21 de abril de 2015 en Petrobras Manquehue; documentos no objetados por la denunciada.

Octavo: Que, el Tribunal del análisis del mérito del proceso, análisis del estado de cuenta de tarjeta de crédito del denunciante en el que aparece la compra efectuada, como de las fotografías de la estación de servicio en comento, en las cuales sólo aparece la leyenda Petrobras, sin hacer alusión a si esta es “Petrobras Red” o “Petrobras Distribuidora”, y teniendo presente, especialmente, que el denunciante no tiene por qué conocer ni hacerse cargo de la relación interna entre las empresas señaladas, y que la empresa denunciada y demandada no puede excusarse en la relación contractual interna, que tenga con la empresa que presta servicios en la estación en la que ocurrieron los hechos, por todo ello se rechaza las excepciones interpuestas.

c) En lo Infraccional:

Noveno: Que, la parte denunciante **Quiroga Torres** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción al artículos 23

de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en la prestación de un servicio, al actuar con negligencia, causarle un menoscabo, el que en la especie se tradujo en no cumplir con su obligación de prestar seguridad a los clientes que concurren a la estación de servicio a su cargo, lo que produjo que al subirse a su vehículo, fuera abordado por la puerta del copiloto por un individuo, el cual lo agredió verbalmente y lo obligó a bajarse, y luego éste junto a otros antisociales lo agredieran y robaran su vehículo.

Décimo: Que, la parte denunciada, al momento de contestar la denuncia, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto Petrobras no habría incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496. En efecto, señala que, no obstante, cuenta con cierta información respecto a la ocurrencia de un robo en la estación de servicios a su cargo, no existe información ni constancia de que el denunciante hubiere estado en el lugar, como tampoco de si éste realizó algún acto de consumo, y añade que el denunciante jamás se acercó a la estación de servicios a pedir ayuda o efectuar reclamo alguno. Por otra parte, señala que las estaciones de servicio de la marca Petrobras, cumplen con las exigencias que su giro les impone para otorgar un trato seguro a sus clientes, y es por ello, que la estación de servicios denunciada cuenta con circuito cerrado de cámaras de seguridad funcionando las 24 horas, con una excelente iluminación, y con otras políticas de seguridad que benefician tanto a los clientes como a los trabajadores. Agrega que, para reafirmar la existencia de preocupación de la empresa por la seguridad de sus clientes y trabajadores se ha implementado la política de “no héroe”, la que consiste en que los trabajadores no expongan de ninguna forma su integridad ni la de sus clientes, tratando de enfrentar a los delincuentes o sujetos peligrosos y que, sólo una vez que la situación sea segura, se proceda a activar el flujo de comunicación tomando contacto con Carabineros. Finalmente señala

que, por todo lo anteriormente expuesto la ocurrencia de los hechos denunciados en autos no puede imputarse de manera alguna a una conducta negligente por parte de Petrobras.

Décimo Primero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante Quiroga Torres rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 2, fotocopia de cartola de Saldo y Movimientos no Facturados de Tarjeta de Crédito del denunciante, al 4 de mayo de 2015; **2)** A fs. 3, fotocopia de Duplicado de Certificado de Inscripción de vehículo patente FRPV-84; **3)** A fs. 79 y 80, Informe de Crédito de Consumo del denunciante al 26 de agosto de 2015, el cual solicitó al Banco de Chile; **4)** A fs. 81, Estado de Cuenta Corriente del denunciante del Banco de Chile, del 30 de diciembre de 2014 al 30 de enero de 2015; **5)** A fs. 82, Resultado de Consulta de Tasación de vehículo liviano emitido por el SII de fecha 31 de agosto de 2015; **6)** A fs. 83, copia de Parte Denuncia de la Fiscalía Oriente y 17^a Comisaría Las Condes, efectuado por el denunciante con fecha 2 de mayo de 2015 a las 00:23 hrs., por robo de vehículo motorizado; y **7)** CD que contiene video con grabación de cámaras de seguridad de la estación Petrobras ubicada en la esquina de calle Los Militares con Manquehue Norte, el día de los hechos denunciados; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto la denunciada Petrobras rindió a fs. 89 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Carlos Armando Berrios Arancibia, Alejandro Delgado-Orama Frometa, y Oscar Enrique Díaz Lobos, testigos legalmente examinados, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 32 a 53 Copia de contrato de operación celebrado por Petrobras Chile Distribución Ltda. con Petrobras Chile Red Limitada con fecha 10 de diciembre de 2010, en relación a la estación de servicios ubicada en Av. Manquehue con Los Militares, y copia de contrato de operación de tienda de conveniencia celebrado entre Petrobras Chile Distribución Ltda. con

Petrobras Chile Red Limitada con fecha 10 de diciembre de 2010, en relación a la estación de servicios ubicada en Av. Manquehue con Los Militares; 2) A fs. 54 a 63, Plan de Medidas de Seguridad para la estación de servicio ubicada en Av. Manquehue con Los Militares, diseñado de acuerdo a los requerimientos de la Ley N° 19.303, vigente a la fecha de la ocurrencia de los hechos denunciados y autorizado por Carabineros de Chile; y 3) A fs. 64 a 67, fotocopia de Folleto en el cual se describe la política de “No Héroe” que se enseña a los trabajadores de las estaciones de servicio, con el objeto de capacitarlos para las situaciones de peligro; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciante.**

Décimo Segundo: Que, a fs. 100, se lleva a efecto audiencia de percepción de CD que contiene grabación de las cámaras de seguridad de la estación Petrobras ubicada en esquina Los Militares con Avda. Manquehue, el día 1 de mayo de 2015, que da cuenta que un joven con shorts y que lleva una bolsa se sube a un automóvil, de color oscuro marca Mercedes Benz, que está estacionado aparentemente frente a la tienda de servicios del servicentro. Que, luego, de manera repentina ingresa a la estación de servicio un vehículo de color plateado, que luego éste se detiene y de él se bajan dos hombres con sus cabezas cubiertas con capuchas. Que, uno de ellos aparece por la parte delantera del vehículo estacionado y el otro por detrás de éste, y luego ambos forcejean con el conductor del vehículo oscuro y lo sacan del mismo. Que, luego el conductor del vehículo interceptado corre alejándose de éste, y los antisociales se llevan el vehículo asaltado y emprenden la fuga.

Décimo Tercero: Que, del análisis de los dichos de las partes y prueba rendida aparece que es un hecho cierto en autos que el denunciante Quiroga sufrió, al subirse a su vehículo, estacionado en la estación de Servicio Petrobras ubicada en la esquina de calle Los Militares con Av. Manquehue, el robo de éste, sustracción que fue realizada por dos

antisociales que lo abordaron una vez que se había subido a su vehículo y lo obligaron a bajar del mismo mediante el uso de la fuerza y agresión.

Décimo Cuarto: Que, teniendo presente lo anterior, corresponde determinar si cabe a la empresa denunciada responsabilidad en los hechos, tal como lo señala el denunciante, el que alega no fue resguardada su seguridad, o si ésta no detenta responsabilidad alguna, como sostiene la parte denunciada.

Décimo Quinto: Que, del mérito de autos, especialmente de la exhibición de video cuya acta rola a fs. 100, se advierte el lugar en que ocurrieron los hechos denunciados es un recinto de libre acceso al público, que cumple con las características propias del servicio que presta, ser una estación de servicios, y como elemento de seguridad cuenta con cámaras, las que tienen un efecto disuasivo y de ayuda en caso de ocurrir un ilícito. Que, en el mismo video se observa que los antisociales ingresan a bordo de un vehículo, de improviso, a la estación de servicio, y que acto seguido se bajan de éste y abordan al denunciante, actuando en todo momento de manera violenta y encapuchados, para luego retirarse conduciendo el vehículo del denunciante, durando dicha acción menos de 1 minuto.

Décimo Sexto: Que, del análisis del documento acompañado a fs. 54 consistente en Plan de Medidas de Seguridad para la estación de servicio ubicada en Av. Manquehue con Los Militares, el cual se encuentra autorizado por Carabineros de Chile, aparece que la estación de servicios denunciada cuenta con las medidas de seguridad establecidas por la Ley N° 19.303, que establece obligaciones a entidades que indica en materia de seguridad a las personas.

Décimo Séptimo: Que, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, en cuanto a la existencia de las medidas de seguridad que la ley exige, en relación a su giro, para la protección tanto de los clientes como de los trabajadores en la estación de servicio en la cual

ocurrieron los hechos denunciados, y teniendo presente que, el hecho denunciado, no obstante la existencia de dichas medidas, es de aquellos imposibles de repeler o evitar, por tratarse de un asalto perpetrado por tres sujetos encapuchados, los cuales actuaron violentamente y en menos de un minuto, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar a la denunciada una conducta negligente en lo que a la seguridad en el consumo se refiere.

Décimo Octavo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 4 y siguientes de autos.

c) En lo Civil:

Décimo Noveno: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Petrobras Chile Distribución Ltda. no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 4 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la tacha de fs. 89 de autos.

b) Que, se rechazan las excepciones de incompetencia y falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada Petrobras Chile Distribución Ltda.

c) Que, no ha lugar a la denuncia de fs. 4 y siguientes de autos.

d) Que, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 4 y siguientes, rectificadas a fs. 15 y 16, en contra de Petrobras Chile Distribución Ltda., sin costas.

ANOTESE.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

M^a Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

