

Providencia, a cuatro de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 3 y siguientes, por **ERNESTO IGNACIO IBARRA ESPINOZA**, ingeniero comercial, domiciliado en Hernando de Aguirre 865, departamento 61, Providencia, en contra de **COMERCIAL M&C LIMITADA**, representada por Miguel Martínez, ignora segundo apellido, ambos domiciliados en avenida Vitacura 3350, Vitacura, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que el día miércoles 15 de julio de 2015, a las 16:00 horas aproximadamente, se dirigió con su vehículo marca Audi A3 1.8 TFSI, patente CHRV-43, a cargar combustible en la estación de servicio Shell ubicada en avenida Vitacura 3350, solicitó llenar el estanque con combustible Shell V-Power (97 octanos), los litros cargados fueron 50,355, correspondiente a la suma de \$43.205.-, según da cuenta la boleta N°0000257397; señala que el estanque de su vehículo es para 55 litros. Se retira de la estación de servicio y a los pocos kilómetros el vehículo comienza a presentar problemas, vibración de motor y luego tirones, cada vez más fuertes, inmediatamente se encienden los sensores de "engine" y "EPC" en el tablero, sale de la autopista y busca un lugar para estacionar, apaga el motor, al rato vuelve a prenderlo y los sensores se encienden, decide llamar a una grúa, ya que no podía transitar en esas condiciones, siendo su vehículo transportado a su domicilio, quedando todo el fin de semana en el lugar. El 20 de julio acude a la estación de servicio, ya que evidentemente lo depositado en el estanque no había sido gasolina sino petróleo, habla con Cecilia, administradora del lugar, quien le pide que deje todos sus datos, que vería el tema con su jefe (Miguel Martínez), y se comunicarían con él, dentro del día, para solucionar el problema. Lo llaman y le informan que su vehículo sería retirado el día martes a las 08:00 horas con una grúa, este servicio lo realiza Europ Assistance, comprobante N°0102430. Ese mismo día la administradora le indica que "vaciaron el estanque de combustible y que lo cargado por ellos correspondía a lo que él había solicitado, que el vehículo estaba disponible para retirar, pero que ellos no iban a recargar el combustible porque no

correspondía”; mientras tanto, el vehículo seguía con problemas de tirones y los sensores encendidos. El 26 de julio concurre a Audi Zentrum ubicado en Raúl Labbé 12509, Lo Barnechea, con el objeto que un especialista diera un diagnóstico de lo sucedido, el asesor Audi, Cristóbal Neut indica que no obstante realizar el vaciado del estanque se debe hacer una limpieza de todas las partes donde circuló el combustible, además de cambios de filtros y bujías y escáner general del vehículo para comprobar que no haya daños en ningún otro componente. El 29 de julio, Cristóbal Neut informa que encontró diesel en el estanque de combustible, indicando que la limpieza por parte de la estación de servicio no había sido completa, con el transcurrir de los días el servicio técnico detecta una fuga en la bomba de alta presión de combustible, ello por haber funcionado con diesel. Con diagnóstico en mano, se comunica nuevamente con la administradora de la estación de servicios y también con su jefe Miguel Martínez, la respuesta de ellos es que no se hacen responsables, debido que cargaron V-Power 97 octanos, tal como lo indica la boleta. Sin obtener una solución satisfactoria, decide llevar su auto al servicio técnico de la marca, a fin de que le practicaran un scanner para confirmar la negligencia de la querellada, el total de gastos incurridos en la reparación de su automóvil ascendió a la suma de \$1.175.236.- iva incluido, según boleta N°3009767.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 3 y siguientes, por **ERNESTO IGNACIO IBARRA ESPINOZA** en contra de **COMERCIAL M&C LIMITADA**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por expresamente reproducidos. Los hechos referidos, la infracción cometida por la demandada han causado los siguientes perjuicios: daño emergente, \$1.175.236.- costo de reparación total del vehículo, y como daño moral, constituido por las molestias, sufrimientos y pérdida de tiempo en que se ha incurrido como consecuencia de la mala prestación del servicio, con vicio o defecto, unida a la atención descortés e indiferente en resolver el problema, lo que avalúa en la suma de \$1.000.000.-, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 14, comparece **RAIMUNDO MIGUEL MARTINEZ SANHUEZA**, ingeniero civil mecánico, domiciliado en avenida Vitacura

2350, Vitacura. No ratifica la denuncia, expone que efectivamente la persona querellante, el día y hora señalado, cargó combustible, concordando la cantidad de litros y dinero que se indica en la boleta. Agrega que, pensando que se había hecho una carga de combustible equivocada, la encargada de la estación de servicio procedió a enviar una grúa y efectuar el cambio de combustible que según el denunciante estaría originando el problema en su vehículo; sin embargo, la encargada no verificó la boleta de servicio y el tipo de combustible utilizado, ya que al proceder al retiro del combustible se advirtió que éste correspondía al que debe usar el vehículo, esto es, gasolina de 97 octanos V-Power, por lo que no se hizo nada más en el vehículo.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 33 a 41.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

Raimundo Miguel Martínez Sanhueza contesta la querrela y demanda en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 16 a 19. Señala que no consta y es materia de prueba el indicio de error de carga de petróleo que aduce el querellante, que dentro de la teoría del caso expuesto, existen dos posibilidades que de manera antojadiza y sin ningún respaldo concreto proponen, la primera es que el bencinero se equivocó al cargar el combustible y cargó petróleo, o que nuestros estanques estén contaminados y mezclado los productos. Afirma que el "servicentro" cuenta con un moderno sistema de máquinas dispensadoras de combustible, que posee el sistema T.A.G.; que corresponde a una especie de llave que posee cada bencinero, con un código especial, el cual emite de forma automática la boleta por el monto, litros y tipo de bencina que está cargando, siendo imposible para la teoría del caso que se haya cargado una bencina distinta a la que aparece en la boleta. Este sistema es una forma de control que tiene la compañía para verificar el monto de bencina administrada, sus valores y el tipo utilizado. Bajo este punto, tampoco sería factible que hubiera una mezcla de nuestros productos, ya que los estanques de combustibles se encuentran completamente separados, y que de ser cierto, cientos de autos se hubieran visto expuesto a problemas de esta índole, cosa que en la realidad no sucede. Agrega que 50 litros de petróleo en un vehículo moderno y sofisticado como un AUDI, provocaría que éste se

hubiera detenido por completo, que se apagara, y produjera señales técnicas muy distintas y diversas a lo que el querellante plantea.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, la parte de Ernesto Ibarra Espinoza alega que en la estación de servicios de la querellada le cargaron petróleo en circunstancias que su vehículo utiliza gasolina de 97 octanos.
- 2.- Que a fojas 21, acompañó la boleta de compraventa del combustible, en ella aparecen, entre otros antecedentes, la fecha y hora, la cantidad de combustible cargado, el precio por litro y el total de la venta, se detalla el tipo de combustible vendido, esto es, V-Power gasolina 97 octanos, y se indica el apellido de quien atendió el servicio y el surtidor.
- 3.- Que acompaña además, una “proforma-factura” y la boleta por el servicio técnico prestado en el vehículo. En el primer documento aparece un detalle de las piezas y elementos reemplazados y del servicio prestado. (fojas 25 y 26)
- 4.- Que la parte querellada trae tres testigos, quienes declararon en el comparendo de contestación y prueba: Olga Cecilia Vera González, jefe de playa de la estación de servicios; Ricardo Andrés Borlando Guerra, bombero que habría atendido al cliente el día y hora de los hechos; y Anthony Alfredo Melo Rosales, mecánico, quien habría retirado el combustible del vehículo Audi. Todos ellos, testigos presenciales, legalmente interrogados, que no fueron tachados, contestes en el hecho y dan razón de sus dichos.
- 5.- Que la testigo Olga Vera González reconoce haber atendido a Ernesto Ibarra Espinoza cuando concurre a la estación de servicio reclamando el error en la carga de combustible, ella señala que verificó la boleta de compraventa y vio que se le había cargado gasolina V-Power y asumió que el vehículo era petrolero, por ello, dice haber seguido el protocolo y envió una grúa para que un mecánico solucionara el problema, pero el mecánico la llama y le informa que el auto no tiene petróleo sino gasolina V-Power.
- 6.- Que, a su turno, Ricardo Borlando Guerra, bombero, relata el protocolo de servicio para cargar combustible, una vez terminada la carga la máquina arroja de manera automática la boleta que indica la compra realizada. Agrega que la

pistola diesel no cabe en la boca del estanque de un vehículo bencinero, ya que éstos tienen una tapa de seguridad, más aún un vehículo Audi. Finalmente, de acuerdo a su experiencia, señala que si a un vehículo bencinero se le carga petróleo lo primero que sucede es que comienza a salir humo blanco, y cascabelea porque pierde la inyección.

7.- Que el testigo Anthonny Melo Rosales, relata que un día llega a su trabajo y su jefe le dice que había ocurrido un "ponchazo" y que lo tenían que revisar para ver qué se podía hacer, subieron el vehículo a la rampla para sacar el supuesto petróleo del estanque, pero al comenzar a sacar el combustible se da cuenta que sólo caía bencina, en ningún momento hubo petróleo, había cerca de 50 litros en el estanque. Agrega que si al vehículo le hubiesen echado 50 litros de petróleo no habría avanzado más de 50 metros, ya que la combustión de los vehículos es distinta, el bencinero trabaja bajo una chispa y el petrolero por compresión.

8.- Que la parte querellante no acompañó ningún informe del servicio técnico de la marca que acreditara que el vehículo había sido cargado con petróleo y que permanecían restos en él.

9.- Que, atendido lo antes expuesto, en especial que la boleta de compraventa es electrónica y lo declarado por los testigos en el comparendo de estilo, a juicio de este tribunal, no se ha acreditado infracción atribuible a la querellada.

En materia civil:

10.- Que la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la demanda civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores,

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A. Que no se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas de 3 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 3 y siguientes. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N°50.485-5-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

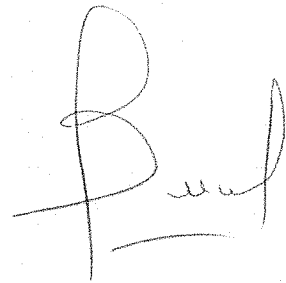
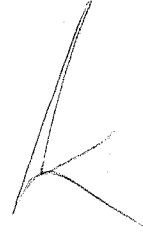
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia, a veintidós de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS: Certifíquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia se encuentra firme o ejecutoriada;

Rol N°50.485-05-2015.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Prov. 22 de julio de 2016.



SECRETARIA SUBROGANTE

