



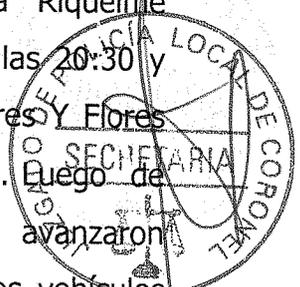
NOTIFICADA DEL DIA DE HOY 120  
14.06.2017. Siempre, AS  
15:29 hrs. por correo a  
Dome. Publice con dinero  
Abogado

Coronel, veintidós de marzo de dos mil diecisiete.-

Por entrado a mi despacho con esta fecha.

**Visto:**

1.- Que a fojas 16 comparece don **FRANCISCO JAVIER CORREA MADARIAGA**, empleado, domiciliado en calle Valenzuela nº369, Población Portal, Talcahuano; don **RENE MAURICIO RETAMAL BECERRA**, trabajador, domiciliado en Psje. Débora nº312, población Villa Hermosa, Schwager, Coronel; doña **IRIS ELIZABETH GONZALEZ ROMERO**, vendedora, domiciliada en calle Gabriel Gana nº861, Villa Los Alcaldes, Coronel; doña **MARIA ELISA SALAS RECABARREN**, empleada, domiciliada en calle Las Circas nº1369, Población Bernardo O'Higgins, Coronel; don **CLAUDIO PATRICIO TRONCOSO URREA**, mecánica industrial, domiciliado en Pasaje Cerro Redondo nº2997, Población Jorge Alessandri, Coronel; don **OSCAR JAIRO GUTIERREZ SEPULVEDA**, empleado, domiciliado en Pasaje Lago Colbún nº2692, Población doña Graciela, Coronel; **JUAN GUILLERMO PINDAVE OLIVA**, camionero, domiciliado en Luis Emilio Recabarren, nº200, Coronel; y doña **DOMENICA LILIAN RIQUELME SAEZ**, empleada, domiciliada en psje. Las Amapolas nº41, Villa Sol Naciente, Coronel; e interponen querrela infraccional en contra de **SOCIEDAD VENTA DE COMBUSTIBLES TORRES Y FLORES LIMITADA**, representado para estos efectos por don **Erito Flores Arias y por don Guillermo Abelardo Torres Valencia**, ambos con domicilio en Manuel Montt nº 02320, comuna de Coronel, por incurrir en infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según aparece de las consideraciones de hecho y de derecho que detallan en su libelo. Al efecto refieren que son propietarios de los vehículos que a continuación se especifican: don Francisco Javier Correa Madariaga del PPU. FBJV-16; María Salas Recabarren del PPU FBKV-28; don Oscar Jairo Gutiérrez Sepúlveda del PPU. FTVY-25; don Juan Guillermo Pindave Oliva del PPU. HGRS-68; don Claudio Patricio Troncoso Urrea, del PPU ZJ-5549; doña Iris González Romero del PPU DZTH-46; don Rene Retamal del DJ-9517 y doña Doménica Riquelme Sáez del PPU CWWD-65. Refieren que el 8 de Julio de 2015, entre las 20:30 y 21:30 horas compraron en comercial de venta de combustibles Torres y Flores Limitada, gasolina de 95 octanos por la sumas de dineros que indican. Luego de las respectivas cargas de combustibles y del pago de la misma, avanzaron aproximadamente un par de metros, pero todos y cada uno de los vehículos comenzaron con bruscos movimientos en los volantes y los pedales de los frenos y emanaba un fuerte olor a gasolina y se detuvieron.



Se dio a conocer al Consumidor.  
**OFICINA DE PARTES**  
**VIII REGION**  
Fecha 15 JUN 2017  
631



separado a la bencinera para verificar si el bombero había suministrado otro tipo de combustible, obteniendo respuestas descorteses e inapropiadas de parte de los proveedores. Así, llegaron más consumidores y sus familias, además de los querellantes de estos autos, reconociendo los bomberos que se había vendido agua y no gasolina. Posteriormente llegó don Guillermo Abelardo Torres Valencia, junto al administrador, quienes reconocieron el error en la venta de combustible, consistente que es vez de cargar gasolina de 95 octanos, lo que se suministro fue agua y se comprometieron a entregar una solución por todo lo que significaba este daño. Además llegaron funcionarios de Carabineros, de la Subcomisaria de Villa Mroa, originándose una denuncia que se encuentra en la Fiscalía de Coronel. Añaden que el día lunes 10 de agosto, la bencinera, proporcionó la revisión de los vehículos, a través de mecánicos que prestaron los servicios en la misma bencinera, siendo los automóviles entregados en diferentes días. Sostienen que se desconocen los arreglos que se realizaron en sus vehículos, porque estos presentan pérdida de combustible por los circuitos, aumento de consumo de bencina, emanación excesiva de vapor por el conducto de escape, entre otros. Cita las normas de la Ley 19.946 que consideran vulnerados, y en definitiva, solicitan tener por interpuesta querrela, acogerla, y se definitiva se condene a la empresa por el máximo de las multas que refiere, con costas.

2.- Que a fojas 28 y sgtes., comparece **MILESKA MARIA ROMERO QUEZADA**, representando a los mismos querellantes, e interpone demanda civil de perjuicios en contra de **SOCIEDAD VENTA DE COMBUSTIBLES TORRES Y FLORES LIMITADA**, representado para estos efectos por don Erito Flores Arias, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según aparece de las consideraciones de hecho y de derecho que detalla.

3.- Que a fojas 36 y sgtes., se notifica la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de autos al demandado, según da cuenta el atestado de la ministro de fe.

4.- Que a fojas 47 obra patrocinio y poder del representante de **VENTA DE COMBUSTIBLES TORRES Y FLORES LIMITADA**, a favor del abogado HERNAN MONTERO RAMIREZ y el abogado RODRIGO MORALES BEUSTER.

5.- Que a fojas 60 se lleva a cabo el comparendo de estilo con la sola asistencia de don Rodrigo Morales Beuster, y en rebeldía de la querellante y demandante civil. Se contesta la denuncia a través de minuta escrita.- Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.- Se recibe la causa a prueba y se





rinde en la forma que parece en el acta la que se tiene por reproducida para todos los efectos legales.-

6.- Que se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que a fojas 16, detallándose cada propietario con su respectivo vehículo, a saber, don Francisco Javier Correa Madariaga propietario del PPU. FBJV-16; doña María Salas Recabarren del PPU FBKV-28; don Oscar Jairo Gutiérrez Sepúlveda del PPU. FTVY-25; don Juan Guillermo Pindave Oliva del PPU. HGRS-68; don Claudio Patricio Troncoso Urrea, del PPU ZJ-5549; doña Iris González Romero del PPU DZTH-46; don Rene Retamal del DJ-9517 y doña Doménica Riquelme Sáez del PPU CWW-65, sostienen, en cuanto a los hechos, que el 8 de Julio de 2015, entre las 20:30 y 21:30 hrs. horas compraron en el local comercial de venta de combustibles Torres y Flores Limitada, gasolina de 95 octanos por la sumas de dineros que indican. Luego de las respectivas cargas de combustibles, y del pago de la misma, avanzaron aproximadamente un par de metros, para luego todos los vehículos comenzar con bruscos movimientos, los volantes, y los pedales de los frenos no funcionaban y emanaba un fuerte olor a gasolina y se detuvieron.- Se dirigieron por separado a la bencinera para verificar si el bombero había suministrado otro tipo de combustible, obteniendo respuestas descorteses e inapropiadas de parte de los proveedores. Así, llegaron más consumidores y sus familias, además de los querellantes de estos autos, reconociendo los bomberos que se había vendido agua y no gasolina. Posteriormente llegó don Guillermo Abelardo Torres Valencia, junto al administrador, quienes reconocieron el error en la venta de combustible, consistente que en vez de cargar gasolina de 95 octanos, se suministró agua y se comprometieron a entregar una solución por todo lo que significaba este daño. Además llegaron funcionarios de Carabineros, de la Subcomisaria de Villa Mora, originándose una denuncia que se encuentra en la Fiscalía de Coronel.

Añaden que el día lunes 10 de agosto, la bencinera, propició la revisión de los vehículos, a través de mecánicos que prestaron los servicios en la misma bencinera, siendo los automóviles entregados en diferentes días. Sostienen que se desconocen los arreglos que se realizaron en sus vehículos, porque éstos presentan pérdida de combustible por los circuitos, aumento de consumo de bencina, emanación excesiva de vapor por el conducto de escape, entre otros. Cita las normas de la Ley 19.946 que consideran vulnerados, y en definitiva piden





que tener por interpuesta querrela, acogerla, y se condene a la empresa por el máximo de las multas que refiere, con costas.

**SEGUNDO.-** Que por su lado la demandada a través de su abogado **RODRIGO MORALES BEUTER**, contestando indica que en circunstancias que llovía intensamente en Coronel, se produjo un accidente consistente en el ingreso de aguas lluvias al estanque subterráneo que contenía la bencina de 97 octanos que estaba siendo distribuida a los diferentes clientes en la estación de servicios Petrobras, administrada por su representada, en calidad de operador o comisionista de la compañía. Así, en un momento determinado comenzaron a volver los conductores de vehículos que recientemente habían sido atendido, denunciando los problemas que motivó la inmediata suspensión de la entrega del servicio. Resultando un total de diecisiete vehículos atendido en las circunstancias antes referidas. Así, sigue diciendo, el problema no se extendió por un lapso superior a treinta minutos.

Agrega que el representante de la empresa concesionaria de la estación de servicio, se constituyó en el lugar para reunirse con todos los conductores, y así se comunicó a los clientes la decisión de la empresa de proceder a la reparación inmediata de los vehículos, contemplando cualquier desperfecto mecánico presente o potencial que pudieron presentar los vehículos como consecuencia de esta situación, reparación que fue aceptada sin reparos por todo los clientes afectados, incluyendo quienes accionan en estos autos. Se trasladó a los choferes y sus familias a los destinos que éstos indicaran, y se les pago los gastos habituales de movilización durante el periodo de reparación de los vehículos y el lucro cesante para aquellos caos en que el vehículo sirviera como medio de traslado. Explica que la reparación de los 17 vehículos costó \$5.278.003.- la movilización de los clientes y pago de lucro cesaste, la suma de \$311.200.-

Al momento de la devolución de los vehículos una vez reparados los desperfectos que pudieran presentar, se dispuso el llenado total de sus estanques de bencina, lo que implicó un costo de \$666.808.

Indica que los vehículos fueron inmediatamente detenidos, para una reparación, y se extrajeron los estanques, se cambiaron todas las piezas que se indican, por lo que la demanda es infundada.

Por último señala que su representada ninguna infracción ha cometido por lo que pide el rechazo de la querrela infraccional, con costas.

**TERCERO.-** Que **la querellante** no rinde prueba, toda vez que la misma no compareció al comparendo respectivo.





Que a su turno **la querellada** rinde prueba documental consistente en:

- 1.- Contrato de operación comisionista de fecha 17 de diciembre de 2014;
- 2.- Copia de prórroga contrato de operación comisionista de fecha 01 de enero de 2016;
- 3.- Orden de servicio de emergencia emitido por la empresa PRESICION, de fecha 09 de agosto de 2015;
- 4.- Carta de fecha 04 de septiembre de 2015, remitida por don Guillermo Torres Valencia;
- 5.- Recibo conforme de fecha 11 de agosto de 2015;
- 6.- Recibo conforme de fecha 14 de agosto de 2015;
- 7.- Recibo conforme de fecha 02 de noviembre de 2015;
- 8.- Recibo de dinero suscrito por don Claudio Troncoso Urrea, y doña María Salas Recabarren;
- 9.- Recibo de dinero suscrito por doña Priscilla Cea Uribe;
- 10.- Recibo de dinero suscrito por don Oscar Gutiérrez Sepúlveda, de fecha 13 de agosto de 2015;
- 11.- Recibo de dinero suscrito por doña Violeta Moreno Burdiles.
- 12.- Tres planillas, la primera dan cuenta de los gastos que incurrió su representada, la segunda consta pago de lucro cesante y movilización y la tercera en que consta el consumo de combustible, todas las planillas de fecha 18 de agosto de 2015;
- 13.- Cinco documentos que dan cuenta del consumo de bencina;
- 14.- Facturas nº 33, 34, 35, 36, 37, 38, 1296570, 123011, 0026068 y 22978.
- 15.- Documentos que dan cuenta de resultados obtenidos por instrumento técnico, denominado VEEDER ROO;
- 16.- Y siete informes de inspección de hermeticidad de líneas subterráneas aprobado por la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES.

**CUARTO.-** Que del mismo modo, rinde prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos **PABLO ALFONSO VILLIVAR CIFUENTES**, declarando que tiene un Servicio técnico Automotriz en Concepción y refiere que recibe un llamado de don JOSE FLORES, quien es hijo de uno de los dueños del Servicentro, respecto problema que ocurrió en el Servicentro PETROBRAS de CORONEL. Agrega que don JOSE FLORES es su cliente, por lo que el mismo día del llamado concurrió al SERVICENTRO PETROBRAS, a ver en qué condiciones se encontraban los 18 vehículos. Dice que al llegar al SERVICINETRO,





uno de los bomberos se dio cuenta **de que a uno de los estanques se filtró agua, y que al revisar un vehículo, se percató que dicho móvil contenía agua,** por lo que procedieron a revisar el resto de los vehículos y todos se encontraban en la misma situación. Señala que sacaron todos los estanques de combustibles de cada auto, se hizo una limpieza de los estanques y de los circuitos de combustibles, sacando el riel de inyección de cada auto, limpiándose cada inyector cambiando los filtro de las bombas de combustibles, previa prueba de cada bomba de combustible cambiado los filtros externos que son partes del circuito.

Expresa que el estanque que conserva la bencina del Servicentro, **tiene sellos, y como hubo lluvias y e inundación, el sello se "pasó".** Sostiene que se cambiaron piezas adicionales a cada vehículo, que fueron filtros de aire, bujías, aceite, y fieltros de aceite. Por último se escaneó y reparó cada vehículo, conjuntamente con sus dueños, y se comprobó que estaban funcionando en perfectas condiciones, quedando cada dueño quedo conforme de las reparaciones. Por ultimo sostiene que su trabajo se garantizó por el lapso de 6 meses.

En tanto el testigo **JUAN CARLOS ARANCIBIA CASTRO,** manifiesta que alrededor del octavo mes del año 2015, conducía el vehículo Chevrolet, y concurrió al **SERVICENTRO PETROBRAS,** que se encuentra en **CAMILO OLAVARRIA,** a un costado del **LIDER, COMUNA DEL CORNEL,** a cargar bencina y que al realizar la carga de bencina, pudo avanzar alrededor de un Km., y el vehículo se detuvo automáticamente. Agrega que al día siguiente llamó a un amigo que estudia mecánica, **JAVIER Urbina,** y sacó por conclusión que podía haber sido agua con bencina. **Dice que a través de las redes sociales se enteró que la bencinera en cuestión había tenido un problema "involuntariamente", que se les filtró agua en los "pozos", donde guardan las bencinas, mezclando el agua con el combustibles,** ya que hubo un temporal. Dice que concurrió a la bencinera habló con la secretaria, y luego con el administrador, que le dio la solución de reparar su vehículo, "donde él quisiera", ya que se trataba de un vehículo nuevo. En consecuencia lo llevó **CHEVROLET, COSECHE,** donde realizaron el presupuesto, y le menciona el costo al administrador y al día siguiente se acercó a conversar con él, y a través de un correo emitido a **COSECHE.** Dice que pasaron alrededor de tres, y tuvo una notificación de **COSECHE,** para realizar pago de las reparaciones, y don José se acercó a realizar el respectivo pago. Además





don José, le ofreció arrendar un vehículo, y cancelar todos los gastos, a lo cual no accedió pensando que era un "abuso", y al recibir su vehículo le regalo el estanque de bencina completo.

**QUINTO.-** Que la Excma. Corte Suprema ha dicho que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores tiene por objeto ampliar los espacios de protección a los consumidores; estimular el funcionamiento del consumo conforme a la lógica del mercado; fortalecer la marcha de la economía **mediante la transparencia en la información y un equilibrio adecuado entre los agentes económicos**; fomentar la autorregulación y el arbitraje como mecanismo de solución de problemas, y robustecer la participación ciudadana en este ámbito.

**SEXTO.-** Que, para entrar al fondo del asunto infraccional, es necesario previamente detenerse en la expresión negligencia que usa el artículo 23 de la ley 19.496., que conforme al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua consiste en "*descuido, omisión, falta de aplicación.*"

En efecto, el **artículo 23** de la Ley N°19.496, establece que el verbo rector de este tipo contravencional es la "negligencia".- De esta manera, la norma precitada señala 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, ..... , seguridad, ....** del respectivo bien o **servicio**".-*

Así, es un hecho no discutido en el proceso, reconocido por el propio querellante en su contestación de la querrela, como asimismo, derivado de la propia prueba testimonial que rola a fojas 60 y siguientes, que el día 08 de julio de 2015, alrededor de las 20:00 horas ingresaron o se filtraron aguas lluvias a los estanques subterráneos de combustible de la estación de servicios en Manuel Montt n°2320, lo que motivó la suspensión de la entrega del servicio, resultando un total de diecisiete vehículos con problemas de diferente índole, y partes o piezas de su motor.

Del mismo modo reconoce haber reparado los vehículos de los afectados a su costa y haberle facilitado el traslado a los mismos a sus lugares de trabajo.

No cabe duda entonces, que los hechos antes señalados configuran infracción a las normas de la ley 19.496. Ello, más allá de la posible actuación compensatoria de parte del querrellado, lo que de ninguna manera obvia que este haya actuado con negligencia en la venta de un bien y en la prestación de un servicio, en este caso suministro de combustible, por cuanto les ha causado





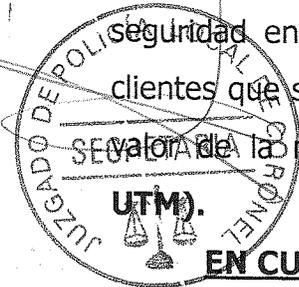
menoscabo a los propietarios de los vehículos, al no prever, con anticipación y diligencia, las filtraciones de agua lluvia hacia los estanques de combustibles subterráneo, derivándose de ello en un menoscabo para los denunciados.

**SEPTIMO.-** Que, en consecuencia, apreciando los antecedentes del proceso ya expuestos, conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que la prestación del servicio, en este caso la venta de bencina, dentro del marco de la operación de consumo realizada, fue deficiente o negligente, en lo que respecta a la seguridad, al no prevenir, revisar o reparar con antelación, la filtraciones de agua que pudieren haberse producido como consecuencia de la lluvia, existiendo además de los mismos antecedentes y consideraciones, una relación de causa a efecto entre la negligencia ya señalada y los daños provocados en los vehículos que motivó la presente causa.

**OCTAVO.-** Que lo anterior no se ve desvirtuado por las alegaciones de la querellada, en torno a que el día de los hechos llovía en forma inusitada, al tenor del informe de fojas 111, por cuanto, es ella, como prestadora de un servicio quien debe prever para las zonas como lo es la Región del Bio Bio, que lo normal en invierno es que las precipitaciones sean abundantes, más aún, sino existen otros antecedentes o prueba en el proceso respecto de sucesos similares en otras estaciones de ventas de combustible del sector.

**NOVENO.-** Que, en consecuencia, se encuentra acreditada la infracción al artículo 3 y 23 de la ley 19.496, por lo que corresponde acoger la QUERRELLA de fojas 16 y sgtes. y, además, corresponde aplicar la sanción de multa establecida en el artículo 24 de la misma ley que ordena: "*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente*".

**DECIMO.-** Que para tal efecto se considerará que el denunciado no desplegó los cuidados necesarios para que no exista negligencia y falta de seguridad en la operación de consumo al cargar agua en los vehículos de los clientes que solicitaron sus servicios. Por todas estas consideraciones, se regula el valor de la multa en **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (20**



**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

**UNDECIMO.-** Que el actor civil, en el primer otrosí de su demanda fojas 28 deduce demanda civil en contra de la misma denunciada de autos, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle don Francisco Javier Correa Madariaga, la suma de \$913.076. ; a doña María Salas Recabarren, la suma de \$580.000.- a don



Oscar Jairo Gutiérrez Sepúlveda, la suma de \$300.000. don Juan Guillermo Pindave Oliva, la suma de \$1.200.000.; a don Claudio Patricio Troncoso Urrea, la suma de \$ 680.002.-; a don Rene Mauricio Retamal Becerra, la suma de \$300.000.; a doña Iris González Romero, la suma de \$700.000.- y a doña Doménica Riquelme Sáez, la suma de \$500.000., por concepto de daño material y \$3.000.000.- por concepto de daño moral, a cada consumidor, debido a las molestias físicas, malos ratos y pérdida de tiempo que ha tenido que sufrir producto de la infracción, más los reajustes, intereses y costas.

**DUODECIMO.-** Que la demandada, en su defensa alega los mismos argumentos señalados en lo infraccional, solicitando en definitiva el rechazo de la misma, con costas.

**DECIMO TERCERO.-** Que, conforme a la regla general contenida en el artículo 1698 del Código Civil, la carga probatoria, en su sentido estrictamente procesal, es la conducta impuesta a uno o ambos litigantes para que acrediten la verdad de los hechos enunciados por ellos.

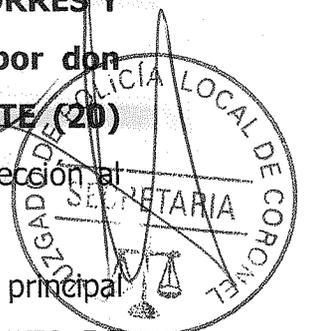
En el caso sub lite, los argumentos expresados por la denunciante y que tilda de infracciones de la ley 19.496, aún cuando han sido considerados como infracciones a las normas del art. 3 y 23 del referido texto legal, no fueron acompañados de prueba suficiente para probar los daños, toda vez que dicha parte no compareció al comparendo de estilo, tal como consta en el acta de fojas 60.

Por tal motivo, no existiendo prueba que permita establecer la cuantía de los mismos, la demanda civil será rechazada.

Y, además, vistos lo dispuesto en el artículo 1º números 1, 2, artículos 2º, 3º letras a, d y e, 12º, 23º, 24º, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, y 61, todos de la Ley N°19.496, Ley de Protección al Consumidor, más lo dispuesto en los artículos 7º, 8º, 10º, 14º, 15º, 18º, 23º, 24º y 25º, todos de la Ley N°18.287, se declara:

I.- Que, ha lugar, sin costas, a la querrela infraccional de fojas 20 y sgtes. de autos, y se condena, a **SOCIEDAD VENTA DE COMBUSTIBLES TORRES Y FLORES LIMITADA**, representado por don **Erito Flores Arias** y por don **Guillermo Abelardo Torres Valencia**, a pagar una multa de **VEINTE (20) Unidades Tributarias Mensuales**, por haber infringido la Ley de Protección al Consumidor en la forma descrita en esta sentencia.

II.- Que, se rechaza, sin costas, la demanda civil interpuesta a lo principal de la presentación de fojas 28 y sgtes. en contra de **SOCIEDAD VENTA DE**





**COMBUSTIBLES TORRES Y FLORES LIMITADA**, representado por don **Erito Flores Arias** y por don **Guillermo Abelardo Torres Valencia**.-

Anótese, notifíquese y en su oportunidad, archívense los antecedentes.-

Rol nº21.956-2015

Dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coronel, don **Alex Moya Soto** y autoriza doña **Daniela Coello Higuera**, Secretaria Abogada titular.-

