

Osorno, a veintiuno de marzo de dos mil diecinueve.

A fojas 8 y siguientes, con fecha 22 de agosto de 2018, doña **PAMELA FRANCISCA GONZALEZ ROSAS**, contador público y auditor, domiciliada en calle Ignacio Serrano N° 1352, Osorno, interpone querrela infraccional en contra de **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representado para estos efectos por don Juan Pablo Mandrú, ambos domiciliados en calle Manuel Bulnes N° 544, Osorno, en virtud de los fundamentos de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que con fecha 01 de agosto de 2018, a las 22.07 horas, se dirigió a cargar combustible de 95 octanos al servicentro Copec ubicado en Manuel Bulnes N° 544, Osorno, llenado el estanque con 29,82 litros, pagando la suma de \$26.001. Al retornar a su casa, su vehículo “empezó a tiritar de manera anormal. El día jueves aún se sentía extraño, esta vez sumándole el encendido y apagado de la luz” del tablero, la cual quedó encendida todo el día, decidiendo dejarlo detenido, sin usarlo. Transcurrido unos días, el auto no partió, llamando una grúa y llevarlo a un taller autorizado, en el que le entregaron el diagnóstico de que el vehículo sufrió daño atribuible a “combustible contaminado, causando daños en bujías, bomba, filtro combustible y aceite lubricante de motor, teniendo que hacer un vaciado y lavado de estanque de bencina, entre muchas otras cosas”. Afirmar que, con ello, se infringió lo dispuesto en artículos 12 y 23 de ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación esta querrela, condenando en definitiva a la contraria al máximo de las multas señaladas en artículo 24 de Ley N° 19.496, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, demanda civilmente en su contra, reclamando la suma de \$1.790.754 por daño emergente, más reajustes e intereses desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo, con costas, según lo que especifica en su presentación, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de Ley N° 19.496. En el segundo otrosí, acompaña de fojas 3 a 5, documentos que indica y en el otrosí tercero, solicita se tenga presente su comparecencia personal, de conformidad a lo dispuesto en artículo 50 letra C de Ley N° 19.496.

A fojas 23 y siguientes, con fecha 02 de octubre de 2018, don **MIGUEL LOPEZ VILLEGAS**, Director Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Balmaceda N° 241, Comuna de Puerto Montt, de conformidad a lo dispuesto en artículo 58 letra g) de Ley N° 19.496, se hace parte, señalando que se han infringido por el proveedor, los artículos 3 letras b), d) y e), 12, 23 y 43 de Ley N°

19.496, agregando que la "conducta manifestada por el proveedor, afecta el interés general de los consumidores atendida su gravedad y trascendencia", lo que habilita a ese servicio público para solicitar del Tribunal la aplicación de multas legales, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículo 24 de Ley N° 19.496. En el primer y segundo otrosí, solicita se tenga presente, que confiere patrocinio y poder al abogado, don BLAS EUGENIO GONZALEZ FEHRMANN, según personería que acredita, acompañando documentos de fojas 17 a 22.

A fojas 32, con fecha 08 de octubre de 2018, don VICTOR EDUARDO HENRIQUEZ ORTEGA, abogado, por la denunciada, **COMPAÑÍA DE PETROLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, se hace parte, acompañando en el primer otrosí documentos de fojas 27 a 31 y solicitando se tenga presente su personería y calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

A fojas 33, con fecha 09 de octubre de 2018, querellante y demandante civil, acompaña lista de testigo y a fojas 34, con la misma fecha, lo hace el querellado y demandado civil.

A fojas 70 y siguientes, con fecha 09 de octubre de 2018, don VICTOR EDUARDO HENRIQUEZ ORTEGA, abogado, por la denunciada, **COMPAÑÍA DE PETROLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, contesta denuncia infraccional deducida en su contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, por los fundamentos que seguidamente expone. Señala que, en primer término, que su mandante no es legitimada pasiva, ya que la estación de servicio en cuestión es administrada por la sociedad Estación de Servicios Bulnes Limitada, siendo improcedente la acción interpuesta en contra de ellos, agregando, además, que ningún estanque del automóvil del denunciante, se llena con 29.80 litros, sino que con 43 litros y que "la gasolina que se extrae desde el estanque de combustible se efectúa desde la respectiva boca toma instalada en el mismo en su parte inferior, ergo, el combustible es el que está siempre abajo, no el que está arriba", por lo que ese estanque ya tenía combustible antes de cargar el suyo, respecto de lo cual su mandante no tiene ingerencia ni responsabilidad alguna. Asimismo, que en la acción sólo se habla de combustible contaminado, sin dar detalles de ello, lo cual deberá ser demostrado por la querellante, cuestionando, además, los fundamentos de hecho de esa acción, según lo que especifica a continuación. Por todo ello, afirma que "es la denunciante quien debe probar que se le vendió un producto distinto o contaminado". Por otro lado, según lo que afirma, existiría falta de legitimación activa del Sernac, no existiendo el interés general que señala el artículo 58

letra g) de Ley N° 19.496, así como tampoco tendría legitimación pasiva su representada, según lo ya argumentado con anterioridad, solicitando sea ello declarado, no existiendo responsabilidad contravencional de su representada, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra d), 12 y 23 de Ley N° 19.496, por lo que solicita sea rechazada la acción infraccional, con costas.

En el otrosí, por los hechos ya expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, reiterando la circunstancia de que, “conforme la descripción de hechos efectuada por la demandante, no se aprecia que, de parte de nuestra mandante, se haya verificado algún obrar en virtud del cual se le pueda imputar que el mismo constituye un incumplimiento de las obligaciones señaladas” en Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, además que la demandante deberá probar los daños que reclama, los que rechaza en todas sus partes, agregando que “los mismos no se condicen con los hechos ocurridos ni menos son atribuibles al obrar de nuestra mandante, reiterando que se rechace dicha demanda, con costas, según demás fundamentos que explicita en su presentación, concluyendo que para el evento que se considere que a ellos les cabe algún grado de responsabilidad en los daños y perjuicios reclamados, solicita que todas las pretensiones de la demandante sean rebajadas, prudencial y sustancialmente, considerando que las partidas reclamadas son excesivas y exageradas. Todo ello, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3, 12, 23 y 50 de Ley N° 19.496.

A fojas 81 y siguientes, con fecha 09 de octubre de 2018, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de la querellante y demandante civil y apoderados del Sernac y de la parte querellada y demandada civil, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, siendo llamadas las partes a conciliación, sin producirse y recibándose la causa a prueba, ratificándose documentos acompañados por las partes y agregándose los de fojas 35 a 69 y rindiéndose testimonial por las partes, realizando petición conjunta las partes, a la que accede el Tribunal, poniéndose término a la audiencia.

A fojas 84 y siguientes, con fecha 11 de octubre de 2018, apoderado de Sernac solicita se tenga presente lo que indica, afirmando, en lo medular, que “la gasolina adquirida por la consumidora no proviene directamente de los estanques”, sino por una máquina que se encuentra en la superficie del establecimiento “y que, por tanto, se ve afectada por condiciones diferentes a las de los estanques, al estar a la intemperie”, según lo que habría expuesto el testigo de la parte contraria, siendo el proveedor quién

debe aplicar estándares de profesionalidad adecuados, recayendo sobre el la carga de acreditar el cumplimiento de ellos, lo que no ha acontecido en autos y demás circunstancias que solicita se tenga presente.

A fojas 97 y siguientes, con fecha 12 de octubre de 2018, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta documentos acompañados por la querellante y que individualiza, ya que no le consta que hayan sido extendidas por quienes los suscriben, que no son parte del juicio ni tampoco han declarado en este reconociéndolos, por lo que solicita que, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, se de lugar a la objeción interpuesta. De ello, se confirió traslado a fojas 100 vuelta, con fecha 16 de octubre de 2018, el cual es evacuado a fojas 105 y siguientes, con fecha 22 de octubre de 2018, solicitándose su rechazo, con costas, por las circunstancias expuestas en dicha presentación, especialmente, de conformidad a lo expuesto en artículo 14 de Ley N° 18.287.

A fojas 117, con fecha 13 de diciembre de 2018, querellante y demandante civil acompaña documentos de fojas 114 a 116.

A fojas 126 y siguiente, con fecha 18 de diciembre de 2018, Superintendencia de Electricidad y Combustible informa al tenor de lo solicitado por el Tribunal, acompañando documentos de fojas 118 a 125.

A fojas 128 y siguiente, con fecha 27 de diciembre de 2018, apoderado de Sernac solicita se tenga presente lo que indica.

A fojas 132, con fecha 11 de febrero de 2019, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A OBJECIÓN DE DOCUMENTOS DE FOJAS 97

PRIMERO: Que, a fojas 97 y siguientes, apoderado de parte querellada y demandada civil, objeta documentos acompañados por la querellante y que individualiza, ya que no le consta que hayan sido extendidas por quienes los suscriben, que no son parte del juicio ni tampoco han declarado en este reconociéndolos, por lo que solicita que, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, se de lugar a la objeción interpuesta. De ello, se confirió traslado a fojas 100 vuelta, con fecha 16 de octubre de 2018, el cual es evacuado a fojas 105 y siguientes, con fecha 22 de octubre de 2018, solicitándose su rechazo, con costas, por las circunstancias expuestas en dicha presentación, especialmente, de conformidad a lo expuesto en artículo 14 de Ley N° 18.287.

SEGUNDO: Que, los instrumentos privados, de conformidad a nuestra legislación procesal, pueden ser objetados en virtud de falta de integridad, falsedad y/o falta de autenticidad de los mismos, de conformidad a lo dispuesto en artículo 346 del Código de Procedimiento Civil y considerándose, en la especie, lo contemplado en el artículo 14 de Ley N° 18.287. En este contexto, la impugnación debe ser categórica, expresa e inequívoca, no bastando enunciar las causales ni sostener que un determinado documento emana de terceras personas ajenas al juicio, que no los han reconocido ni declarado en juicio, sino que deben ser fundadas debidamente, lo que no ha acontecido en autos. En consecuencia, no habiéndose formulado en términos categóricos y precisos, no se dará lugar a la objeción de documentos planteada a fojas 97, sin costas, por haberse tenido motivo plausible para interponer incidente respectivo.

II.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

TERCERO: Que, la denunciante, doña Pamela Francisca Gonzalez Rosas, a fojas 8 y siguientes, fundamenta su reclamo en contra de Compañía de Petróleos de Chile S.A., en la circunstancia de que, con fecha 01 de agosto de 2018, a las 22.07 horas, se dirigió a cargar combustible de 95 octanos al servicentro Copec ubicado en Manuel Bulnes N° 544, Osorno, llenado el estanque con 29,82 litros, pagando la suma de \$26.001. Al retornar a su casa, su vehículo “empezó a tiritar de manera anormal. El día jueves aún se sentía extraño, esta vez sumándole el encendido y apagado de la luz” del tablero, la cual quedó encendida todo el día, decidiendo dejarlo detenido, sin usarlo. Agrega que, transcurrido unos días, el auto no partió, debiendo llamar una grúa y llevarlo a un taller autorizado, en el que le entregaron el diagnóstico de que el vehículo sufrió daño atribuible a “combustible contaminado, causando daños en bujías, bomba, filtro combustible y aceite lubricante de motor, teniendo que hacer un vaciado y lavado de estanque de bencina, entre muchas otras cosas”. Afirma que, con ello, se infringió lo dispuesto en artículos 12 y 23 de ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación esta querrela, condenando en definitiva a la contraria al máximo de las multas señaladas en artículo 24 de Ley N° 19.496, con costas.

CUARTO: Que, la denunciada, en su contestación de lo principal de fojas 70 y siguientes, solicitó el rechazo de la acción intentada, con costas, en primer término, porque su mandante no es legitimada pasiva, ya que la estación de servicio en cuestión es administrada por la sociedad Estación de Servicios Bulnes Limitada, siendo improcedente la acción interpuesta en contra de ellos, agregando, además, que ningún estanque del automóvil del denunciante, se llena con 29.80 litros, sino que con 43 litros

y que "la gasolina que se extrae desde el estanque de combustible se efectúa desde la respectiva boca toma instalada en el mismo en su parte inferior, ergo, el combustible es el que está siempre abajo, no el que está arriba", por lo que ese estanque ya tenía combustible antes de cargar el suyo, respecto de lo cual su mandante no tiene ingerencia ni responsabilidad alguna. Asimismo, que en la acción sólo se habla de combustible contaminado, sin dar detalles de ello, lo cual deberá ser demostrado por la querellante, cuestionando, además, los fundamentos de hecho de esa acción, según lo que especifica a continuación. Por todo ello, afirma que "es la denunciante quien debe probar que se le vendió un producto distinto o contaminado" y, por otro lado, según lo que afirma, existiría falta de legitimación activa del Sernac, no existiendo el interés general que señala el artículo 58 letra g) de Ley N° 19.496, así como tampoco tendría legitimación pasiva su representada, según lo ya argumentado con anterioridad, solicitando sea ello declarado, no existiendo responsabilidad contravencional de su representada, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra d), 12 y 23 de Ley N° 19.496, por lo que solicita sea rechazada la acción infraccional, con costas.

QUINTO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras c) y d), 22, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, así como documentos acompañados de fojas 3 a 7, 17 a 22, 27 a 31, 35 a 69, 114 a 116 y 118 a 127 testimonial de fojas 82 y siguiente, existiendo controversia en cuanto a los hechos denunciados, así como en la falta de legitimación activa del Sernac y en la falta de legitimación pasiva de la denunciada, Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., encontrando este sentenciador que al haberse interpuesto esta denuncia por la persona directamente afectada por el hecho en controversia, esto es, doña Pamela Francisca Gonzalez Rosas, el hecho que se apersona en esta causa el Servicio Nacional del Consumidor es irrelevante y, por el contrario, dice relación al fin con el que fue creada, esto es, prestar asistencia y orientación a los consumidores, que es lo que ha hecho en esta causa con la denunciada, por lo cual se le tiene como parte del proceso, en su papel de colaborador en la investigación de los hechos denunciados. Asimismo, en cuanto a la eventual falta de legitimación pasiva de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A., debe regir el espíritu de lo contemplado en artículo 22 de Ley N° 19.496 y de las normas de interpretación de artículos 19 y siguientes del Código Civil, en cuanto a permitir que la denunciante accione indistintamente en contra del concesionario o del distribuidor nacional del combustible, razón por la cual se desestimará esa alegación de la defensa, centrándose el Tribunal en el fondo de lo denunciado.

SEXTO: Que, en relación a lo anterior, existiendo concordancia entre las partes de que la denunciada cargó combustible de 95 octanos en el establecimiento comercial ubicado en calle Manuel Bulnes N° 544 de esta ciudad, que provee de combustible distribuido por Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. en la ciudad de Osorno, debía demostrarse que, producto de ello, en el día, hora y lugar de los hechos denunciados, se ofertó y vendió por parte de la denunciada a la denunciante, un producto deficiente, que motivó desperfectos y daños al vehículo de propiedad de la denunciante, así como los daños que se atribuyen a esa infracción a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo cual no ha acontecido en autos, habida consideración los documentos aportados por ambas partes y la declaración de un solo testigo por cada una de ellas, antecedentes insuficientes para poder determinar si hubo infracción a Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, de parte del proveedor Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. en perjuicio de la consumidora y denunciante de autos, doña Pamela Francisca González Rosas.

SÉPTIMO: Que, en la especie, si bien el testigo de la denunciada aporta antecedentes de la forma en que se carga el combustible que se vende como de 95 octanos, así como de que la mezcladora se revisa en los primeros días de cada mes, siendo el hecho denunciado el 01 de agosto de 2018, primer día del mes, no habiéndose acreditado que ese día se haya efectivamente revisado la mezcladora, por otro lado, no se ha acreditado que en ese acto de consumo se haya entregado combustible de inferior calidad al que correspondía y menos aún, que se haya acreditado que de ello se siguió desperfectos o daños al vehículo al que se le proveyó de ese líquido, siendo importante haber podido hacer comparecer a la persona que expidió documentos de fojas 3 y 5, quién pudiera haber aportado mayores antecedentes y detalles de la forma a la que llegó a la conclusión que materializó en esos documentos, sin lo cual este sentenciador no puede dar por acreditada infracción a Ley de Protección de los Derechos del Consumidor de parte de Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. en perjuicios de su consumidora, doña Pamela Francisca Gonzalez Rosas, más aún en el contexto del informe presentado al Tribunal por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, que no constató anomalía alguna en los combustibles líquidos entregados por la denunciada.

OCTAVO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de fojas 8 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, la denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada.

III.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

NOVENO: Que, la parte demandante civil de doña Pamela Francisca Gonzalez Rosas, por los hechos expuestos en lo infraccional, demanda civilmente en contra de Compañía de Petróleos de Chile S.A., reclamando la suma de \$1.790.754 por daño emergente, más reajustes e intereses desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo, con costas, según lo que especifica en su presentación, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de Ley N° 19.496. De ello, la demandada civil, por los hechos ya expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, reiterando la circunstancia de que, “conforme la descripción de hechos efectuada por la demandante, no se aprecia que, de parte de nuestra mandante, se haya verificado algún obrar en virtud del cual se le pueda imputar que el mismo constituye un incumplimiento de las obligaciones señaladas” en Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, además que la demandante deberá probar los daños que reclama, los que rechaza en todas sus partes, agregando que “los mismos no se condicen con los hechos ocurridos ni menos son atribuibles al obrar de nuestra mandante, reiterando que se rechace dicha demanda, con costas, según demás fundamentos que explicita en su presentación, concluyendo que para el evento que se considere que a ellos les cabe algún grado de responsabilidad en los daños y perjuicios reclamados, solicita que todas las pretensiones de la demandante sean rebajadas, prudencial y sustancialmente, considerando que las partidas reclamadas son excesivas y exageradas. Todo ello, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3, 12, 23 y 50 de Ley N° 19.496.

DECIMO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 8 y siguientes, sin costas, al haberse tenido motivo plausible para interponerla.

UNDECIMO: 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 Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b), c), d) y e), 4, 12, 16 letras c) y d), 22, 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

A. NO HA LUGAR a la querrela infraccional de lo principal de fojas 8 y siguientes, interpuesta por doña **PAMELA FRANCISCA GONZALEZ**

ROSAS, en contra de **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representada por don Alejandro Palma Rioseco.

B. NO HA LUGAR a la demanda civil del otrosí primero de fojas 8 y siguientes, interpuesta por doña **PAMELA FRANCISCA GONZALEZ ROSAS**, en contra de **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representada por don Alejandro Palma Rioseco.

C. Se niega lugar a la objeción de documentos de fojas 97 y siguientes, sin costas del incidente.

D. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA

Rol N° 8020-18

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.