

Stefanovich Vargas, Mauricio
Servicentro Shell
Infracción Ley Servicio Nacional del Consumidor
Rol N° 112-2018.- (4861-2016 Segundo Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, veinte de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de su motivo segundo y de todo lo consignado en los numerales I y II del epígrafe “En cuanto a la demanda civil”, que se suprimen.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, previamente, preciso es dejar establecido que resultan hechos no controvertidos en la causa, en primer lugar, que en horas de la mañana del día 19 de septiembre del año 2015, fecha en que ocurrieron los hechos fundante de la querrela infraccional y de la demanda civil deducida, la camioneta marca Ford, modelo Ranger Limited, año 2014, placa patente GDSZ-87, era conducido por el denunciante y actor civil don Mauricio Stefanovich Vargas, circunstancia que, además, se encuentra corroborada por el representante legal de la empresa denunciada, don Juan Neufeld Vera, al prestar indagatoria a fojas 15; y, asimismo por los testigos Manuel Valdebenito y Hugo Barrientos González, que depusieron en el comparendo de estilo; y, en segundo lugar, que el querellante fue quien encargó la reparación del vehículo y también asumió el pago de tal servicio, según se infiere de la documental allegada por su parte, consistente en el presupuesto de reparación, en el informe técnico, en la factura electrónica N° 28420, en la liquidación de la orden de trabajo N° 354.029 y en la orden de trabajo, instrumentos extendidos por la empresa “Callegari e hijos limitada”, del rubro automotriz, a nombre del mencionado Stefanovich Vargas y que se agregan de fojas 1 a 5.

SEGUNDO: Que, por tanto, del mérito de los antecedentes reseñados en el fundamento precedente se desprenden fundadas presunciones que, por reunir los caracteres de precisión y gravedad, permiten establecer que el querellante y demandante civil es el poseedor de



la aludida camioneta patente GDSZ-87, siendo del caso, además, dejar establecido que del Certificado de Inscripción y Anotaciones Vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados, agregado como medida para mejor resolver en virtud de la resolución de fojas 88, se infiere que el referido vehículo se encuentra inscrito a su nombre. En consecuencia, solo cabe concluir que el aludido Mauricio Stefanovich Vargas se encuentra legitimado para denunciar la infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor, toda vez que se encuentra acreditada su calidad de consumidor, en los términos previstos en el artículo 1° del citado texto legal.

En cuanto a lo infraccional.

TERCERO: Que, además, resultan hechos que no han sido discutidos por los litigantes en el curso del proceso, en primer término, que el querellante y demandante civil don Mauricio Stefanovich Vargas el día 19 de septiembre del año 2015, alrededor de las 8,30 horas, se trasladó hasta el Servicentro Shell, ubicado en avenida Balmaceda N° 5.505 de la comuna de La Serena, conduciendo la camioneta placa patente GDSZ-87, lugar donde procedió a recargar combustible para el uso de dicho vehículo; enseguida, que en el mencionado establecimiento se le suministró combustible, por un monto de \$ 30.000; en tercer lugar, que el concesionario de aludido Servicentro es la empresa “Estación de Servicio Neu-Elqui Limitada”, cuyo representante es don Juan Neufeld Vera, y que en su calidad de vendedora del combustible, ostenta la condición de proveedor; que el carburante suministrado al referido vehículo correspondió a petróleo; y, en fin, que luego de la recargar el combustible, al desplazarse una corta distancia, la camioneta se detuvo, por cuanto le habían suministrado petróleo, en circunstancias que se trataba de un vehículo que usaba gasolina de 93 octanos y que al retornar al servicentro a reclamar, el administrador de la concesionaria don Adolfo Salinas le ofreció la limpieza del estanque de combustible y efectuar las labores necesarias para dejar operativo el móvil, todo ello a través de sus mecánicos, ofrecimiento que el querellante no aceptó por cuanto estimó que era necesario llevarlo a un servicio técnico autorizado.



CUARTO: Que con el mérito de los elementos de convicción allegados a los autos, reseñados en la parte expositiva del fallo que se revisa, en especial, el testimonio de don Manuel Valdebenito Gamboa, en cuanto expone que supo que la camioneta del denunciante la habían recargado con petróleo, porque tuvo que remolcar dicho vehículo desde el Servicentro Shell hasta el taller de la empresa “Callegari” para su reparación; el atestado de don Víctor Barrientos González, quien sostuvo que el día en que ocurrieron los hechos acompañó a don Mauricio Stefanovich a cargar combustible y luego al salir del servicentro la camioneta del denunciante se detuvo, por lo que tuvo que remolcarla hasta la estación de servicio, donde el administrador del establecimiento le ofreció sacar el petróleo y recargar el vehículo con bencina, lo que no fue aceptado porque se trataba de una camioneta nueva que tenía garantía; los dichos del testigo Adolfo Salinas Collao, administrador del Servicentro Shell ubicado en avenida Balmaceda de esta ciudad, en cuanto reconoce que el día 19 de septiembre del 2015, llegó a su oficina el querellante formulando un reclamo, por cuanto habiendo pedido una recarga de bencina de 93 octanos para su vehículo, se le había suministrado petróleo y que, no obstante que el trabajador que atendió señaló que ello había ocurrido a solicitud del propio reclamante, se le ofreció a este último el cambio del petróleo por bencina, pero ello no fue aceptado, toda vez que el cliente manifestó que no podía renunciar a la garantía del vehículo, agregando que días después el denunciante llegó con un presupuesto extendido por una suma superior a \$ 500.000, sin embargo la jefatura solo accedió a ayudarlo aportando la mitad de la suma cobrada por el servicio técnico, ofrecimiento que también fue desechado por el cliente; el contenido de la documental arrimada a los autos, consistente en el informe técnico elaborado con fecha 21 de septiembre del 2015, por el Jefe de Servicio de la empresa “Callegari”, don Víctor Muñoz Calisto, que rola a fojas 2, en relación a la camioneta marca Ford patente GDSZ-87, dando cuenta que este vehículo ingresó al servicio técnico sin funcionar, por cuanto había sido recargado con petróleo, no obstante que se trataba de una unidad bencinera, detallando luego, los procedimientos que debían adoptarse para solucionar el problema; y, la inspección ocular practicada



por el tribunal del grado al vehículo del denunciante, cuya acta se agrega a fojas 56, la que consigna que al cotejar la tapa de estanque de combustible de la camioneta inspeccionada con la fotografía incorporada a fojas 44 -que mantiene una leyenda que indica “gasolina sin plomo”- resultan concordante con lo observado en la inspección, añadiendo que, asimismo, se inspeccionó un vehículo de similares características estacionado al costado de la camioneta del querellante, constatándose que la tapa del estanque se lee la palabra “diésel”, elementos de convicción apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica, en particular a los principios de la lógica y las máximas de la experiencia, que permiten inferir, fehacientemente, que alrededor de las 8,30 horas del día 19 de septiembre del 2015, don Mauricio Stefanovich Vargas, concurrió hasta la estación de servicios Shell, ubicada en avenida Balmaceda N° 5.505 de esta ciudad, solicitando recargar con bencina de 93 octanos su camioneta placa patente GDSZ-87, por un monto de \$ 30.000, no obstante un trabajador de dicho establecimiento comercial erróneamente procedió a cargar el vehículo con petróleo, a consecuencias de lo cual al reiniciar la marcha y luego de circular algunos minutos, el móvil se detuvo debido a una falla en su sistema de combustión, debiendo ser remolcado de regreso hasta la estación de servicio, donde se le ofreció limpiar el estanque y recargar la camioneta con bencina.

QUINTO: Que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496, todo proveedor de bienes y 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; mientras que el artículo 23 del citado texto legal, previene 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.

SEXTO: Que los hechos que se tuvieron por acreditados en el basamento cuarto de la presente sentencia, configuran la infracción prevista



en el artículo 23 de la ley 19.946, en relación con lo dispuesto en el 12 del mismo cuerpo normativo, toda vez que la querellada infraccional “Estación de Servicio Neu-Elqui Limitada”, a través de uno de sus dependientes, procedió a la venta de combustible en forma negligente o descuidada, al suministrar a la camioneta del querellante petróleo en lugar de bencina de 93 octanos, provocando el consiguiente menoscabo al consumidor, puesto que al cargar el vehículo con un carburante distinto al requerido -fallando en la identidad del combustible solicitado-, le provocó al vehículo del querellante un serio desperfecto que le impidió utilizar y disponer de la camioneta para desarrollar sus labores remuneradas, todo ello derivado del incumplimiento de la obligación de respetar la entrega correcta del combustible ofrecido, debiéndose tener en consideración, además, en primer término, que no aparece racionalmente convincente que el conductor y propietario del vehículo quien, por tanto, necesariamente debe conocer las características del mismo, haya solicitado un combustible distinto al que correspondía a la camioneta, como pretende la denunciada; y, en segundo lugar, que el jefe administrativo de la estación de servicios denunciada, esto es, don Adolfo Salinas Collao, al deponer en el comparendo de estilo, expuso que en otras ocasiones cuando había ocurrido una situación similar, llevaban un mecánico quien procedía al cambio del combustible, reconocimiento que conduce a concluir que el errado suministro de bencina o petróleo es un hecho de común ocurrencia en dicho establecimiento.

En cuanto a la acción civil.

SÉPTIMO: Que habiéndose establecido la responsabilidad infraccional atribuida a la demandada, derivada de la deficiente venta de un bien, actuación negligente que, como se señaló, causó menoscabo a la demandante, procede determinar, examinando la prueba aportada en autos, si tal conducta ocasionó los daños que el actor reclama; y, en caso afirmativo, establecer su entidad y categoría, para fijar el monto que, en concepto del tribunal, sea eficaz para satisfacer tales perjuicios, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

OCTAVO: Que, en relación a la demanda civil deducida por el actor, en virtud de la cual pretende la indemnización del daño emergente



sufrido a consecuencia de la negligente actuación del proveedor demandado en la venta del combustible, es preciso dejar establecido que los desperfectos ocasionados a la camioneta patente GDSZ-87, debido al suministro erróneo de petróleo, se logran establecer con los testimonios de don Manuel Valdebenito Gamboa y de don Víctor Barrientos González, ya reseñados en el motivo cuarto precedente y, en particular, con el informe técnico de fojas 2, que consigna que el señalado vehículo ingresó al taller “Callegari”, remolcado por una grúa, ya que el motor no funcionaba, por cuanto en el servicentro le habían cargado petróleo, siendo una unidad bencinera, y que para solucionar el problema se debía bajar el estanque de combustible para descargar la bomba y botar petróleo; que para montar nuevamente la bomba de bencina, por procedimiento de fábrica, debía efectuarse con todos los componentes nuevos, agregando que, además, el vehículo requería el cambio de bujías, toda vez que éstas se empastan con petróleo y se queman; y que, asimismo, debía remplazarse el filtro de combustible y procederse a la limpieza de los ductos e inyectores; por lo que las averías provocadas al sistema de combustión del vehículo del demandante, efectivamente, le causaron una mengua o detrimento en su patrimonio al verse en la necesidad de proceder a su reparación y asumir su costo a objeto de dejarla en condiciones de volver a ser utilizada, daños que, entonces, deberán ser resarcidos.

NOVENO: Que, en relación a la regulación del monto de la indemnización por tal concepto, la demandante allegó a la causa, copia del presupuesto de reparación, la orden de trabajo, la liquidación de la orden de trabajo y la factura N° 28420, documentos emanados de la empresa “Callegari e Hijos Limitada”, empresa del rubro automotriz, que rolan a fojas 1, 3, 4 y 5, elementos de convicción que, analizados de conformidad a las reglas de la sana crítica, logran demostrar que el valor de reparación del vehículo del demandante y que éste debió asumir, ascendió a la suma de \$ 545.359; y que, además, del mérito del comprobante de venta con tarjeta de débito, extendida con fecha 19 de septiembre del 2015 por “Shell Enex F411”, agregada a fojas 47 bis, se desprende que el actor pagó por consumo de combustible la suma de \$ 30.000; en consecuencia, encontrándose



acreditado la extensión del daño emergente sufrido por el actor, solo cabe evaluarlo en la suma de quinientos setenta y cinco mil trescientos cincuenta y nueve pesos (\$ 575.359).

DÉCIMO: Que, en cuanto al daño moral, necesario resulta tener en consideración que el daño extrapatrimonial modernamente ha sido conceptualizado por la doctrina como “la lesión, pérdida o menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico”, concepto que no sólo está referido a la existencia de perturbaciones sicofísicas, que generalmente existen, por lo que su aceptación parece más justa y equitativa, ya que permite la reparación de este daño a un espectro más amplio de personas y/o bienes lesionados, con una compensación que neutralice o atenué el dolor ocasionado, la que normalmente es de carácter económico. En todo caso, debe establecerse la existencia del daño por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aún por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario; y que, además, es menester consignar que el monto de la indemnización del daño moral deberá determinarse sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que los perjudicados tengan una reparación racionalmente equivalente, evitando el enriquecimiento a través de este medio, cuyo no es el objeto de aquélla.

UNDÉCIMO: Que, en el caso sub judice, no cabe sino inferir que las averías ocasionadas a la camioneta del actor, derivadas del errado suministro de combustible, debió causar al demandante un daño extrapatrimonial real y efectivo, toda vez que la circunstancia de constatar que a raíz de la negligente entrega del bien adquirido originó que el vehículo quedara inutilizado durante varios días, naturalmente, debió provocarle padecimientos y molestias, afección emocional que, también deberá ser reparada, por lo que no cabe sino acoger la demanda por este rubro, quedando la regulación del monto de su indemnización sujeta, como se ha dicho, a la estimación prudencial de estos sentenciadores, que fundados en los principios de equidad que informan nuestra legislación, lo estiman en la suma de quinientos mil pesos (\$ 500.000).



DUODÉCIMO: Que, por otra parte, teniendo presente que el actor, correspondiéndole, no allegó al proceso elementos de convicción útiles que permitan establecer el monto de la devaluación del vehículo, los gastos de traslado y la existencia del lucro cesante y la extensión del mismo, no cabe sino desechar la demanda civil intentada por tales conceptos.

DECIMOTERCERO: Que teniéndose en consideración que la indemnización de perjuicios debe ser completa, la suma que se ordenará pagar deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de notificación de la demanda y hasta la de su pago efectivo, cantidad a la que se aplicarán intereses corrientes, desde la fecha que esta sentencia quede ejecutoriada, por cuanto será el momento en que el demandado se constituya en mora.

DECIMOCUARTO: Que la prueba documental, cuyo análisis no se consigna expresamente, en nada altera las reflexiones contenidas en los fundamentos que anteceden.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los 144 y 186 del Código de Procedimiento Civil; 3 letra e), 12, 23, 24, 50 A, 50 B y 61 de la ley 19.496; 32 y 35 de la ley 18.287, **SE REVOCA** la sentencia apelada de fecha cinco de junio del dos mil diecisiete, escrita de fojas 58 a 62, en cuanto absolvió a la empresa demandada, rechazó la demanda civil y ordenó que cada parte pague las costas y, en su lugar, se decide:

1°.- Que **SE CONDENA** a la denunciada empresa distribuidora de combustibles “Estación de Servicio Neu-Elqui Limitada”, concesionaria del “Servicentro Shell”, ubicado en avenida Balmaceda N° 5505, de la Serena, representada por don Juan Antonio Neufeld Vera, a pagar una multa equivalente a cinco unidades tributarias mensuales (5 UTM), a beneficio fiscal, como autora de la infracción prevista en el artículo 23 de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a lo dispuesto en el artículo 12 del mismo texto legal.

2°.- Que en el evento que la denunciada no pagare la multa impuesta, su representante sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna, a razón de una noche por cada quinto de unidad



tributaria mensual, apremio que no podrá exceder de quince jornadas nocturnas.

3°.- Que **ACOGÉ** la demanda civil deducida en el primer otrosí del libelo de fojas 6, sólo en cuanto se condena a la mencionada demandada “Estación de Servicio Neu-Elqui Limitada” a pagar al actor don Mauricio Alejandro Stefanovich Vargas: a) la suma de quinientos setenta y cinco mil trescientos cincuenta y nueve pesos (\$ 575.359), por concepto de indemnización del daño emergente; y la suma de quinientos mil pesos (\$ 500.000), por indemnización del daño moral.

4°.- Que las cantidades decretadas deberán pagarse debidamente reajustada y con intereses corrientes, todo lo cual se calculará en la forma dispuesta en el motivo decimotercero de este fallo.

5°.- Que se condena a la demandada al pago de las costas producidas en primera instancia.

6°.- Que cada parte asumirá las costas generadas en esta sede.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro titular don Fernando Ramírez Infante.

Rol N° 112-2018.

Pronunciado por la Primera Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de La Serena, integrada por los Ministros titulares señor Fernando Ramírez Infante, señora Marta Maldonado Navarro y el Ministro suplente señor Juan Carlos Espinosa Rojas. *No firma el Ministro suplente señor Espinosa, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa por encontrarse con permiso.*

Roxana Camus Argaluz
Secretaria

En La Serena, veinte de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.





XMRBGRNYF

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de La Serena integrada por los Ministros (as) Fernando Alberto Ramirez I., Marta Silvia Maldonado N. La Serena, veinte de septiembre de dos mil dieciocho.

En La Serena, a veinte de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.