



"El daño es evidente y la empresa vulneró los derechos del consumidor", sostuvo el director regional del Sernac, Félix Mercado.

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PORTEZUELO

Condenan a Copec por daño provocado a vehículo al cargar bencina en vez de diesel

La empresa fue sentenciada a pagar más de \$5 millones por daño emergente y \$800 mil por daño moral, además de 10 UTM (casi \$700 mil) de multa fiscal.

LA DISCUSIÓN
diario@ladiscusion.cl
FOTOS: LA DISCUSIÓN

El Juzgado de Policía Local de Portezuelo condenó a la empresa Copec S.A., por infringir la Ley del Consumidor, estableciendo el pago total por \$6.291.192 por el daño provocado al vehículo de un consumidor, en la carga errónea de bencina en la estación de servicio ubicada en la comuna de Penco.

Los hechos se originaron el pasado 6 de junio de 2024, cuando el afectado llevó su camioneta al servicentro ubicado en la ruta 150, kilómetro 3,7, lugar donde solicitó la carga de combustible diésel. Durante el proceso, al percibir el olor, el bombero se dio cuenta que cargó gasolina en vez de diésel.

Esta errónea acción provocó que al día siguiente no encendiera el motor del vehículo, por lo que el consumidor se acercó a Copec para buscar una solución al problema. La empresa, en una primera instancia, asumió la responsabilidad y la camioneta fue derivada a un servicio técnico autorizado.

Tras un mes de reparación, y con el vehículo ya entregado, el problema persistió. Según el taller, las fallas graves se debían al uso de

Protocolos

La Dirección Regional del Sernac reiteró el llamado a todas las estaciones de servicio a reforzar sus protocolos de atención, capacitar adecuadamente a su personal y asegurar la correcta prestación del servicio, evitando así errores que puedan generar consecuencias mecánicas, económicas o incluso riesgos para la seguridad de las personas consumidoras.

un combustible incorrecto en un motor diésel. Esto generó un nuevo presupuesto de arreglo, que ascendía a \$5.491.192 adicionales.

Frente a esta situación, Copec se negó a cubrir los costos extra, argumentando que el consumidor había firmado un finiquito, el cual, según su interpretación, los eximía de cualquier responsabilidad adicional.

Dada esta situación, el afectado decidió presentar un reclamo ante el Sernac, por lo que el servicio fiscalizador denunció a la empresa ante la justicia, instancia donde el afectado se hizo parte en el proceso iniciado por Sernac, solicitando la indemnización de perjuicios.

Tras analizar los antecedentes, el Juzgado de Policía Local de Portezuelo termina acogiendo la denuncia infraccional presentada por el Sernac, estableciendo que la empresa vulneró los derechos de los consumidores, dando cuenta que uno de los principales proveedores de combustibles del país no cumplió con los estándares mínimos de diligencia y calidad en la prestación de un servicio.

Como resultado, también acoge la demanda de indemnización de perjuicios de la persona afectada, quien ha estado privada de su vehículo, su principal medio de transporte, durante tres meses, experimentando una evidente afectación en su calidad de vida y actividades cotidianas.

Por ello, el tribunal condenó a la empresa al pago de una indemnización por daño emergente de \$5.491.192, y de \$800.000 por el daño moral, es decir, un total de \$6.291.192. Este monto se suma a la multa de 10 UTM (aproximadamente \$700.000 mil pesos) a beneficio fiscal.

Para el director regional del Sernac de Ñuble, Félix Mercado, este fallo es importante porque el "daño de Copec es evidente al vulnerar los derechos de los consumidores, ya que no actuó con la diligencia y profesionalismo mínimos exigidos por la Ley".