



Puerto Montt, trece de diciembre del dos mil trece.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña María Cristina Cartes Delgado, profesora, domiciliada en Vía Strauss 12, Condominio Altos de Panitao de esta ciudad, en contra del proveedor Central Parking System, representada por su administrador o jefe de local conforme el artículo 50 letra D de la ley 19.496, con domicilio en calle Illapel N° 10 de esta ciudad. Relata en cuanto a los hechos que el día 05 de octubre del año 2012 ingresó a los estacionamientos del proveedor dejando su vehículo para realizar compras y pagar cuentas, permaneciendo una hora y media aproximadamente, y que al regresar a su vehículo se percató que desconocidos forzaron la chapa de la puerta del piloto ingresando a su interior y abriendo la puerta del maletero, sustrayendo las especies que detalla en el libelo; señala que al dirigirse a las oficinas de Central Parking, el administrador era inubicable, y que se encontraban dos personas informando que habían sido víctimas del mismo hecho, que cuando el administrador don Gustavo Villanueva se presentó, les informa que no existen cámaras de seguridad y que ese piso no se encontraba con guardias, por lo que le sorprendió a la actora su falta de preocupación, lo descortés, indiferente y poca colaboración de su parte, ofreciendo sólo el libro de reclamos agregando que la empresa se demoraría 3 o 4 meses en dar una respuesta lo que a la fecha de la demanda no se concretó, no llamando ellos a Carabineros debiendo hacerlo la actora, y esperaron a Carabineros hasta las 22:00 horas para estampar la denuncia sin la presencia del administrador. Por los hechos denunciados, demanda por concepto de daño emergente la suma de \$737.229 por las especies sustraídas que detalla y el daño del vehículo, más la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses, con costas.

A fojas 5 y siguientes rola prueba documental de la actora, que consiste en copia fotostática de boleta y ticket de estacionamiento, información comercial de compra en tiendas Corona, certificado de compra en tiendas Corona, presupuesto de reparación en Automotriz Berríos, y cotizaciones en tiendas.

A fojas 12 y siguientes rola copia de parte policial por denuncia del robo.

A fojas 18 rola certificado de inscripción de vehículo patente RH-4712.

A fojas 19 rola cotización de teléfono.

A fojas 32 se hace parte el Sernac.

A fojas 38 rola lista de testigos.

A fojas 40 rola copia de mandato judicial otorgado por Estacionamientos Central Parking System Chile S.A. al abogado don Lorenzo Ignacio Miranda Morales.

A fojas 44 y siguientes rola escrito de contestación de la denuncia. En sus descargos el abogado don Lorenzo Ignacio Miranda Morales en representación de Estacionamientos Central Parking System Chile S.A. solicita el rechazo de la querrela y demanda, señalando como argumentos de hecho que niegan y controvierten los hechos expuestos por la contraria, que no es efectivo lo dicho por la demandante, que no existe vínculo contractual con su representada, que el onus probandi recae en el actor por lo que no se acredita la preexistencia de las especies sustraídas, el valor de estas, las circunstancias en que se produjo el robo, la relación de causalidad entre el presunto daño y las acciones imputadas a su representada, la cuantía de los daños, el origen de la responsabilidad de su representado, y la concurrencia de los supuestos de los artículos 3^o y 23 de la ley 19.496. Que en cuanto a las normas legales enunciadas por la contraria, esta no señala su relevancia al caso ni la forma en que su representada contravino o infringió la norma, que en la demanda civil no se indica qué tipo de responsabilidad es la que sustenta la demanda, no señalándose la fuente de las obligaciones, solicitando finalmente sea declarada la acción de la contraria como temeraria.

A fojas 47 y siguiente rola set fotográfico.

A fojas 50 y siguientes rola procedimiento de mediación ante el Sernac.

A fojas 61 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, la parte querellada y demandada civil asistida por el abogado don Gonzalo Serra Berrueco, y el Sernac representado por la abogada doña María Pía Cárdenas Villarroel. La parte querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda. El Sernac ratifica la querrela. La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante y demandante civil ratifica la prueba documental acompañada, acompañando nueva prueba ya individualizada en acta. El Sernac acompaña reclamo tramitado ante el servicio. La parte querellada y demandada civil objeta documentos, por lo que se confiere traslado a la contraria, quienes se reservan el plazo para evacuar el traslado. La querellada y demandada civil ratifica el documento acompañado.

A fojas 65 y siguientes se recibe la prueba testimonial. Comparece en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil don Marcelo Alejandro Rebolledo Pérez, ya individualizado en acta, quien legalmente juramentado es tachado por la contraria conforme a sus dichos, a lo que el tribunal confiere traslado a la contraria solicitando el Sernac no se de lugar a la tacha conforme los argumentos que esgrime en acta, quedando la resolución de la tacha para la sentencia definitiva, procediéndose a recibir la declaración del testigo quien relata que el día de los hechos don Manuel Sánchez llega afligido a la oficina, ya que trabaja con él, por lo ocurrido en el estacionamiento del mall, no sabe cual mall, y que le robaron los elementos que ocupa para su trabajo, documentación de clientes y otros, que el vehículo robado es de propiedad de la señora de Manuel pero el uso es de Manuel

A fojas 71 doña María Cristina Cartes Delgado evacua el traslado conferido por la objeción de documentos.

A fojas 79 el Sernac evacua el traslado conferido por la objeción de documentos.

A fojas 85 rola certificado de inscripción y anotaciones vigentes de vehículo patente RH-4712.

A fojas 89 y siguientes rola respuesta a oficio de la Fiscalía Local del Ministerio Público de Puerto Montt.

A fojas 99 vuelta rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que a fojas 66 en acta de comparendo la parte querellada y demandada civil representada por el abogado don Gonzalo Serra Berrueco tacha al testigo don Marcelo Alejandro Rebolledo Pérez presentado por la parte querellante y demandante civil, conforme el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, ya que conforme a sus dichos al ser preguntado para tacha este señala que quiere que la parte que lo presenta gane el juicio, por lo que el tribunal confiere traslado. Que el Sernac evacua el traslado solicitando el rechazo de la tacha, toda vez que los argumentos resultan incongruentes, ya que de la declaración del testigo queda de manifiesto su imparcialidad, y que el testigo no tiene un interés directo o indirecto que permita acoger la tacha. Así las cosas, y conforme las alegaciones de las partes y los dichos del testigo, no se logra acreditar su falta de imparcialidad, por lo que será rechazada la tacha formulada, sin condena en costas del incidente, por no haberlas solicitado las partes.

SEGUNDO: Que a fojas 62 y siguientes en acta de comparendo, la parte querellada y demandada civil representada por el abogado don Gonzalo Serra Berrueco, objeta los documentos de la contraria, realizando observaciones de pertinencia, falta de integridad y falsedad de estos, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo estos evacuados por la actora y el Sernac a fojas 71 y siguientes y a fojas 79 y siguientes. Así, atendidos los argumentos de las objeciones, estas serán desechadas, por cuanto los fundamentos de las objeciones dicen relación con la apreciación de las pruebas acompañadas en estrados, facultad que está entregada a esta sentenciadora bajo las reglas de la sana crítica, según lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287. A mayor abundamiento, el objetante no fundamenta legalmente su incidente, por lo que nos serán acogidas las objeciones, con condena en costas al incidentista.

TERCERO: Que de se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si estos constituyen o no en una infracción a la ley 19.496.

CUARTO: Que de los antecedentes de autos apreciados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, la actora acredita que con fecha 05 de octubre del año 2012 al encontrarse estacionado el vehículo patente RH-4712 en los estacionamientos del Mall Costanera y administrado por Central Parking System, constató el daño a la chapa de la puerta de su vehículo y el robo de especies que detalla desde su interior, hechos que resultan acreditados mediante la prueba documental por ella acompañadas apreciadas en conjunto conforme las reglas de la sana crítica.

QUINTO: Que la defensa del proveedor en sus descargos niega todos los hechos expuestos por la actora, que no existe vínculo contractual con el demandante, que este deberá acreditar conforme las reglas del onus probandi la preexistencia de las especies y su valor, la relación de causalidad entre el daño y las acciones imputadas a su representada, la cuantía de los daños, el origen de la responsabilidad de su representado y la concurrencia de la supuesta infracción, que el actor no señala la fuente de las obligaciones de las que provienen los daños demandados lo que dejaría a su parte en la indefensión al no poder formular una correcta defensa.

SEXTO: Que en cuanto al argumento de la defensa referente a que no existe un vínculo contractual con la actora, dicho argumento no será acogido por cuanto se acredita que efectivamente el vehículo se encontraba al interior de las dependencias del proveedor, quien presta servicios de estacionamiento cobrando una tarifa por dichos servicios, por lo que el actor estaba ejerciendo un acto de consumo cumpliendo con los requisitos fácticos que exige el artículo 1º de la ley 19.496 para ser considerado como consumidor,

siendo determinante a este respecto la copia de boleta y ticket de fojas 5 que señala como fecha el 05/10/2012.

SEPTIMO: Que en cuanto a los descargos respecto a que la actora no señala en su líbello el tipo de responsabilidad por la cual demanda, esta sentenciadora debe interpretar la parte petitoria del líbello entendiendo que los consumidores son legos en materia de litigios, y que la ley 19.496 los faculta para actuar sin el patrocinio de abogado habilitado. Al respecto, la obligación de indemnizar todo daño, se encuentra señalada en el artículo 3° de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”*, por lo que la obligación de indemnizar *“todos los daños materiales y morales”* es reconocida por el legislador como una obligación legal con una cobertura indemnizatoria amplia, cubriendo esta la reparación de los daños patrimoniales y morales causados al propio consumidor, incluyéndose los daños corporales y daños a la vida o integridad física del mismo, y también los perjuicios causados a otros bienes del consumidor, aunque no fueren objeto del contrato, por lo que cabe concluir que la responsabilidad que señala la Ley de Protección al Consumidor tiene un carácter sui generis.

OCTAVO: Que el artículo 3 de la ley 19.496 prescribe que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: D) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*. Que el artículo 23 de la Ley del Consumidor prescribe: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”*, y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

En este sentido este tribunal considera que el proveedor ha sido negligente, ya que las medidas de seguridad han sido deficientes o ineficaces, en términos de limitar o impedir la perpetración de ilícitos al interior de sus dependencias, como lo es en el caso de autos, el interior de sus estacionamientos. Dichos estacionamientos cuentan con

guardias de seguridad y cámaras de vigilancia que deberían custodiar los vehículos y no se percataron del hecho, ya que o no se encontraban rondando en el sector, o estos medios eran insuficientes para cubrir todo el estacionamiento. Lo anterior constituye una inexcusable negligencia por parte de la empresa.

NOVENO: Que el artículo 2.314 del Código Civil establece: *“El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”*, y el artículo 3º de la ley 19.496 en su letra e) prescribe que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”*. Así las cosas, y probada la responsabilidad del proveedor querellado y demandado civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitadas por el actor, de la forma que se expresa:

1º Que en cuanto a la indemnización de perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente reclamado y sufrido por él en cuanto a los perjuicios ocasionados por la chapa del vehículo forzada, el que se fijará en un monto de \$121.380 conforme presupuesto de fojas 9. Que en cuanto a las especies reclamadas por el actor como sustraídas, no se dará lugar a lo solicitado por estos conceptos, por no ser acreditado en estrados la preexistencia de estas especies eventualmente sustraídas y su avalúo.

2º Que respecto del daño moral, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral que atenta contra los derechos del consumidor denunciante y demandante civil. Los hechos acreditados en estrados permiten presumir a esta sentenciadora que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios y la inexistencia de una atención oportuna por parte de la empresa, los que sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo, fenómenos naturales y ordinarios en tales casos que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la comprobación de su realidad va incluida en la existencia misma de la desgracia, razón por la cual se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral estableciéndose de forma

prudencial un monto de \$800.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto, lo prescrito en la ley 19.496 y las facultades que me confiere la ley N° 18.287 y 15.231, **se declara:**

I.- Que no se da lugar a la tacha del testigo de la parte querellante y demandante civil don Marcelo Alejandro Rebolledo Pérez, conforme los argumentos del considerando primero precedente, los que se dan por reproducidos conforme un principio de economía procesal. **No se da lugar a las costas** del incidente.

II.- Que no se da lugar a la objeción de documentos efectuada por la parte querellada y demandada civil conforme los argumentos del considerando segundo precedente, **con condena en costas** por resultar vencida en el incidente.

III.- Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y **se condena** al proveedor **ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE S.A.**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **GUSTAVO VILLANUEVA GARCÉS**, en su calidad de representante legal, o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una **multa de 30 unidades tributarias mensuales**, por infracción a la ley 19.496.

IV.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 2 y siguientes, y **se condena** al proveedor **ESTACIONAMIENTOS CENTRAL PARKING SYSTEM CHILE S.A.**, representado para efectos del artículo 50 letra D de la ley 19.496 por don **GUSTAVO VILLANUEVA GARCÉS**, en su calidad de representante legal, o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de de una indemnización de **\$121.380** por concepto de daño emergente, más la suma de **\$800.000** por concepto de daño moral, **más reajustes e intereses** desde la fecha de notificación de la demanda y hasta su pago efectivo, conforme el desglose del considerando noveno precedente, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

V.- Que se da lugar a la condenación en costas solicitadas por la actora, por haber resultado vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 2.142-2013.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.

