

Providencia, a diecinueve de enero de dos mil quince

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 17 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada legalmente por Johanna Scotti Becerra, domiciliada en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, contra **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A.**, representada por Jean Francois Mousset, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Nueva Tajamar N° 555, piso 7, comuna de Las Condes, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que en ejercicio de las facultades y obligaciones conferidas en el inciso primero del artículo 58 de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre seguridad en el consumo establecidas en dicho cuerpo legal, detectó que Saba Estacionamientos de Chile S.A., en reiteradas ocasiones infringió ciertas disposiciones contenidas en la referida Ley.

Señala que tomó conocimiento del reclamo interpuesto por Luis Ponce Carvalho, quien el día 25 de mayo de 2012, alrededor de las 16:23 horas, estacionó su vehículo marca Suzuki, modelo Swift, patente DLYJ-38 en los estacionamientos concesionados y pagados que Saba Estacionamientos de Chile S.A. mantiene en Pedro de Valdivia N° 2049, comuna de Providencia, confiado en que éste estaría en buen resguardo, con la presencia de guardias y cámaras de seguridad. Que aproximadamente a las 18:00 horas, después de haber cancelado la suma de \$2.900 (dos mil novecientos pesos) por el servicio de estacionamiento, se dirigió a retirar su automóvil, percatándose que su vehículo había sido violentado por desconocidos, quienes forzaron la chapa de la puerta del piloto, sustrayendo diversas especies desde su interior, entre ellas, dos laptop marca Lenovo, un ipod 32 GB, \$80.000 (ochenta mil pesos) en efectivo, \$50.000 (cincuenta mil pesos) en tarjetas



prepagadas, un par de anteojos marca Rayban, artículos de iphone, un mouse inalámbrico y documentos personales.

Que dado lo anterior, el afectado estampó un reclamo ante la empresa denunciada, y realizó la respectiva denuncia en Carabineros. Que ante la negativa de la empresa a responderle por los perjuicios sufridos, con fecha 29 de mayo el consumidor concurrió ante el Sernac a entablar su reclamo, contestando la empresa denunciada al respecto, que no tenía responsabilidad alguna en los hechos denunciados, al haber adoptado todas las medidas de seguridad contempladas en las bases de licitación, incluidas la implementación de cámaras y guardias de seguridad.

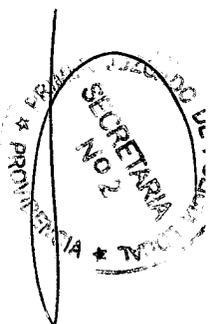
Sostiene el Sernac, que no le parece aceptable la respuesta dada por la denunciada, toda vez que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores impone a los proveedores un estándar de profesionalidad que implica responsabilizarse por casos como el denunciado en autos, debiendo indemnizar todos los daños sufridos por el consumidor. Asimismo, el sistema de responsabilidad objetiva establecido por la Ley en comento, hace responsable a la empresa por el solo hecho que hayan ocurrido perjuicios de este tipo, y no puede ser excusa la supuesta diligencia prestada por la misma, con mayor razón si se trata de un estacionamiento pagado.

Enuncia las disposiciones que SABA ESTACIONAMIENTO DE CHILE S.A. ha infringido, artículo 3º inciso primero letra d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por todo lo anterior, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas por cada una de las infracciones antes citadas, con costas.

Lo resuelto a fojas 83 y 87 por la I. Corte de Apelaciones de Santiago.

A fojas 90 se hace parte de la acción infraccional interpuesta por el Sernac, Luis Alberto Ponce Carvallo.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 90 por **LUIS ALBERTO PONCE CARVALLO**, ingeniero comercial, domiciliado en Juan Francisco González 954, departamento E 6, comuna de Ñuñoa, contra **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A.**,

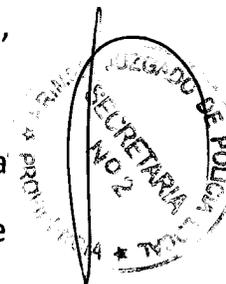


representada por Jean Francoise Mousset, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Nueva Tajamar N° 555, piso 7º, Las Condes, solicitando que por los hechos denunciados, se condene a la demandada por concepto de daño emergente al pago de \$500.000 (quinientos mil pesos) correspondiente a dos computadores marca Lenovo; \$189.990 (ciento ochenta y nueve mil novecientos noventa pesos) por un Ipod Touch marca Apple; \$80.000 (ochenta mil pesos), equivalente al dinero sustraído en efectivo; \$14.990 (catorce mil novecientos noventa pesos) por un Tumblr marca Starbucks; \$130.000 (ciento treinta mil pesos) correspondiente a unos anteojos de sol marca Rayban; \$264.180 (doscientos sesenta y cuatro mil ciento ochenta pesos) por la chapa del vehículo, más configuración e instalación; y por concepto de daño moral, \$1.000.000 (un millón de pesos) por la información laboral y personal perdida de los computadores; \$200.000 (doscientos mil pesos) por circular más de un año con la chapa del automóvil destrozada, y \$850.000 (ochocientos cincuenta mil pesos) por el daño emocional, más reajustes, intereses y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó los siguientes documentos:
 - Copia simple del Formulario único de atención al público N° 6142559 de fecha 29 de mayo de 2012, donde consta el reclamo efectuado por Luis Ponce contra Saba Estacionamientos de Chile S.A., con ocasión del robo de diversas especies desde el interior de su automóvil, mientras éste permanecía en los estacionamientos subterráneos de la referida empresa, rolante a fojas 1.
 - Copia simple de carta suscrita por el Gerente de Operaciones de Saba Estacionamientos, Bruno Martin, enviada al Sernac con fecha 11 de junio de 2012, informándole que en relación al reclamo N° 6142559, el día 5 de junio del mismo año, se le contestó a Franco Tamburini, quien fue quien dejó el reclamo por escrito en el estacionamiento, que rola a fojas 3.



- Copia simple de carta de fecha 5 de junio de 2012, enviada por Saba Estacionamientos a Franco Tamburini, señalándole que la referida empresa ha adoptado todas las medidas de seguridad contempladas en las bases de licitación y sus documentos, por lo cual no le cabe responsabilidad en los hechos denunciados, rolante a fojas 4.

- Copia simple de Boleta emitida por Saba Estacionamientos con fecha 25 de mayo de 2012 por un monto de \$2.900, registrándose la entrada del vehículo a las 16:23 y la salida a las 17:59 horas, que rola a fojas 6.

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 110, continuando a fojas 294, con la asistencia de todas las partes. En dicho acto, tanto la parte del Sernac como la de Luis Ponce ratifican sus respectivas acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes, condenándose a la denunciada al máximo de las multas que establece la Ley 19.496, con costas.

La denunciada, Saba Estacionamientos de Chile S.A., contesta por escrito agregado a fojas 294 y siguientes, solicitando el más amplio rechazo de la denuncia y demanda interpuestas en su contra, con costas.

3.- Que el escrito de defensa señala básicamente lo siguiente:

- Que Saba Estacionamientos de Chile S.A. con el fin de acotar lo más posible los riesgos de robo y daños de los automóviles, cuenta con guardias y cámaras de seguridad que vigilan constantemente el recinto, con una infraestructura creada para controlar el ingreso de personas, y con cajas de seguridad para que los usuarios resguarden tanto sus efectos personales como aquellos elementos removibles de los vehículos, como notebooks, mochilas, radios, GPS, etc., que por lo mismo, la empresa denunciada, cumplió el deber de diligencia que le cabía y en tal sentido no cometió infracción alguna.

- Que la Ley 19.496 en su artículo 23, estableció un régimen de responsabilidad subjetivo o por culpa para las infracciones en que los proveedores de bienes o servicios eventualmente incurrieran, exigiendo la existencia de negligencia para dar por establecida una infracción a la misma,



por lo cual el Sernac yerra al sostener que bastaría un resultado dañoso, para generar responsabilidad.

Que en consecuencia, habiendo cumplido la denunciada el deber de diligencia de acuerdo al estándar legal no procede imputarle infracción alguna a las disposiciones de la Ley en comento.

- Que asimismo, el legislador le impuso al consumidor la obligación de colaborar en la consecución de los fines del contrato y evitar riesgos. Por lo cual habiendo dispuesto la empresa denunciada, cajas de seguridad debidamente publicitadas, la diligencia mínima exigible al consumidor es que retire del vehículo los objetos de valor, guardándolos en ellas.

Que en este sentido, al no haber utilizado el denunciante los medios que la empresa denunciada puso a su disposición para conseguir el resultado de seguridad que buscaba el contrato, implica que fue negligente, exponiéndose imprudentemente al daño.

- Que la obligación de medios adquirida por la denunciada importa y requiere de la cooperación de los consumidores, quienes junto al proveedor del servicio deberán establecer una relación de asistencia e información recíproca tendiente a evitar la ocurrencia de cualquier hecho delictivo.

Por todo lo anterior, Saba Estacionamientos de Chile S.A. solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra por el Sernac y Luis Ponce, al carecer el hecho denunciado de uno de los presupuestos legales de procedencia, esto es, la negligencia del proveedor exigida por la Ley; en subsidio, solicita se rebaje la multa solicitada en la acción infraccional, toda vez que los artículos 3, 12 y 23, se encuentran afectados por el principio de non bis in ídem, correspondiendo sólo a una entonces, la infracción denunciada.

4.- Que de fojas 112 a fojas 122, rola set de fotografías acompañadas por la sociedad denunciada de uno de los estacionamientos que administra, sin indicación precisa a cual corresponde, haciéndose referencia en una de dichas impresiones al acceso de entrada por calle Tarapacá y Alonso de Ovalle.



5.- Que la parte de Luis Ponce acompañó entre otros los siguientes documentos:

- Hoja de Sugerencias/Reclamos N°00422 de Saba Estacionamientos, donde consta el reclamo estampado el día 25 de mayo de 2012 por Franco Tamburini y Luis Ponce, a causa del robo de las especies contenidas en una mochila al interior del vehículo Suzuki Swift patente DLYJ-38, mientras este se encontraba estacionado en los estacionamientos subterráneos nivel -2, rolante a fojas 279.

- Original Parte Denuncia N° 890436 efectuada ante la 18 Comisaría de Ñuñoa, que rola a fojas 284.

- Carta enviada por la Fiscalía Local de Ñuñoa al denunciante con fecha 30 de mayo de 2012 informándole sobre los resultados de la denuncia por Robo en Bienes Nacionales de Uso Público o Sitios No Destinados a Habitación, recibida el día 26 de mayo de 2012, que rola a fojas 285.

6.- Que la parte de Luis Ponce ofreció el testimonio de Rodrigo Frederick Herrera Yañez, a fojas 296 y 297. Declara que en el mes de mayo de 2012 Ponce lo pasó a buscar en su auto para conversar sobre un proyecto de negocio, que al subirse en Av. Tobalaba e intentar dejar su computador en el asiento trasero, se percató que éste estaba lleno, que había una mochila con un computador, un Ipad, ropa, etc..; que se estacionaron en el subterráneo de Pedro de Valdivia; que se bajaron a almorzar, y al regresar transcurridas aproximadamente unas dos horas, Ponce se dio cuenta que le habían abierto el portamaletas; que le faltaban los computadores y un Ipad; que habían cámaras, pero desconoce si se encontraban funcionando, que también habían guardias de seguridad.

7.- Que a fojas 305 se realizó la audiencia de percepción documental con la asistencia de todas las partes. En ésta se exhibió un CD aportado por la parte de Saba Estacionamientos de Chile S.A, consistente en una secuencia de imágenes captadas al interior de los estacionamientos ubicados en Pedro de Valdivia N° 2049, Providencia, correspondiente al día 28 de mayo de 2012, en el horario comprendido desde las 14:17 y las 14:26 horas, según se indica en



el link de detalles de la carpeta archivo de imágenes. Se deja constancia que se observa ingresar a los estacionamientos a un automóvil color blanco marca Suzuki, que el denunciante reconoce como de su propiedad. El resto de las imágenes se refieren al sector de entrada a los estacionamientos, visualizándose un ascensor, escaleras, el interior de una oficina, etc...

8.- Que de todo lo relacionado y del mérito del proceso, el sentenciador ha concluido lo siguiente:

- Que el Sernac denuncia a Saba Estacionamientos de Chile S.A. por infringir diversas normas sobre seguridad en el consumo establecidas en la Ley 19.496. En concreto, se basa en el reclamo entablado ante dicho Servicio por Luis Ponce Carvalho, denunciante y demandante en estos autos, con ocasión de la sustracción de diversas especies desde el interior de su vehículo, mientras éste permanecía estacionado en el aparcadero concesionado y pagado ubicado en Pedro de Valdivia 2049, Providencia, el día 25 de mayo de 2012 alrededor de las 16:23 horas.

- Que en relación al hecho mismo que da origen al reclamo interpuesto por el actor, esto es, el forzamiento de su automóvil al interior del estacionamiento subterráneo antes señalado, este se tendrá por efectivo atendido el documento agregado a fojas 6, Hoja de Sugerencias y Reclamos de fojas 279, Parte Denuncia de fojas 284 y carta enviada por la Fiscalía Local de Ñuñoa al denunciante, rolante a fojas 285, antes citados en los considerandos primero y quinto.

- Que la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 3 letra d), establece claramente el derecho que le asiste al consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, pero también le impone el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, así, en el contrato de estacionamiento como en cualquier contrato bilateral ambas partes han de cumplir sus respectivas obligaciones; los proveedores de estacionamientos con el deber de custodia y resguardo del vehículo, sus accesorios y efectos que se encuentren en su interior, y aquél que estaciona

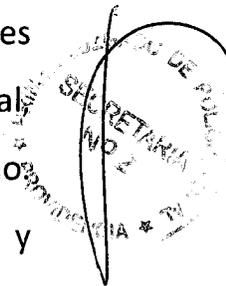
SECRETARÍA
FISCALÍA LOCAL
ÑUÑOA

su automóvil, no debe exponerse imprudentemente al riesgo dejando el vehículo abierto, con los vidrios abajo, sin alarma, etc..

-Que el asunto controvertido radica entonces en determinar si efectivamente la empresa denunciada faltó a su obligación de seguridad en la prestación de sus servicios, específicamente al deber de vigilancia y custodia que le correspondía respecto del vehículo patente DLYJ-38 durante el tiempo que éste permaneció estacionado en las dependencias de Pedro de Valdivia 2049, servicio por el cual el demandante pagó una suma de dinero, según consta de la fotocopia de boleta de fojas 6, habiendo cumplido por su parte éste último con su deber de evitar los riesgos.

- Que en relación al cumplimiento de éste último deber, y en virtud de los documentos rolantes a fojas 1, 284 y 279, es dable concluir que el denunciante al dejar su automóvil en custodia en Saba Estacionamientos, lo cerró correctamente, de modo que la sustracción de las especies desde su interior se produjo únicamente forzándose la puerta del conductor.

- A diferencia de lo anteriormente razonado, respecto al deber de cuidado que le correspondía a la sociedad denunciada, no es posible establecer que haya dado cumplimiento a dicha obligación. En efecto, las pruebas aportadas en autos son absolutamente inconducentes en lograr una convicción en este sentido. De este modo, nos encontramos con un set de fotografías acompañadas por la denunciada a fojas 112 y siguientes, que muestran las instalaciones de un estacionamiento administrado por la misma, ubicado en comuna distinta a donde ocurrieron los hechos; con una grabación del video de vigilancia, objeto de la audiencia de percepción documental realizada a fojas 305, donde se aprecia el sector donde se encuentran los ascensores cercanos a los estacionamientos, pero no éstos últimos propiamente tal, además de indicar una fecha distinta a la de la ocurrencia del hecho mismo. Sin perjuicio de lo anterior, y aun considerando la existencia de cámaras y personal de seguridad, según los dichos del testigo presentado por la parte denunciante, a fojas 296 y 297, dichas medidas de seguridad fueron ineficaces, al no lograr evitar el forzamiento de la puerta del vehículo del



afectado y la consecuente sustracción de las especies de valor que se encontraban en el interior del mismo.

9.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A., con ocasión de los hechos denunciados, ha actuado con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio prestado, incurriendo en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

EN LO CIVIL

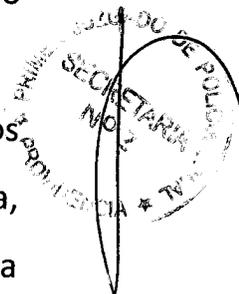
10.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Saba Estacionamientos de Chile S.A., da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, y 12, 23 y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Consumidores.

11.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 90 y siguientes de autos a saber:

11.1.- El demandante solicitó en su acción civil la suma de \$1.179.160 (un millón ciento setenta y nueve mil ciento sesenta pesos) por concepto emergente, incluyendo dentro de este ítem, las especies indicadas a fojas 91.

En este caso, el demandante no probó en su naturaleza y monto los perjuicios reclamados como daño emergente, por lo cual el sentenciador no accederá a la indemnización solicitada por el referido concepto.

11.2.- Demandó, asimismo, por daño moral, la suma de 2.050.000 (dos millones cincuenta mil pesos). El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso existió, a juicio del Tribunal, un



daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando noveno provocó al demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la que el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13, de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SE DECLARA

A.- Que se condena a SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A., antes individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M (treinta unidades tributarias mensuales), por vulnerar el precepto legal establecido en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causando menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la seguridad de la prestación de servicio, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 17 y siguientes.

B.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 90 por LUIS ALBERTO PONCE CARVALLO contra SABA ESTACIONAMIENTO DE CHILE S.A., ambos antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos), por concepto de daño moral, con costas.

C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha del hecho denunciado y la del pago efectivo, sin intereses.



ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL Nº 19.769-2-2012

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

