

Proceso Rol N° 118-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, tres de julio de dos mil quince.

VISTOS;

A fs.13 y retificada a fs.30 doña **Lorena Carolina Barrios Sáez**, cédula de identidad N° 15.449.416-2, relacionadora pública, domiciliada en Alcalde Pedro Alarcón N° 901, depto. 1209, Santiago, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Parque Arauco S.A.**, representada por doña María Francisca Osorio Asenjo, ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 5413, Las Condes, a fin de que se declare que dicha empresa ha infringido las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, especialmente la falta de medidas de seguridad en el consumo del servicio de estacionamiento que ofrecen el centro comercial Parque Arauco, debido a que con fecha 5 de julio de 2014 alrededor de las 19:00 hrs., habiendo ingresado a dichos estacionamientos, habría dejado estacionado su vehículo marca jeep, y al ir regresar, habría constatado que le habían sido sustraídas desde el interior diversas especies de alto valor que mantenía en el vehículo, tanto de su propiedad como de su acompañante, incluidos discos duros con valiosa información y dinero en efectivo; que, ante estos hechos se dirigió inmediatamente a seguridad del lugar dando cuenta además a Carabineros mediante denuncia de robo, habiendo sido informada en esa oportunidad que las cámaras de seguridad habrían captado a una pareja que habría salido con las especies sustraídas; estimado que los hechos relatados habrían ocurrido debido a que el establecimiento denunciado no habría implementado eficientes medidas de seguridad, por lo que solicita se sancione al proveedor denunciado al máximo de la multa establecida por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496; y se le condene a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.874.002.- por concepto de daño emergente y la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y las costas de la causa; acciones que fueron notificadas a fs.31.

A fs.23 don José Guzmán Anrique, abogado, en representación de **Parque Arauco S.A.**, formula declaración indagatoria por escrito, señalando que realizada una investigación de los hechos materia de la denuncia, no existirían antecedentes que les haga presumir la responsabilidad de su representada en éstos.

A fs. 93 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante y del apoderado de Parque Arauco S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs.100 rola Acta de Absolución de Posiciones de doña Lorena Barrios Sáez.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la denuncia de autos se fundaría en la supuesta deficiencia en el servicio prestado, dada la falta de seguridad existente al interior del estacionamiento del Mall Parque Arauco, en atención a que habiendo la actora aparcado el vehículo - placa DLYV.37- le habrían sido sustraídas especie de alto valor que mantenía en su interior, ya que había dejado su cartera con sus documentos y dinero en efectivo, además de una mochila que contenía un notebook con valiosa información perteneciente a su acompañante, junto con un ipad, lentes, y remedios; sin que los mecanismos de seguridad que debe impetrar la empresa demandada hayan funcionado, evitando la perpetración del delito, sosteniendo que tales hechos configurarían en su parecer infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley Nº 19.496, toda vez que obedecerían a un actuar negligente de la denunciada en la seguridad en la prestación del servicio que habría causado menoscabo a la consumidora reclamante.

SEGUNDO: Que, cabe señalar que la parte de Parque Arauco S.A., en adelante PASA, al contestar la denuncia interpuesta en su contra, formula como alegación de fondo la incompetencia del Tribunal, fundado en que su parecer su parte no sería proveedor del servicio de estacionamiento, y que éste no tendría el carácter de un acto mercantil por no estar definido en el artículo 3 del Código de Comercio, razón por la cual el Tribunal no sería competente para conocer de estos hechos atendido que la materia de que trata, no estaría comprendida dentro de la Ley Nº 19.496, y por ende no sería de competencia de este Tribunal.

TERCERO: Que, respecto de tal alegación, deberá tenerse presente que los estacionamientos del establecimiento denunciado, obedecen no sólo a una exigencia efectuada por la Dirección de Obras Municipales al otorgarse el respectivo permiso de construcción del establecimiento, conforme a las normas de la Ordenanza y de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, sino que a la necesidad del proveedor de incentivar el consumo de los bienes y servicios que brinda, de manera tal que los mismos pasan a formar parte de la oferta que efectúa el proveedor, en consecuencia, es dable dar por establecido que estos estacionamientos forman parte del servicio que brinda el Mall Parque Arauco y por lo tanto, se encuentran también sujetos a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios que se ofrecen, concluyendo por estas razones que para los efectos de los hechos denunciados, tiene el rol de proveedor en los términos previstos en la Ley Nº 19.496. Que, a mayor abundamiento y en relación a los argumentos dados por PASA, es relevante que se trata de una sociedad anónima, razón por la cual sus actos se reputan siempre mercantiles como expresamente lo dispone el inciso final del artículo 1 de la Ley Nº 18.046 sobre Sociedades Anónimas, motivos por los cuales se rechaza la excepción de incompetencia.

CUARTO: Que, en subsidio de lo anterior, argumenta en su defensa que no existiría negligencia de su parte en los hechos denunciados, ya que su empresa desarrolla sus actividades con altos estándares de seguridad, y que en modo alguno ha infringido las normas contenidas en la Ley Nº 19.496, sin que pueda estimarse que existiría responsabilidad objetiva en esta materia, recayendo el peso de la prueba en la actora, toda vez que su parte cuenta con sistemas de seguridad de nivel mundial e infraestructura de alta calidad, contando con un plan de seguridad certificado por la Prefectura Santiago Andes de Carabineros de Chile, y que en cualquier caso los hechos obedecerían a un ilícito cometido por un supuesto ladrón, por lo que no es posible que éstos le sean imputados a su parte, solicitando el rechazo de la denuncia.

QUINTO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar su versión de los hechos acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola copia de comprobante de denuncia; **2)** A fs.2 rola borrador de transacción; declaración prestada por la actora ante el Ministerio Público; **3)** De fs.4 a 8 rolan correos electrónicos; **4)** A fs.9 y 9 vlt. rolan fotografías; **5)** A fs.10 rola copia de certificado de inscripción; **6)** A fs.11 rol copia de certificado de dominio del vehículo placa DLYV.37 a nombre de don Sebastián Javier

Saavedra Parraguez; **7)** A fs.12 rola carta de respuesta de SERNAC ; **8)** A fs. 47 rola documento que contiene valoración de daños; **9)** A fs. 48 rola comprobante de solicitud de cédula de identidad; **10)** A fs. 50 rola comprobante de entrega de tarjeta de crédito; y **11)** A fs.54 y siguientes rolan correos electrónicos entre terceros que no son parte en estos autos; documentos que no fueron objetados de contrario.

SEXTO: Que, la parte denunciante rindió además, prueba testimonial mediante la deposición de la testigo doña María Soledad Jara Cazor no tachada y legalmente examinada; quien declara que habría presenciado el momento en que fueron sustraídos especies desde el interior del vehículo de la actora; que sin embargo, su testimonio resulta impreciso y carece de la gravedad suficiente para dar por acreditado lo aseverado debido a que la testigo no puede determinar el lugar del estacionamiento en que ocurrieron los hechos ni individualizar cabalmente el vehículo, indicando que vió a dos personas- no señala el sexo- que estaban detrás del supuesto vehículo de la actora y que habrían sacado un bolso o mochila, y una cartera desde el interior del vehículo, sin que la conste la forma en que supuestamente abrieron el vehículo, presumiendo parte de los hechos que relata.

SÉPTIMO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó a fs.64 copia de Directiva de Funcionamiento en que comunica aprobación y concede autorización para servicios de guardias de seguridad para diversos recintos del Mall Parque Arauco; documento que no fue objetado de contrario.

OCTAVO: Que, en relación a los hechos denunciados la cuestión controvertida resulta en dilucidar si Parque Arauco S.A., ha obrado con negligencia en la prestación del servicio debido a deficiencias en la seguridad del mismo.

NOVENO: Que, al respecto debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496 que en lo pertinente señala: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.*"; que tratándose de estacionamientos por los que se cobre precio o tarifa, corresponde al proveedor brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo del servicio que ofrece; considerando que la cautela debe ser proporcional en relación a un estacionamiento privado que cuenta con medidas de seguridad; lo que difiere de aparcar el vehículo en un bien nacional de uso público; que, en la especie la parte denunciada mediante la documentación de fs. 64 y

siguientes, ha acreditado que ha implementado en los estacionamientos denunciados medidas de seguridad en resguardo de sus clientes, manteniendo guardias de seguridad entrenados en el recinto.

DÉCIMO: Que, al analizar los hechos a la luz de los principios de la lógica y la experiencia, fluye que la denunciante no ha actuado con la diligencia de un consumidor medio en el resguardo de sus intereses, teniendo en cuenta la obligación que la ley le impone de evitar los riesgos que puedan afectarles, dado que los estacionamientos en que habrían ocurrido los hechos son de libre acceso al público y que transitan por ellos una gran cantidad de personas, ya que acceden al Centro Comercial Parque Arauco, que por consiguiente es deber de los consumidores efectuar un adecuado resguardo de sus pertenencias, a fin de evitar los riesgos implícitos en dejar especies al interior de un vehículo sin ocupantes, sobre todo en este caso, en que se declara por la actora haber dejado su cartera con dinero en efectivo y especies valoradas en altas sumas de dinero por ser equipos técnicos de uso profesional; estimando que al efecto habría sido la denunciante quien ha vulnerado su deber de evitar los riesgos que puedan afectarle en el consumo de este servicio, al dejar al interior del vehículo especies de la naturaleza ya señalada.

UNDÉCIMO: Que, sin perjuicios de lo anterior y en igual sentido, deberán desestimarse las acciones impetradas en autos, en cuanto el Tribunal estima que los antecedentes probatorios aportados por la actora resultan insuficientes para dar por establecidas las infracciones que se reclaman, correspondiente a la sustracción de especies desde el interior del vehículo, ya que no acreditó la preexistencia de éstas, mediante facturas o testigos, más aún cuando el supuesto vehículo afectado no es de su propiedad, como lo reconoce en la absolución de posiciones de fs.100 y consta del certificado de fs.11, si no que de un tercero que no se hizo parte en autos, y que lo mismo ocurriría respecto de otras especies que reclama y que supuestamente se encontraban al interior del vehículo, más aún cuando no fueron singularizadas en la denuncia sino que meramente enunciadas; razones por las cuales el Tribunal no ha podido formarse convicción que le permita dar por establecida la efectividad de lo aseverado a este respecto en la denuncia.

DUODÉCIMO: Que, por las razones expuestas el sentenciador, concluye que no ha resultado acreditado que el proveedor denunciado haya obrado con negligencia debido a deficiencias en la seguridad en la prestación del servicio, estimando que no se configuran en la especie las infracciones que se le imputan, y en consecuencia, y al amparo de las reglas de la sana

crítica, se desestima la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas a fs.13 por doña Lorena Carolina Barrios Sáez .

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la excepción de Incompetencia del Tribunal opuesta por la parte de Parque Arauco S.A.

b) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuestas a fs.13 por Lorena Carolina Barrios Sáez, por estimar que Parque Arauco S.A. no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

