

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

COPIA

Proceso No. 43717-10-2014

LAS CONDES, veintiuno de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

A fs. 13 y ss don **Pablo Andrés Olivares Collao**, cédula nacional de identidad número 13.977.273-3, abogado, con domicilio en El Vaticano 4304, departamento 105, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **Ok Market S.A.**, RUT 76.084.682-1, representada por la Jefa de Local, doña **Natalia Mena Recabarren**, ambos con domicilio en Av. Américo Vespucio Sur 1463, Comuna de Las Condes, por infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando sus peticiones en que con fecha 27 de septiembre de 2014, a las 21:15 horas aproximadamente, estacionó el vehículo placa patente CPPV 94 en los estacionamientos exclusivos para clientes con que cuenta la denunciada, oportunidad en que ocasionando daños en el vidrio delantero derecho del móvil, 2 sujetos desconocidos habrían sustraído una mochila con distintas especies desde el interior del vehículo, atribuyendo lo ocurrido al actuar negligente del establecimiento comercial; demandando a su vez civilmente la suma de \$ 160.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 800.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 25 de autos.**

A fs. 48 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, ratificando el actor sus acciones, que son contestadas por la contraria, quien opone excepciones, negando a su vez la efectividad de los hechos, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a los hechos:

PRIMERO: Que, en relación a los hechos denunciados, don Pablo Andrés Olivares Collao expone que el día indicado habría estacionado el móvil de su propiedad en el estacionamiento exclusivo para clientes de la denunciada ubicado en Av. Américo Vespucio Sur 1463, Comuna de Las Condes y

luego de realizar una compra en el referido local, al salir hacia el estacionamiento del establecimiento, se habría percatado que el vidrio delantero derecho de su vehículo había sido destrozado por dos sujetos que no fue posible identificar, los cuales sustrajeron una mochila con distintas especies del interior del vehículo; Que, al momento de comprar, en el sector exterior del establecimiento se encontraba un guardia de seguridad y las luces de los estacionamientos encontraban en mal estado, por lo que dicho lugar estaba en penumbras; Que, con fecha 8 de octubre de 2014 habría presentado un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor; Que, con fecha 16 de octubre de 2014, a través de un correo electrónico la Jefa de Local habría solicitado la cotización de los daños sufridos, respondido por él por la misma vía, con fecha 17 de octubre de 2014, informando el costo reparación del vidrio del vehículo y el valor de las especies sustraídas; Que, con fecha 23 de octubre de 2014, Sernac le habría informado acerca del rechazo de OK Market S.A. del reclamo, sin perjuicio de lo cual lo invita a acercarse con boletas comprobantes u otros elementos que den cuenta del valor o presupuesto de reparación de su vehículo, los que fueron remitidos el mismo día y reiterados con fecha 29 de octubre de 2014, sin respuesta alguna a la fecha.

SEGUNDO: Que, a fs. 30 y ss la parte de OK Market S.A. representada por la abogada Solange Romero Avila, contesta por escrito las acciones deducidas en su contra, señalando no tener responsabilidad en los hechos acaecidos al denunciante, toda vez que el supuesto robo de un vehículo y/o de objetos de valor dentro del mismo, no se enmarca en el acto de consumo en que debe ser diligente, no existiendo pruebas del hecho en sí, ni que éste se desarrollara en sus dependencias, no habiendo formulado el actor reclamo alguno en algún libro destinado al efecto, contando además el establecimiento con las medidas de seguridad suficientes para mantener el resguardo de los clientes y sus bienes; Que, en caso de haberse producido el robo en las circunstancias en que relata el denunciante, se deben iniciar acciones en contra de los terceros responsables.

En cuanto a la excepción de inaplicabilidad de la Ley No. 19496 a los hechos:

TERCERO: Que, a fs. 32 y ss la parte de OK Market S.A. opone como excepción la inaplicabilidad de la Ley 19.496 al caso de autos fundada en que la citada disposición legal establece que los procedimientos preestablecidos se aplicarán a las controversias que se susciten entre proveedores y consumidores, definiendo unos y otros en su artículo 1, conforme con lo cual el acto jurídico que se realiza debe ser mercantil para el proveedor, tratándose

en la especie de un servicio gratuito, que no forma parte de su giro, proporcionado a los clientes que acuden al local a comprar, respecto del cual se han impetrado todas las medidas tendientes a evitar algún tipo de delito, siendo un eventual robo que pudiera ocurrir al interior de responsabilidad directa de los terceros que lo cometieron, e incluso del mismo cliente al dejar especies de valor en su vehículo a la vista; solicitando por su parte la contraria a fs. 23 el rechazo de la excepción opuesta.

CUARTO: Que, teniendo presente que la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 13 y ss, se sustentan en hechos consistentes en los daños y sustracción de especies desde el interior del vehículo en que transitaba el denunciante y demandante, supuestamente ocurridos en el lapso de tiempo en que habría dejado el móvil en los estacionamientos del establecimiento comercial perteneciente a la querrelada y demandada, a fin de concurrir al local comercial OK Market S.A., implica que se ha configurado una relación jurídica directa entre el actor, como consumidor, y la propietaria del local, en su condición de proveedora del servicio de estacionamiento, a la que son plenamente aplicables las Normas de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de acuerdo con lo establecido en su Título I sobre “Ámbito de aplicación y definiciones básicas”, toda vez que debe tenerse presente que los estacionamientos de los establecimientos comerciales deben existir en la cantidad que exige la Ley General de Urbanismo y Construcciones y forman parte del servicio que se ofrece, y por lo tanto, se encuentran sujetos a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece 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 servicio, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.*” Que, en consecuencia, corresponde al proveedor brindar las condiciones de seguridad necesarias para el consumo de los bienes o servicios que ofrece, sin que pueda ponerse de cargo exclusivo del consumidor el adoptar medidas extremas para evitar el peligro; razón por la cual, se rechaza la excepción opuesta por OK Market S.A. en cuanto a la inaplicabilidad de las disposiciones de la Ley No. 19496 en relación a los hechos materia de autos.

En lo infraccional:

QUINTO: Que, de acuerdo con los fundamentos de las acciones interpuestas, debe establecerse si efectivamente el actor fue víctima del ilícito que señala en los estacionamientos con que cuenta la denunciada; y, consecuentemente,

si a ésta le asiste responsabilidad infraccional al no evitar que los hechos ocurrieran en los espacios habilitados para estos efectos para los clientes que concurren al establecimiento comercial que le pertenece.

SEXTO: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante de don Pablo Andrés Olivares Collao acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Antecedentes en relación al reclamo formulado por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente al Caso No. 7812591, rechazado por OK Market S.A. (fs. 1 a 3 y 7 a 10); **2)** Copia de correos electrónicos de 16 de octubre de 2014 mediante los cuales OK Market S.A. solicita cotización de los daños ocasionados y antecedentes que los respalden (fs. 4 y 5); **3)** Copia de correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2014 mediante el cual se remite la información solicitada (fs. 6); **4)** Copia de correos electrónicos de 23 y 26 de octubre de 2014 en que se solicita a OK Market S.A. respuesta respecto de la reparación de los daños (fs. 11); **5)** Fotocopias y original de boleta número 513512, emitida con fecha 27 de septiembre de 2014, a las 21:22 horas por OK Market S.A. (fs. 12 y 41); **6)** Copias del padrón del vehículo placa CPPV 94, a nombre de don Pablo Andrés Olivares Collao (fs. 39); **7)** Copia del comprobante de pago del seguro obligatorio de accidentes personales del mismo móvil (fs. 40); **8)** Boleta número 874024, emitida con fecha 30 de septiembre de 2014, por la suma de \$18.880.- correspondientes a la compra de un lente y una gorra de natación (fs. 42); **9)** Boleta número 874026 de 30 de septiembre de 2014, correspondiente a la compra un traje de natación por la suma de \$19.990.- (fs. 43); **10)** Presupuesto de reparación emitido con fecha 13 de octubre de 2014, por OD Automotriz Servicio de Reparación de Automóviles a nombre de don Pablo Olivares en relación al cambio de vidrio de puerta delantera derecha por la suma total de \$ 80.000.- (fs. 44); **10)** Correo electrónico de fecha 5 de diciembre de 2014 remitido al denunciante por el Departamento de Seguridad Ciudadana y Emergencia de la Municipalidad de Las Condes que contiene el registro del procedimiento 269817, en relación a su llamado a dicha Unidad el día de los hechos denunciando el robo de especies de su vehículo con fecha 27 de septiembre de 2014 a las 21:45 horas, señalando que **“habría concurrido al local comercial OK Market S.A. y desde su interior se percató que un sospechoso en un vehículo verde antiguo le habría quebrado del vidrio de ventana delantera costado derecho, sustrayendo una mochila la que portaba ropa”**(fs. 45 y 46); **11)** Boleta de venta y servicios emitida por OD Automotriz Limitada con fecha 23 de marzo de 2015 por el cambio del vidrio de la puerta delantera, respecto del automóvil Kía Río 1.4 por la suma total de \$ 80.000.- (fs. 47); y, **12)** Rolan asimismo agregados a fojas 58 y ss a solicitud del denunciante y demandante, formulada a fojas 50 y 51, los antecedentes correspondientes a la Causa RUC 1400946536-8 iniciada por el denunciante

con motivo de los hechos materia de autos, archivada provisionalmente; **documentos todos no objetados de contrario.**

SEPTIMO: Que, por su parte OK Market S.A, no rinde prueba de ninguna especie

OCTAVO: Que, de conformidad con lo expuesto por las partes y pruebas que aporta el denunciante al proceso, antecedentes que han sido apreciados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las observaciones formuladas de contrario a fs. 53 y ss, considerando que el denunciante acredita con la boleta que adjunta, el hecho de haber ingresado al local de OK Market S.A. el día de los hechos (fs. 12 y 41), habiendo llamado de inmediato al Departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Las Condes, una vez constatado lo ocurrido al volver a su móvil (fs. 46), denunciando además los hechos ante la Autoridad Policial, quien habría remitido los antecedentes a la Fiscalía Local de Las Condes (fs. 58 y ss), acreditando los daños ocasionados a su móvil con el presupuesto de fs. 44 y boleta de fs. 47, no habiendo presentado la parte de OK Market S.A. prueba en contrario y habiendo solicitado al denunciante la valorización de los daños sufridos, para gestionar su pago, según consta de los correos de fs. 4 y 5, lo que en definitiva no habría ocurrido; constituyen circunstancias que permiten concluir que los hechos denunciados efectivamente se produjeron en el lapso de tiempo en que el vehículo estuvo en los estacionamientos para clientes con que cuenta la denunciada, con lo cual, dado que según se ha señalado al resolver la excepción opuesta, los estacionamientos de los establecimientos comerciales deben existir en la cantidad que exige la Ley General de Urbanismo y Construcciones, formando parte del servicio que se ofrece, y por lo tanto, se encuentran sujetos a las exigencias de seguridad, salubridad e higiene a que las personas tienen derecho en el consumo de los distintos bienes y servicios, como lo establece 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.”***, en relación con lo establecido, en lo pertinente, por el artículo 23 inc. 1 de la misma disposición legal que señala: ***“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 seguridad del respectivo bien o servicio”***, resulta procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 13 y ss en contra de OK Market S.A.

En lo civil:

NOVENO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 13 y ss don Pablo Andrés Olivares Collao interpone demanda civil en contra de OK Market S.A., a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

DECIMO: Que, en relación con lo demandado por concepto de daños directos y que ascienden a \$ 160.000.-, estos corresponden a \$ 80.000.- por concepto de reparación del vidrio del vehículo, \$ 18.880.- por concepto de lentes y gorro de natación, \$ 19.990.- correspondientes un traje de natación, \$15.000.- a una toalla de microfibra, y, \$ 25.000.- a una mochila.-.

UNDECIMO: Que, en relación a la reparación del vidrio del vehículo, efectivamente corresponde a un daño que puede ser necesariamente asociado a un hecho como el establecido en la causa, puesto que es frecuente que sean quebrados para acceder al interior de los vehículos, lo que justifica una indemnización por este concepto, la que de acuerdo con el presupuesto y boleta, agregados a fs. 44 y 47, se regula en la suma de **\$ 80.000.-**

DUODECIMO: Que, en relación a las especies supuestamente sustraídas, el denunciante no presenta prueba a objeto de acreditar que éstas efectivamente se encontraban al interior de su móvil, resultando insuficiente para estos efectos el mérito de las boletas correspondientes a la adquisición de artículos de natación agregadas a fs. 42 y 43, desestimándose lo solicitado por éstos conceptos.

DECIMOTERCERO: Que, la indemnización señalada en el considerando noveno deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de septiembre de 2014, correspondiente al mes de la fecha en que ocurrieron los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMOCUARTO: Que, para justificar la existencia del daño moral, el actor no presenta antecedentes probatorios que permitan al sentenciador determinar que los hechos ocurridos le provocaran un impacto tal que permitan justificar una indemnización por concepto de este rubro, el cual debe ser desestimado.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la excepción de inaplicabilidad de la Ley No. 19496 opuesta por la parte de OK Market S.A. a fs. 32 y ss.

b) Que, se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fs. 13 y ss y se condena a **OK Market S.A. representada por don Felipe Benavides Almarza y don Fernando Ureta Rojas**, según poder de fs. 26 y ss, a pagar una multa de **5 (cinco) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo previsto en los artículos 3 letra d) y 23 inc. 1 de la Ley 19.496, por prestar un servicio de estacionamiento deficiente en cuanto a sus medidas de seguridad;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí fs. 13 y ss, en cuanto se condena a **OK Market S.A. representada por don Felipe Benavides Almarza y don Fernando Ureta Rojas**, según poder de fs. 26 y ss, a pagar a **don Pablo Andrés Olivares Collao** una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de **\$ 80.000.-**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimotercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **con costas**.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ, Secretaria (S).**