

Providencia, a siete de marzo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes y declaración de fojas 6 y 7, formuladas por **CESAR NOLBERTO OTAROLA BRUCE**, arquitecto, domiciliado en Marchant Pereira 1931, departamento 603, Providencia, en contra de **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A.**, representada por su gerente de operaciones, Bruno Martin Katusic, ambos domiciliados en avenida Tajamar 555, piso 7º, Las Condes, por infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que el día 17 de diciembre de 2014, a las 10:36 horas, ingresó al estacionamiento de la demandada ubicado en avenida Providencia 1971, estacionando su vehículo marca Hyundai, modelo Elantra, patente CYKJ-22, en el piso -4, estacionamiento N°404. Al regresar al auto, cerca del medio día, se percata que le habían quebrado el vidrio trasero derecho y desde su interior habían sustraído un bolso HP con su notebook de la misma marca, modelo 14/AMD Quad Core/4 GB/500 GB/White, principal herramienta de trabajo en el ejercicio de su profesión. Inmediatamente dio aviso a los funcionarios de la querrellada y a Carabineros, iniciándose el procedimiento de reclamo ante Saba y la denuncia formal del robo. Alega que la querrellada incumplió con el servicio contratado de resguardo y cuidado de su vehículo, con la seguridad debida, además de hacer caso omiso al reclamo formulado, en base a su propio procedimiento de atención al cliente, demostrando que su actuar ha sido negligente y esa negligencia le ha causado, en su calidad de consumidor del servicio de estacionamiento, un menoscabo y daño, configurándose la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

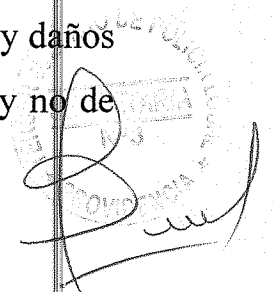
La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas uno y siguientes, por **CESAR NOLBERTO OTAROLA BRUCE** en contra de **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por expresamente reproducidos. Los hechos referidos le han causado perjuicios patrimoniales,

daño emergente: \$6.600.- dinero pagado por el servicio de estacionamiento, incluida la demora de tiempo necesaria para formular el reclamo en base al procedimiento de la empresa, la denuncia a Carabineros y la llegada de éstos al lugar de los hechos; \$25.000.- por la mochila porta notebook, marca HP; \$140.000.- por la reposición del vidrio trasero del vehículo; y \$400.000.- por el valor del notebook HP, 14/AMD Quad Core/4 GB/500 GB/White, sustraído desde su vehículo estacionado en dependencias de la demandada. Por concepto de daño moral, pide \$10.000.000.-, atendido que la negligencia en la prestación del servicio le ha causado trastorno psicológico, desconfianza, molestias y afectación emocional, lo que se ha acentuado con la nula respuesta de la demandada y el trato descortés recibido. En definitiva, solicita que se condene a la demandada al pago de la suma de \$10.571.600.-, más reajustes, intereses y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 252 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Saba Estacionamiento de Chile S.A. contesta las acciones dirigidas en su contra en lo principal de la presentación de fojas 19 a 38. Alejandro Awad Cherit, abogado, actuando en nombre y representación de la querellada y demandada, formula los descargos, reconoce el deber de custodia sólo del vehículo estacionado por el Sr. Otárola en el aparcadero administrado por su representada, sin que dicha obligación se extienda sobre los bienes que el cliente, supuestamente, transportaba con él, menos aún si estos enseres no pueden considerarse accesorios o piezas integrantes de dicho automóvil, y su representada nunca se enteró de que el cliente se movilizaba en un vehículo "colmado de bienes de un gran valor comercial". Expone que los aparcaderos cuentan con guardias y cámaras de seguridad que vigilan constantemente el recinto, con una infraestructura creada para controlar el ingreso de personas y, además, cuenta con cajas de seguridad para que los usuarios resguarden sus efectos personales y aquellos elementos móviles de sus automóviles; en el fondo, todas estas medidas buscan cumplir con la obligación de seguridad asumida por su representada: acotar lo más posible los riesgos de robo y daños a los vehículos. Califica la obligación de seguridad como de medios y no de

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains text that is partially obscured by the signature but appears to be an official seal or stamp of the court.

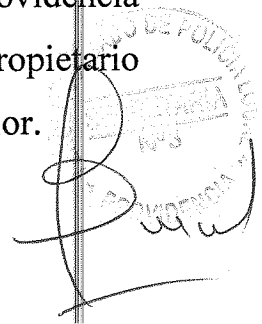
resultados, de otra forma se transformaría la obligación de seguridad en un genuino contrato de seguro, desvirtuando inaceptablemente su naturaleza. Finalmente, hace presente la exposición imprudente al daño, invoca el 2330 del Código Civil y el artículo 3° de la Ley del Consumidor, que consagra no solamente derechos sino también deberes básicos del consumidor, como es, el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

La prueba documental rendida en la audiencia.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**En materia infraccional:**

- 1.- Que, como se ha visto, César Otárola Bruce se querrela en contra de Estacionamientos de Chile S.A. por infracción a la Ley 19.496, ya que en virtud del contrato celebrado entre ambos, estacionó su vehículo al interior del recinto que administra la concesionaria, siendo éste violentado por terceros, quienes sustraen especies que se encontraban al interior del mismo, por lo que le imputa a la empresa querrellada, falta de cuidado o negligencia en el servicio que presta.
- 2.- Que la empresa concesionaria, en su contestación, no niega el hecho delictual, reconoce el deber de custodia sólo del vehículo estacionado en el aparcadero administrado por ella, señala que cuenta con guardias y cámaras de seguridad, con una infraestructura creada para controlar el ingreso al recinto, además de cajas de seguridad para que los clientes guarden sus pertenencias; cumpliendo así su obligación de seguridad.
- 3.- Que, para acreditar los hechos denunciados se acompañó la boleta del servicio de estacionamiento por \$6.600.-, hora entrada: 17/12/14 10:36, hora de pago: 17/12/14 14:33 (fojas 11 y 39); la hoja de reclamo o notificación de siniestro N°000272, donde se da cuenta del robo (fojas 10 y 41); y comprobante de la denuncia efectuada ante la 19ª. Comisaría de Carabineros (fojas 12 y 40);
- 4.- Que en mérito de las probanzas aludidas anteriormente, se permite demostrar que el día 17 de diciembre de 2014 ocurrió un robo en el Estacionamiento Saba Pedro de Valdivia, ubicado en Avenida Providencia 1971, Providencia, administrado por la querrellada, que afectó al propietario del vehículo patente CYKJ-22, sustrayéndose especies desde su interior.



Carabineros de Chile  
19ª. Comisaría de Carabineros  
[Handwritten signature]

5.- Que, a través del contrato de estacionamiento se asegura un uso determinado y temporal de una plaza a cambio de un precio, propio de un arrendamiento, y también se garantizan obligaciones de guarda y restitución, inherentes al depósito, agregándose por la propia Ley del Consumidor la obligación de seguridad.

6.- Que, es necesario analizar entonces si la denunciada incurrió en falta de cuidado o negligencia en el servicio prestado, al no mantener medidas de seguridad suficientes o eficaces que permitan impedir o limitar la comisión de ilícitos o, cuando menos, de morigerar sus consecuencias.

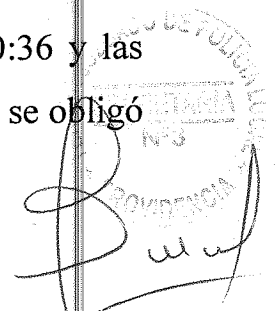
7.- Que al respecto, la parte querellada señala que la infraestructura del lugar fue creada para controlar el ingreso de personas, que cuenta con guardias y cámaras de seguridad que vigilan constantemente el recinto, además existen cajas de seguridad para que los usuarios resguarden sus efectos personales, cumpliendo así, a su juicio, con su obligación de seguridad.

8.- Que, es de público conocimiento que la querellada ejerce como actividad comercial la administración de estacionamientos de vehículo, su organización y explotación es de carácter mercantil, por lo que se le impone un grado mayor de diligencia en el servicio que presta.

9.- Que, la sociedad concesionaria nada dice en su escrito de contestación sobre la cantidad de guardias existentes al momento del robo, tampoco lo hace respecto de las cámaras de seguridad, ni si existe personal que revise en tiempo real las filmaciones de las cámaras o si existen grabaciones del robo.

10.- Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, comete infracción, entre otras, el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la seguridad del mismo.

11.- Que, de lo anotado hasta ahora, no cabe sino concluir que la sociedad querellada, como proveedor de un servicio de estacionamiento pagado, actuó con negligencia, al no evitar con sus supuestas medidas de seguridad, el daño al vehículo y posterior sustracción de especies de propiedad del consumidor César Otárola Bruce, el día 17 de diciembre de 2014, entre las 10:36 y las 14:33 horas, lapso de tiempo en que la sociedad a cambio de un pago se obligó



a custodiar el vehículo patente CYKJ-22, concluyéndose en definitiva que fue negligente en su deber de custodia del vehículo ya indicado, causándole con su obrar un menoscabo o deterioro al patrimonio del consumidor, estableciéndose de este modo la relación de causalidad entre la culpa de su obrar y el resultado dañoso.

**En materia civil:**

12.- Que la conducta imputada en el considerando anterior a Saba Estacionamientos de Chile S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

13.- Que, sin duda debe devolverse la cantidad de \$6.600.-, monto pagado por el servicio de estacionamiento.

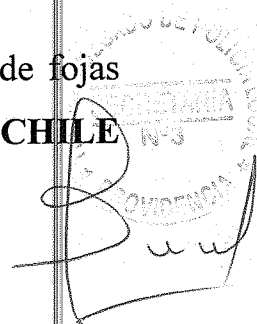
14.- Que, no obstante lo señalado en el considerando duodécimo, no se rindió prueba en autos para acreditar el daño al vehículo (vidrio roto) y la existencia y valor de los bienes sustraídos desde el interior del vehículo, por lo que este tribunal se encuentra impedido de otorgar indemnización por estos conceptos.

15.- Que con respecto al daño extrapatrimonial, no cabe duda que quien solicita la guarda y custodia del vehículo busca un rango de razonable certeza de que mientras el vehículo se encuentre en el estacionamiento no va a ser objeto de deterioro o robo, pues tales riesgos son los que precisamente teme, y está dispuesto a pagar, evitando dejar el vehículo en la calle. El daño, robo y falta de respuesta a su reclamo ante el servicio al cliente que sufrió el consumidor, le produjo naturalmente un sentimiento de molestia y frustración, propio del daño moral, por lo que procede su indemnización, la que será evaluada de acuerdo a la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 1°, 3° letra d) y e), 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se acoge la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas uno y siguientes y se condena a **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE**



TRIBUNAL DE JUSTICIA MUNICIPAL DE SANTIAGO  
SECRETARÍA  
CONFIDENCIAL

**S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d) y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y siguientes, sólo en cuanto se condena a **SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A.** a pagar a **CESAR NOLBERTO OTAROLA BRUCE** la suma de \$6.600.- (Seis mil seiscientos pesos) por concepto de daño emergente y \$250.000.- (Doscientos cincuenta mil pesos) de daño moral. Con costas.

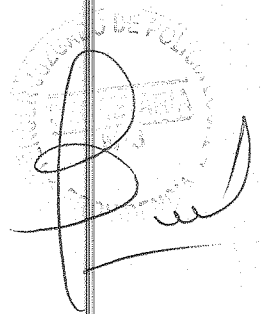
C. Que la suma anterior de \$6.600.- deberá pagarse con un reajuste equivalente a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 1° de noviembre de 2014 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°42.335-7-2015**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

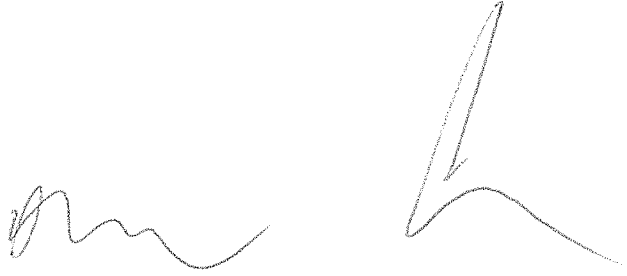


Providencia a veintiséis de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N° 42.335-07-2015.-



**CERTIFICO:** Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 26 de mayo de 2016.



**María Isabel Brandi Walsen**  
**Secretaria Titular**

