

250  
2/

Providencia, a once de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 6, por CARLOS CARRASCO ORELLANA, empleado, domiciliado en Alonso Corona N°379, comuna de San Bernardo, contra SERVICIO DE ESTACIONAMIENTOS SABA S.A., representada legalmente por Carlos Bruno Martín Katusic, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados para estos efectos en Nueva Tajamar N°555, piso 7, comuna de Las Condes, por haber infringido los artículos 3 letras c) y d) y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 25 de marzo de 2015, a las 09:47 horas, aproximadamente, Sergio Juliano Fariña Zúñiga, conductor, estacionó en recintos de la denunciada, el vehículo marca Mahindra, modelo XU500, patente DWXU-26, año 2014, de propiedad del denunciante y, cuando regresó a buscarlo, se dirigió de inmediato a su casa, sin detenerse en ningún momento. Que como el automóvil era prestado, procedió a limpiarlo, percatándose en ese momento, que faltaba la rueda de respuesta, "sensor de presión y tecla, más las piolas de acero y seguro que tenía dicho repuesto". Que por tal motivo, concurrió a las cajas de los estacionamientos aludidos, para solicitar explicaciones de lo sucedido, recibiendo una pésima atención de parte de los funcionarios, quienes le señalaron, que no era responsabilidad del estacionamiento y que "debía sólo realizar denuncia a carabineros". Transcurridos algunos días, se dirigió nuevamente a la empresa, pero nuevamente no obtuvo ningún resultado, así como tampoco con la denuncia que interpuso ante el Sernac. Añade, que la denunciada crea una imagen y un contexto de seguridad determinantes para la prestación del servicio, que no se condicen con la actitud evasiva y errática que demuestra. Señaló asimismo, que las condiciones de seguridad en que se provee el servicio, no sólo son engañosas, sino que



abiertamente deficientes y que la denunciada pretende trasladar la carga de sus obligaciones a otras personas, incluso realizando una imputación injuriosa, en cuanto a que el vehículo no habría llegado al estacionamiento con su rueda de repuesto. En definitiva, solicita se condene a SABA S.A. al máximo de las multas establecidas en la Ley N°19.496, con expresa condenación en costas.

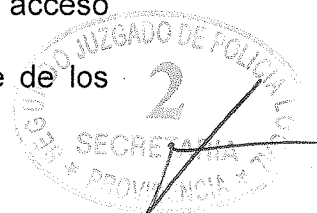
La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 6, por CARLOS CARRASCO ORELLANA contra SERVICIO DE ESTACIONAMIENTOS SABA S.A., ambos ya individualizados, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$890.615 (ochocientos noventa mil seiscientos quince pesos), por concepto de daño emergente, configurados por el valor de reposición del neumático de repuesto, sensor de presión y tecla de neumático, seguros y piola del vehículo y \$ 5.000.000 (cinco millones de pesos), por concepto de daño moral, representado por las molestias y sufrimientos psíquicos que le ha ocasionado, tanto el robo, como la conducta de la demandada y por la atención descortés e indiferente en resolver, conforme a la ley, la situación expuesta, mostrándose absolutamente indolente, con costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de la parte denunciante.

2.- Que SABA ESTACIONAMIENTOS DE CHILE S.A. contestó a fojas 16 y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo o, en subsidio, la rebaja de la multa, con costas, conforme a los siguientes argumentos: Que Concesionaria Saba Estacionamiento de Chile S.A. es parte de la red de aparcaderos "SABA", que se encuentra presente en diversos lugares de Chile; que su giro es la explotación de estacionamientos subterráneos perteneciente al "Grupo Saba", que administra más de 15 recintos de estacionamientos de acceso público, previo contrato de prestación de servicios; que parte importante de los



recursos se destina al mantenimiento preventivo y a la progresiva renovación de sus instalaciones, lo que sumado a la "evolución tecnológica", permite ofrecer a sus clientes mejoras constantes en el servicio; que como reconocimiento al trabajo desarrollado en el ámbito de la calidad, Saba ha obtenido la certificación ISO 9001:2000 por su Sistema de Gestión de Calidad aplicado en la actividad de "Gestión y Servicio de Aparcamiento de Vehículos", el certificado OHSAS 18001:1999 para la implantación y aplicación de su Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales y la Certificación Medio Ambiental ISO 14001; que dichas certificaciones reconocen el continuo esfuerzo de la compañía para integrar elementos relacionados con la excelencia en todos sus niveles de actuación y de toma de decisiones. Añade, que si bien la responsabilidad infraccional y civil pueden llegar a emanar de un mismo hecho, se ha ido asentando la idea que no son asimilables y que se rigen por normas y principios diferentes; que en el caso de autos, la obligación pactada y asumida por Saba, es el deber de custodia, pero sólo respecto del vehículo estacionado por el señor Fariña en el aparcadero administrado por Saba, sin que dicha obligación se extienda sobre sus partes removibles y menos si no existe constancia de su presencia al ingresar al estacionamiento ni de su pretendida sustracción; que Saba cumplió cabalmente con el estándar de cuidado exigido legalmente, por lo que en ningún caso tienen lugar los supuestos que legitimarían al denunciante para exigir la reparación del supuesto daño sufrido; que la negligencia puede ser concebida como la inobservancia del cuidado debido en una conducta que puede causar daño a otros; que el reproche sólo nace si el denunciado ha incurrido en un comportamiento indebido, siendo insuficiente la mera existencia de un resultado dañoso; que el incumplimiento del deber de diligencia se define a partir de un patrón abstracto, establecido en el artículo 44 del Código Civil, que es suficientemente flexible para determinar en cada caso cuál es la conducta debida; que comparada esa conducta con la efectiva, se juzgará el cumplimiento o incumplimiento del deber y por lo tanto, la existencia o inexistencia de



233

responsabilidad; que este patrón corresponde al que sigue una persona diligente y razonable, caracterizada por emplear un cuidado ordinario o mediano, conduciéndose como lo haría un buen padre de familia; que así, la culpa será la falta de aquella diligencia o cuidado que los hombres prudentes emplean en sus negocios propios; que a partir de ese patrón abstracto se debe definir si en el caso en concreto, se cumplió o no con la conducta debida, debiendo considerarse la situación de hecho en que se encontraba el sujeto y conforme a esas circunstancias, ponderar si la conducta efectivamente desplegada por la denunciada, se ajustaba o no a aquella que se debe tener como debida; que se debe tener en cuenta, que no se puede exigir a una persona prudente el deber de evitar absolutamente todos los riesgos derivados de una actividad, salvo en aquellos casos en que el legislador disponga un estatuto de responsabilidad objetiva, que prescinda de toda consideración a la diligencia, lo que no ocurre en la especie; que por ende, la falta de cuidado de Saba sólo podría darse en caso de verificarse una deficiencia en el servicio prestado, ya sea por ausencia de personal humano o de infraestructuras que permitan mantener bajo control de seguridad las condiciones del recinto del estacionamiento; que los aparcaderos de Saba cuentan con guardias y cámaras de seguridad que vigilan constantemente el recinto y cuentan con una infraestructura creada para controlar el ingreso de personas y con cajas de seguridad para que los usuarios resguarden sus efectos personales (notebooks, documentos bancarios, billeteras, etc.) y aquellos elementos removibles de sus automóviles (radios, GPS, televisores, etc.); que todas estas medidas buscan cumplir con la obligación asumida por Saba, tendiente a acotar al máximo posible los riesgos de robo y daños de los automóviles; que la obligación asumida por Saba es una obligación de medios y no de resultados, lo que quiere decir, que al deudor se le exige una conducta diligente para que logre la satisfacción de la prestación comprometida y no la consecución de un resultado determinado; que la obligación de seguridad se cumple, por tanto, si Saba tomó todas aquellas medidas que acotan razonablemente el riesgo de robos al interior



254

del aparcadero, pues, de otro modo, se estaría transformando la obligación de seguridad en un contrato de seguro, lo que desvirtúa su naturaleza; que la Ley 19.496 estableció un régimen de responsabilidad por culpa para las infracciones en que los proveedores de bienes o servicios eventualmente incurrieran; que así, el artículo 23 exige que exista "negligencia", es decir, infracción a un deber de cuidado, sin embargo, el denunciante señala que Saba ha infringido sus obligaciones de manera completamente genérica e imprecisa, sin que sea posible determinar, cómo se configura la negligencia requerida por la responsabilidad por culpa, al no describir en qué consistiría aquella "seguridad debida" y omitiendo convenientemente la existencia de medidas de seguridad que existen en el recinto de "Marchant Pereira" y el hecho de haber acudido al día siguiente al estacionamiento; que los medios de seguridad disponibles estaban en funcionamiento, al igual que el personal, los cuales, a pesar de todo, aparentemente no fueron insuficientes para este caso en particular, cuestión que no se opone al cumplimiento de la diligencia esperable. Finalmente, indica que de acuerdo a lo expresado precedentemente, la infracción denunciada, consistente en un defecto de seguridad en el aparcadero administrado por Saba, es improcedente, por carecer de uno de los requisitos legales de procedencia: la negligencia del proveedor exigida por la ley, agregando, que la falta de negligencia debe vincularse con la idea de que la obligación de medios adquirida por Saba importa y requiere de la cooperación de los consumidores, quienes, junto al proveedor del servicio, deberán establecer una relación de cooperación e información recíproca, tendiente a evitar la ocurrencia de cualquier hecho delictivo que pudiese atentar o ir en contra del éxito del contrato y del servicio diligente que Saba procura brindar, siendo ésta la idea que subyace en la parte final del artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, cuando se impone al consumidor el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle.



255

3.- Que Servicios de Estacionamiento Saba S.A. acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 32 a 227, ninguno de los cuales fue objetado.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

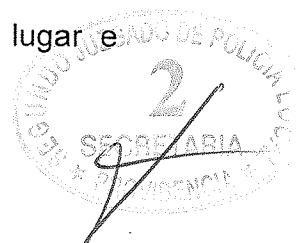
a) Que se desprende de los antecedentes que obran en el proceso, que el 25 de marzo de 2015, Sergio Fariña Zúñiga dejó el automóvil patente DWXU-26, de propiedad de Carlos Carrasco Orellana, en uno de los aparcaderos administrados por Saba Estacionamientos de Chile S.A. en la comuna de Providencia.

b) Que lo anterior reviste la calidad de un contrato de prestación de servicios, que consiste, en términos generales, en otorgar un espacio para que el usuario pueda estacionar su vehículo, a cambio de un precio o tarifa y se entiende celebrado, en la mayoría de los casos, por el sólo hecho de retirar un boleto de la máquina existente en el acceso.

c) Que el denunciante alega, que regresó a buscar dicho vehículo y se dirigió inmediatamente a su casa y que fue allí cuando se dio cuenta que faltaba "la rueda de respuesto, el sensor de presión y teclé, más las piolas de acero y seguro que tenía dicho repuesto".

d) Que Saba se defiende, aludiendo principalmente, a que cumplió cabalmente con el estándar de cuidado exigido legalmente y que no se le puede imponer el deber de evitar, absolutamente, todos los riesgos que se deriven de la prestación del servicio que brinda.

e) Añade, que de esta manera, sólo puede entenderse que se configura una falta de cuidado, en caso de verificarse una deficiencia en el servicio prestado, ya sea por ausencia de personal humano o de infraestructuras que permitan mantener bajo control de seguridad las condiciones del recinto del estacionamiento, lo que no ocurriría en la especie, pues sus aparcaderos cuentan con guardias y cámaras de seguridad que vigilan constantemente el lugar e



infraestructura para controlar el ingreso de personas, así como también, cajas de seguridad para guardar los efectos personales o elementos removibles de los automóviles.

f) Agrega a lo anterior, en lo que a la denuncia de autos se refiere, que al estar en presencia de una obligación de medios, la obligación de seguridad se cumple, si es que Saba tomó todas aquellas medidas que acotan razonablemente el riesgo de robos al interior del aparcadero.

g) Que en opinión del Juez que suscribe, la obligación de Saba tendiente a ceder un sitio por un tiempo determinado, conlleva necesariamente, por su naturaleza y características, la obligación de resguardo o cuidado del automóvil dejado para su custodia, debiendo emplear para tal efecto, todas las medidas que sean necesarias para evitar que los consumidores sufran daños y/o robos, tanto en su persona, como en sus bienes.

h) Que no exime de responsabilidad a la empresa denunciada, ni atenúa el hecho, el que aquélla hubiese cumplido con las exigencias requeridas o sea poseedora de diversas certificaciones en materia de calidad y excelencia del servicio que otorgan, ya que es de público conocimiento, que atendidos los tiempos actuales, las medidas ordinarias adoptadas, deben revisarse y modificarse constantemente, de modo que si éstas fallan, se debe responder, inevitablemente, por los daños y perjuicios que se ocasionen en dicha virtud, dada la insuficiencia de ellas y/o negligencia por parte de la empresa.

i) Que sin embargo, Carlos Carrasco Orellana no probó, que la rueda trasera de su vehículo y demás objetos señalados en su denuncia, hayan estado efectivamente adosados a aquél, así como tampoco, que éstos hayan sido hurtados o robados desde los estacionamientos pertenecientes a la denunciada, toda vez que el reclamo no fue realizado el mismo día y además, porque no rindió prueba alguna tendiente a acreditar sus dichos, pues no compareció a la audiencia de estilo fijada en autos.



257

j) Que en definitiva, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por no encontrarse probada la responsabilidad que le pudo haber a Saba Estacionamientos de Chile S.A. en los hechos investigados, ya que no es posible determinar, inequívocamente, que su actuar haya sido negligente y causante de un menoscabo al denunciante o bien, que se haya incumplido el deber de seguridad en la prestación del servicio de estacionamiento.

EN LO CIVIL:

5.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 6, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 23 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la denuncia de fojas 6 y siguientes, sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

B.- Que se rechaza, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Carlos Carrasco Orellana contra Servicio de Estacionamientos Saba S.A.

Anótese y Notifíquese.

Rol 44.612-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.

Se envió con certificado comunicando feo se dictó sentencia de autos - Award

2  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
12 APR. 2016



CERTIFICO:

Que han transcurrido los plazos que la ley confiere para la interposición de recursos contra la sentencia definitiva, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 116/16

