

Providencia, a veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 5 y siguientes, por el abogado Cristian Cortés Bravo, en representación de **FRANCISCO PARRA ANTUNEZ** y de **FRANCISCO PARRA ACUÑA**, todos domiciliados en Agustinas 1442, oficina 301, torre B, Santiago, en contra de **ESTACIONAMIENTOS CENTRO S.A.**, Rut N°77.922.110-5, representada legalmente por su gerente general Pedro Pablo Alamos Zañartu, domiciliados en Nueva Tajamar 481, oficina 202, Las Condes, en su calidad de persona jurídica explotadora de los estacionamientos ubicados en Nueva de Lyon 072, Providencia, por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que el día 22 de abril de 2015, Francisco Parra Acuña concurrió, aproximadamente a las 18:23 horas, al estacionamiento ubicado en Nueva de Lyon 072, Providencia, y estacionó el vehículo patente DVGH-53, marca Hyundai, modelo Elantra, color blanco, año 2012, de propiedad de Francisco Parra Antúnez. El vehículo fue estacionado con sus puertas y ventanas cerradas, con su sistema de alarma funcionando y además, con cortacorriente y vidrios grabados. El Sr. Parra Acuña fue a comprar a la tienda "El Mundo del Queso", estuvo probando hasta que compró una serie de productos, no demorando más de 21 minutos; al volver al estacionamiento se pudo percatar que el vehículo no estaba donde lo había estacionado, por lo que de inmediato dio aviso a los guardias privados del estacionamiento, los que realizaron una búsqueda sin éxito, ya que el vehículo había sido robado. De las grabaciones revisadas se pudo comprobar que hubo una falla de protocolo, ya que el vehículo fue retirado con un ticket perdido. Se dio cuenta a Carabineros y a la Sección de Encargo y Búsqueda de Vehículos. En el interior del vehículo habían especies de propiedad de Francisco Parra Acuña: un notebook, botellas de vino, zapatillas, ropa y dos sillas de niño. Finalmente, el vehículo fue recuperado el 19 de octubre de 2015, sin las especies, con serios daños y desperfectos.

Señala que en virtud de la obligación de seguridad, la empresa de estacionamiento debe desplegar un conjunto de medidas de seguridad,

custodia y guarda, las que constituyen la obligación principal del contrato. Que a pesar de disponer de guardias y cámaras de seguridad, ninguno de dichos elementos funcionó para evitar el robo del vehículo o para aportar antecedentes que fuesen útiles para su recuperación, es más, estos mecanismos otorgaron a sus representados una falsa sensación de confianza y que el vehículo tendría una adecuada protección, lo que llevó a preferir dicho estacionamiento por sobre otros.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 5 y siguientes, por Cristian Cortés Bravo, en representación de **FRANCISCO PARRA ANTUNEZ** y de **FRANCISCO PARRA ACUÑA** en contra de **ESTACIONAMIENTOS CENTRO S.A.**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se indemnice el daño emergente sufrido correspondiente a los daños del vehículo, los que se produjeron como consecuencia directa del robo, según el detalle que señala y que totaliza la suma de \$3.350.000.-; además del valor de las especies que se encontraban al interior del vehículo el día del robo (notebook, botellas de vino, zapatillas, ropa y dos sillas de niño), lo que avalúa en la suma de \$2.000.000.-; y los gastos en traslado a la comuna de Casablanca del Sr. Parra Acuña, equivalente a \$600.000.-. Finalmente, señala que el vehículo fue adquirido con mucho esfuerzo por parte de Francisco Parra Antúnez y además era una herramienta de trabajo esencial para Francisco Parra Acuña, quien lo ocupaba para trasladarse todos los días a su trabajo ubicado en la comuna de Casablanca, específicamente en Viña Veramonte, además de utilizar el vehículo para fines recreacionales con su grupo familiar; todo lo anterior ha alterado el estado de salud tanto físico como emocional de sus representados, por lo que se pide como indemnización por el daño moral la cantidad de \$10.000.000.-.

A fojas 20, comparece **HERNAN JOSE PRADO MONTALVA**, quien señala ser representante legal de **Estacionamientos Centro S.A.** y que esa empresa es la administradora del estacionamiento ubicado en Nueva de Lyon 072, Providencia. Que el día 22 de abril de 2015 el Sr. Francisco Parra Acuña dejó un vehículo en el estacionamiento, otra persona acudió al personal del estacionamiento señalando que se le había perdido el ticket,

inexplicablemente el funcionario del estacionamiento no siguió el protocolo que consiste en verificar que los papeles del vehículo tengan algún nivel de consistencia con el CI de la persona y en caso de no ser así, que el vehículo no tenga daños visibles, todo con el fin de evitar el robo. La persona pagó el ticket, abrió el vehículo con el control remoto e hizo andar el vehículo, retirándose del lugar; minutos más tarde, llega el Sr. Parra y no encuentra su vehículo, llena un formulario de reclamo declarando que le habían robado el auto, no menciona que tenía especies en su interior. Hace hincapié que el vehículo no fue forzado ni violentado en ningún momento, según lo muestran las imágenes de los videos de seguridad, que en casi 30 años de operación nunca había ocurrido un hecho como éste, y que la cajera que cometió el error no quiso seguir trabajando en el lugar. En todo momento se dio respuesta al Sr. Parra a sus requerimientos, asumieron que concurrió a su compañía de seguros para arreglar el problema, de hecho la compañía de seguros de la empresa archivó el caso, debido a que no tuvo noticias del Sr. Parra.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 59 y siguientes.

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

La parte de **Estacionamientos Centro S.A.** contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y otrosí de la presentación de fojas 25 a 44. Señala que es un hecho manifiesto que estamos ante un robo con fuerza en las cosas, hecho que es inimputable a la empresa y que se encuentra absolutamente fuera de la órbita de su responsabilidad. Agrega que la empresa sí ha adoptado medidas de seguridad, consistentes en servicio de guardias al interior del estacionamiento, cámaras de circuito cerrado de televisión, personal de caja y supervisor. Que la obligación de la empresa es únicamente precaver la comisión de delitos, no puede controlar el ingreso de personas ni realizar labores propias de Carabineros de Chile, califica el hecho como un verdadero "caso fortuito", ya que fue imprevisto (el robo) e imposible de resistir (con fuerza). En cuanto a la entrega de un nuevo ticket en reemplazo del supuestamente perdido, lo considera como sumamente extraño, ya que es primera vez que sucede en 20 años de operación. Llama la atención que la

alarma del vehículo fue desactivada, abierto y además fue puesto en marcha con la llave de contacto, todo ello en una fracción de segundos.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

El oficio de la Fiscalía Región Metropolitana Oriente, de fojas 67.

El acta de fojas 75 a 78.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1.- Que, como se ha visto, se ha denunciado a Estacionamientos Centro S.A. por infracción a la Ley 19.496, ya que en virtud del contrato celebrado entre las partes, se estacionó el vehículo patente DVGH-53 al interior del recinto que administra la empresa, siendo éste sustraído por terceros, con un ticket de reemplazo, por lo que se le imputa a la denunciada, falta de cuidado y negligencia en el servicio que presta.

2.- Que la empresa, en su contestación, no niega el hecho delictual, pero lo califica de caso fortuito; respecto a la entrega de un ticket de reemplazo, no tiene explicación alguna. Alega que cumple con su obligación de seguridad al tener guardias, cámaras, personal de caja y supervisor.

3.- Que, para acreditar los hechos denunciados se acompañó fotocopia de la boleta del servicio de estacionamiento por \$1.600.-, desde: 22.04.2015 18:23:54; hasta: 22.04.2015 18:54:56, y fotocopia del ticket de estacionamiento (fojas 3); el certificado de inscripción en el R.V.M. del vehículo patente DVGH-53 (fojas 43 a 46); la denuncia ante Carabineros del robo (fojas 52 a 55); el formulario de reclamo N°02305, donde se da cuenta del robo (fojas 38); la denuncia ante Carabineros por el delito de receptación (fojas 47 a 51); y un artículo de prensa con la noticia de la recuperación del vehículo robado (fojas 58).

4.- Que en mérito de las probanzas aludidas anteriormente, se permite demostrar que el día 22 de abril de 2015 ocurrió el robo del vehículo patente DVGH-53 en el estacionamiento ubicado en Nueva de Lyon 072, Providencia, administrado por la denunciada, que afectó al conductor del vehículo y al propietario del mismo.

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. (artículo 3° letra d)

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 denunciada señala que cuenta con guardias y cámaras de seguridad que vigilan el recinto, además de personal de cajas y supervisores, cumpliendo así, a su juicio, con su obligación de seguridad.

8.- Que, es de público conocimiento que la denunciada 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 denunciada nada dice sobre la entrega del ticket de reemplazo que habilitó al hechor para salir del estacionamiento, facilitando así el robo del vehículo, careciendo de suficientes medidas de seguridad destinadas a evitar robos en el estacionamiento, principalmente, un protocolo para el caso de no tener el ticket de estacionamiento.

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 denunciada, como proveedor de un servicio de estacionamiento pagado, actuó con negligencia, al no evitar con sus supuestas medidas de seguridad, el robo del vehículo el día 22 de abril de 2015, entre las 18:23 y las 18:54 horas, lapso de tiempo en que la sociedad a cambio de un pago se obligó a custodiar el vehículo patente DVGH-53, 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 de los consumidores, 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 Estacionamientos Centro 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, no obstante lo señalado en el considerando precedente, no se rindió prueba en autos para acreditar el real daño al vehículo recuperado meses después, como tampoco sobre 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.

14.- Que con respecto al daño extra-patrimonial, 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 del vehículo que sufrieron los consumidores, les 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 denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 5 y siguientes y se condena a **ESTACIONAMIENTOS CENTRO S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte 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 **ESTACIONAMIENTOS CENTRO S.A.** a pagar a **FRANCISCO PARRA ANTUNEZ** y a **FRANCISCO PARRA ACUÑA**, la suma de \$600.000.- (Seiscientos mil pesos) por concepto de daño moral. Con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°53.112-2-2015

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

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**



Providencia, a tres de mayo de dos mil diecisiete.

Vistos, certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N°53112-02-2015



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, 3 de Mayo de 2017.

MARIA ISABEL BRANDI WALSEN

Secretaria Titular

