

CHILLAN, DIECINUEVE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 5 rola querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don **JORGE ANTONIO LAGOS CARTES**, ingeniero agrónomo, domiciliado en calle Badalona N° 2074, Villa Barcelona, Chillán, debidamente representado por su apoderada, en contra de **J Y M INZUNZA LTDA**, persona jurídica de derecho privado del giro Administración de Estacionamientos y Parquímetros, representada para estos efectos por don **CRISTIAN ANDRÉS INZUNZA GONZÁLEZ**, ambos domiciliados en calle 5 de Abril N° 754, Chillán, por infringir los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se las acoja y en definitiva se le condene al máximo de las multas legales y al pago de \$9.081.080, suma que se desglosa de la siguiente manera: \$4.081.080 por concepto de daño emergente y \$5.000.000 por concepto de lucro cesante, o a la suma que el Tribunal determine, más los reajustes, intereses y costas de la causa. Basa sus presentaciones en los siguientes antecedentes: que el día 01 de diciembre de 2017, siendo las 11:20, estacionó el vehículo marca Mitsubishi, modelo Katana, P.P.U.HFGF 76, de propiedad de Agrícola San Jorge Ltda, de la cual es representante legal, en el estacionamiento ubicado en calle 5 de Abril N° 754, denominado J Y M Inzunza Ltda; que a las 12:05 horas, encontrándose en compañía de su madre Cristina Cartes Fuentes, cobró un cheque en el Banco Estado por la suma de \$3.681.080 y luego dejó su maletín con el dinero cobrado en el vehículo mencionado mientras ingresaba al supermercado a comprar algunas cosas; que al llegar de vuelta al vehículo se percataron de que terceros habían quebrado el vidrio trasero, sustrayendo el maletín con el dinero cobrado, más un notebook, su chequera personal, la chequera de su empresa y la de su padre fallecido diez días antes, más algunas carpeta de la empresa y su agenda personal. Que el estacionamiento en cuestión no presta un servicio gratuito, sino al contrario, es de aquéllos

de carácter privado, el cual debe contar con todos los resguardos y medidas de seguridad pertinentes para la seguridad de sus usuarios, según dispone la Ley del Consumidor, por cuanto se asegura un uso determinado y temporal de una plaza a cambio de un precio, garantizando además obligaciones de guarda, restitución y seguridad en el consumo. En consecuencia, la pérdida de su maletín se debe a que el proveedor del servicio de estacionamiento faltó a su deber de resguardo.

2.- Que a fojas 13 comparece el querellante y demandante Lagos Cartes, ya individualizado en autos, quien ratifica íntegramente la querrela infraccional interpuesta sin tener más antecedentes que agregar.

3.- Que a fojas 29 comparece **MIRIAM LUZ ZAPATA BARRA**, empleada, domiciliada en calle 5 de Abril N° 754 de esta ciudad, quien manifiesta desempeñarse como supervisora y jefa de sucursal de la empresa J Y M Inzunza Ltda, actualmente denominada J&S Parking SPA; en relación con los hechos relatados en la querrela señala que no son completamente efectivos, dado que el querellante no se encontraba en compañía de su madre, como señala, según dan cuenta las grabaciones de las cámaras de seguridad y es luego de lo ocurrido que éste llama a parte de su familia, quienes concurrieron al lugar; que a la empresa que representa no le consta que haya existido un robo ni el cobro de los cheques ni el monto que portaba, sino que solamente se percató de los vidrios quebrados del vehículo del querellante cuando éste se acercó a la caja de pagos; que el local cuenta con lockers, cámaras y un auxiliar de patio, que ronda por todo el estacionamiento, todo a disposición de sus clientes, incluso los lockers se ubican al lado de la caja de pagos, por lo que fue el cliente quien no cumplió con su obligación de hacer uso de éstos en caso de portar objetos de valor o grandes cantidades de dinero, como él señal, por lo que la empresa no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados.

4.- Que a fojas 36 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante de Lagos Cartes, asistido por su apoderado, y del representante legal de

la parte querellada y demandada civil de J Y M Inzunza Ltda, don Marcelo Alejandro Inzunza González, quien lo hace por sí solo y acredita su representación mediante escritura pública de constitución de sociedad que acompaña al proceso y que rola a fojas 30. El primero ratifica íntegramente la querrela y demanda interpuestas, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. El segundo se da tácitamente por notificado de la demanda interpuesta en su contra y, encontrándose sin asesoría de abogado se suspende la audiencia, para que dentro del plazo de tres días conteste como en derecho corresponde.

5.- Que a fojas 37 rola contestación de denuncia infraccional por la parte denunciada y demandada, dentro del plazo legal conferido en el comparendo de estilo, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, basándose en los siguientes argumentos: que la empresa demandada ha adoptado las medidas de seguridad para evitar hurtos o robos o daños de los vehículos, toda vez que cuenta con casilleros que se ofrecen a los clientes con la finalidad de resguardar en éstos sus pertenencias de valor, medida que se encontraba a disposición del actor, quien no hizo uso de ella, recayendo sobre el actor la carga de probar que las especies que alega le fueron hurtadas se encontraban al interior de su vehículo, y respecto del daño producido al móvil por la rotura del vidrio, la denunciada siempre tuvo la intención de repararlo, sin embargo el actor no le hizo llegar un presupuesto para dicho fin.

6.- Que a fojas 84 se lleva a cabo la audiencia de continuación de comparendo de estilo, que fuera suspendido a fojas 36 para efectos de contestar la demanda civil. Cumplido ello a fojas 37, comparecen la parte querellante y demandante de Lagos Cartes, asistido por su apoderado, y del representante legal de la parte querellada y demandada civil de J Y M Insunza Ltda, quien lo hace asistido por su apoderado. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte querellante y demandante civil ratifica la documental que rola en autos de fojas 1 a 4 y acompaña los siguientes documentos: 1) fotocopia legalizada de boleta emitida por supermercado Rendic

Hermanos S.A. y de administrador de establecimientos en parquímetros, 2) fotocopias de cheques de Tattersal Ganado S.A., pagados a Jorge Lagos Cartes por la suma de \$3.681.080, y 4) copia de carpeta de investigación preliminar dirigida por el Ministerio Público en orden a esclarecer el hecho punible de que fuera víctima el actor; rinde prueba testimonial consistente en las declaraciones de Cristina Angélica Cartes Fuentes, Jordan David Fernández Rubilar y Aldo Francisco Durán Avendaño. La parte querellada y demandada rinde prueba documental consistente en los siguientes documentos: 1) set de 8 fotografías simples que muestran la señalética que indica la existencia de casilleros de seguridad en dicho estacionamiento, 2) pendrive que contiene los videos de las cámaras de seguridad del estacionamiento, los que se revisan en el acto en presencia de ambas partes, observando el Tribunal que se trata de un estacionamiento sin logo que lo identifique, con vehículos estacionados en cuatro hileras, una apegada a la pandereta, dos al medio y otro apegada a una edificación, con espacio entre ellas para el tránsito vehicular y de peatones, indicando como fecha y hora de la grabación el día 01 de diciembre de 2017 a las 12.38 horas, el demandante manifiesta que reconoce su camioneta, ubicada al fondo, al costado derecho, junto a una camioneta blanca. El Tribunal deja constancia de que se trata de un video de 13 minutos de duración en el cual no se logra distinguir el movimiento preciso de personas al costado de dicho vehículo, por la distancia de la ubicación de las cámaras, observándose solamente a lo lejos el movimiento de vehículos que ingresan o salen sin apreciar con detalle lo ocurrido al camioneta del actor.

7.- Que a fojas 93 rola Informe Policial N° 20180573627/02362/16099, de fecha 16 de octubre de 2018, emitido por la Brigada de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de Chile, el cual no aporta nuevos antecedentes a la causa

8.- En cuanto a la parte infraccional:

Del análisis de la prueba rendida en autos resulta indubitado el hecho de que el querellante y demandante Jorge Antonio Lagos Cartes dejó

estacionada la camioneta P.P.U. HFGF 76 , el día 01 de diciembre de 2017, desde las 11:20 horas hasta las 12:47 horas, en el estacionamiento de propiedad de la empresa J Y M Inzunza Ltda, ubicado en calle 5 de Abril N° 754 de esta ciudad, según documento rolante a fojas 1 y según los dichos rolantes a fojas 29 de la supervisora y jefa de sucursal de dicho establecimiento, Miriam Zapata Barra, y a la luz del reconocimiento de parte de la parte querellada y demandada en su contestación de fojas 39 respecto de que el vehículo fue objeto de la rotura de uno de sus vidrios.

Sin embargo, el actor reclama que producto de dicha rotura del vidrio, le fueron sustraídas especies que mantenía al interior del vehículo, tales como dinero en efectivo, un computador personal, carpetas y diversos libretos de cheques, según denuncia que estampa en la Segunda Comisaría de Carabineros ese mismo día a las 16:35 horas, rolante a fojas 48 y que es remitido el día 04 de diciembre a la Fiscalía Local para su investigación. Alegando en consecuencia que la querellada actúa con negligencia en la prestación del servicio de estacionamiento, infringiendo su obligación de proveer seguridad en el consumo de bienes o servicios, causándole menoscabo, según lo establecido en el artículo 3 letra d) y 23 de la Ley de Consumo.

Que el hecho de que el querellante cancele una tarifa por dejar estacionado su vehículo en dicho recinto constituye a todas luces un contrato de prestación de servicios con todas las características de un contrato de adhesión, el cual integra en su totalidad las normas de protección del consumidor, por el cual se asegura un uso determinado y temporal de una plaza a cambio de un precio, elemento propio del contrato de arrendamiento, pero en el cual también se garantizan la obligación de seguridad propia de la Ley del Consumidor, por cuanto es absolutamente legítima la expectativa del usuario de recobrar su automóvil tal y cual lo dejó al estacionarlo en un lugar pagado. Así las cosas, el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496 señala que: *“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 pudieran afectarles”, norma de la cual resulta evidente entonces que la empresa querellada deberá desplegar obligaciones de seguridad, custodia y guarda, las que ciertamente derivan de la Ley del Consumidor. En otras palabras, el proveedor, en este caso la querellada J Y M Inzunza Ltda, no solo provee y presta servicios de estacionamiento, sino que se encuentra obligada al tenor de lo dispuesto en la Ley 19496, a garantizar a sus clientes tanto la seguridad en la integridad física o corporal del consumidor, como la seguridad en el cuidado e integridad de los vehículos que encuentren en el interior y que se estacionen en el inmueble o recinto destinado al efecto mientras se realiza el acto de consumo.

Que en el caso de autos, el acto de consumo se encuentra plenamente probado a través del documento acompañado a fojas 1 copia legalizada de boleta original de pago de estacionamiento el día de los hechos, documento que fuera apreciado conforme a las reglas de la sana crítica y no objetado por la contraria. Asimismo, en el comparendo de estilo se revisaron las cámaras de seguridad aportadas por la parte querellada y demandada respecto de un estacionamiento sin logo de identificación, el día 01 de diciembre de 2017, a las 12:38 horas, en cuyas imágenes el actor reconoce su vehículo estacionado, no constatándose ningún otro elemento en los 13 minutos de grabación que dé cuenta de los hechos denunciados. También consta en autos el reconocimiento mismo del robo que realiza la defensa en su contestación de fojas 39, al señalar “en cuanto al daño producido por la rotura del vidrio del vehículo, este denunciado siempre tuvo la mejor intención de reparar dicho daño” y mediante la documental rolante a fojas 72, consistente en informe policial elaborado por la BRIDEC, en la cual se señala que “siendo las 17.50 horas del día de los hechos el personal policial dio comienzo a la inspección ocular del sitio del suceso, tratándose de una camioneta que se mantenía en los estacionamientos del supermercado Unimarc, P.P.U. HGFG 76, la cual presentaba el vidrio trasero izquierdo fracturado.... Apreciando restos de vidrio en el suelo por la fuerza aplicada”. Finalmente, respecto de la

prueba rendida, se hace presente que en cuanto a la testimonial, las declaraciones de Fernández Rubilar y de Durán Avendaño no aportan antecedentes nuevos a la causa, al tratarse de testigos de oídas que no dan razón de sus dichos y carecen de la precisión necesaria para determinar si existe negligencia de parte de la querellada o no; y en cuanto a la declaración de la madre del actor, Cartes Fuentes, existen la duda razonable en quien sentencia respecto de si ésta acompañaba o no al actor en el momento de los hechos, circunstancia que no queda acreditada del todo en autos, por lo que su testimonio también sería de oídas y no aportaría mayores antecedentes al proceso.

Que de la prueba documental y testimonial analizada y demás antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, se forma en quien sentencia el convencimiento de que la querellada J Y M Inzunza Ltda infringe la Ley del Consumidor con su actuar negligente, al no cumplir de manera suficiente con su obligación de resguardo respecto de los bienes de su cliente, no evitando el daño causado al vehículo de propiedad del querellante, toda vez que si bien cuenta con cámaras de seguridad al interior del establecimiento, ésta no es suficiente para evitar desmanes o actos que infieran daño material a los vehículos que resguarda en su interior, como tampoco mantiene guardias de seguridad que pudiesen repeler alguno de estos ataques. En síntesis, conforme a lo dispuesto en los artículos 1 números 1 y 2, 3 letras d y e, 12 y 23 de la Ley 19.496 queda resguardada la relación de consumo entre el proveedor querellado y el usuario querellante, gozando éste último del derecho a seguridad en el consumo, encontrándose el primero obligado a proveer seguridad en el consumo de bienes o servicios, debiendo en todo momento evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores.

8.- En cuanto a la parte civil:

Habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la querellada J Y M Inzunza Ltda, a través de la plena prueba del acto de consumo consistente en el estacionamiento y de la negligencia en el cumplimiento de la obligación de seguridad al haber sido el vehículo de

propiedad del querellante objeto de fuerza y daño material en uno de sus vidrios, procede acoger la demanda interpuesta en su contra, sin embargo el monto a pagar deberá necesariamente ser reducido por quien sentencia, por existir argumentos de hecho y derecho que sustentan dicha decisión. A saber, el querellante demanda el pago de las siguientes sumas: \$4.081.080 por concepto de daño material y \$5.000.000 por concepto de lucro cesante. En lo tocante al daño material, el libelo contempla la cantidad de \$3.681.080 correspondiente a dinero en efectivo que mantenía en un maletín al interior del vehículo, más \$400.000 correspondiente al valor de un computador que también dejó al interior del mismo. Que intenta probar la existencia y posterior sustracción forzosa de las especies recién detalladas a través de la prueba testimonial que rinden Cartes Fuentes y Fernández Rubilar y mediante la documental rendida a fojas 1, 3 y 4, sin embargo, en el numerando anterior ya se analizó la testimonial rendida, concluyendo que se trata de testigos de oídas por lo que sus dichos carecen del valor probatorio suficiente para dar por probados los hechos sobre los cuales versan, y la documental referida, si bien acredita el cobro de un documento bancario no implica que dicho dinero se hubiera encontrado al interior del vehículo dañado. En síntesis, las declaraciones de las testigos no logran formar en quien sentencia el absoluto convencimiento de que dichas especies fueran efectivamente sustraídas del vehículo, como lo asegura el actor. Distinto es el caso del daño material causado directamente al vehículo, el cual sí resulta acreditado mediante la documental rendida, específicamente el parte policial y carpeta investigativa de la Fiscalía Local, sin contar con los elementos de lógica y experiencia aplicables al caso, toda vez que si resulta acreditada la parte infraccional de la acción basada en el robo sufrido por el vehículo del querellante, resulta de perogrullo sostener que el vehículo habrá resultado con daños materiales a raíz de la fuerza aplicada a sus vías de acceso, según lo señala detalladamente el Acta de Fuerza en las Cosas de fojas 55 en la cual el funcionario policial a cargo expresa que el vehículo presenta el vidrio trasero izquierdo quebrado. Finalmente

respecto del lucro cesante demandado, éste no se encuentra no se encuentra acreditado en el proceso a través de ninguno de los medios de prueba rendidos por el actor.

No obstante todo lo dicho respecto del daño demandado, probado o no en autos, cabe hacer presente que así como el proveedor del estacionamiento se encuentra obligado a proporcionar seguridad al consumidor, también existe la obligación del consumidor a no exponerse imprudentemente al riesgo dejando, por ejemplo, especies de valor al interior del automóvil y a la vista de las personas que puedan pasar por el lugar, es decir, ambas partes de esta relación de consumo han dejado de cumplir con sus obligaciones como en cualquier otro contrato de carácter bilateral. Y en el caso de autos, aparece claramente que el querellante no fue diligente en el cuidado de sus pertenencias al dejarlas al interior del vehículo, faltando a su deber de custodia y vigilancia exponiéndose imprudentemente al riesgo de que le fueran sustraídas por terceros, no obstante que quedara absolutamente acreditado que contaba con los medios al interior del estacionamiento para resguardar sus pertenencias, como lo son los casilleros de seguridad ubicado al costado de la caja de pagos.

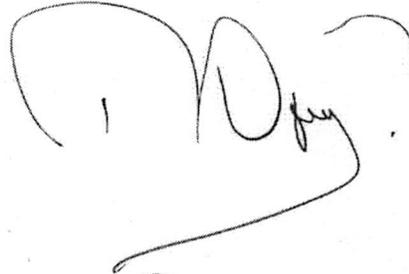
En consecuencia, del total del monto que el querellante demanda a título de indemnización, la suma final a pagar será determinada prudencialmente por quien sentencia, teniendo en cuenta que no logró acreditarse en autos que las especies personales del querellante se encontraran al interior del vehículo; tampoco se acreditó suficientemente el lucro cesante causado; solamente se acreditó la fuerza aplicada al vehículo, pero no el valor de la reparación de las partes del vehículo dañadas, por lo que este Tribunal regulará prudencialmente la indemnización.-

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 1, 3 letras d) y e), 15 A N° 5, 20, 23, 24 y 50 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, el artículo 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287, el artículo 384 del Código de Procedimiento Civil y los artículos 1698 y 2330 del Código Civil, **SE RESUELVE:** 1.- Que se condena a **J Y M INZUNZA LTDA,** representada para estos efectos por don **MARCELO ALEJANDRO INZUNZA GONZÁLEZ,** al pago de una multa equivalente a **15 UTM,** según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infringir el artículo 23 de la Ley 19.496. 2.- Que ha lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don **JORGE ANTONIO LAGOS CARTES** en contra de **J Y M INZUNZA LTDA,** representada para estos efectos por don **MARCELO ALEJANDRO INZUNZA GONZÁLEZ** debiendo la vencida pagar al demandante la suma de \$500.000, por concepto de daño material, suma que fuera rebajada prudencialmente conforme al mérito de autos, la cual deberá pagarse reajustada conforme con la variación del IPC desde la fecha de interposición del libelo hasta la de su pago efectivo; no ha lugar al monto demandado por concepto de lucro cesante por no haberse acreditado suficientemente en autos; sin costas por no haber sido totalmente vencida.

Si la multa no fuera pagada dentro del quinto día, despáchese orden de arresto.

Notifíquese y cumplida, archívese.



Dictada por **REBECA AGUAYO RÍOS** Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

