



VOZ: ROBO
FICHAJE DE SENTENCIAS
CLÁUSULAS ABUSIVAS

COORDINADOR
Hernán Cortez López

Academia de Derecho y Consumo
2017

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°27

IDENTIFICACIÓN

Partes:	ORLANDO GONZÁLEZ con VINCI PARK CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Morales Robles, Eduardo; Chevesich Ruiz, Gloria Ana; Astudillo Contreras, Omar
N° Rol:	1258-2006
Fecha:	16 de junio de 2006
Sentencia:	Acoge

Voces: Estacionamientos, robo, multa.

Hechos:

Un consumidor interpone denuncia contra VINCI PARK CHILE S.A. señalando que el 21 de marzo de 2005 ingresó con su vehículo a los estacionamientos administrados por la empresa y que, luego de haber efectuado el pago del servicio, se percató que se había forzado la chapa de la puerta delantera izquierda de su auto y que se habían sustraído varios objetos.

Argumento:

El denunciado no desconoce la existencia de hecho del robo dentro del estacionamiento. Sino que sostiene que no posee ninguna responsabilidad al poseer las medidas de seguridad y los procedimientos exigidos por la Municipalidad de Santiago en conformidad al contrato de concesión y las bases de licitación. Por lo demás, afirma que la empresa no se hace responsable de los robos, hurtos o accidentes ocurridos dentro del estacionamiento debido a que informan mediante letreros que los propietarios deben resguardar sus objetos de valor. Además señala que, para mayor resguardo, el estacionamiento posee cajas de seguridad que no utilizó el denunciante.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal señala que el conflicto no está dado por cumplimiento o incumplimiento de la concesión, sino que en las relaciones jurídicas que existen entre el concesionario y los usuarios del servicio, los que celebran contratos con la concesionaria cada vez que ingresan con sus vehículos a los estacionamientos. Es por esto que es aplicable la Ley 19.496, producto de lo cual no produce efecto alguno la declaración dispuesta en los letreros que libera de responsabilidad ante robos al estacionamiento, atendido lo dispuesto en el artículo 16 letra e) de la referida ley.

Dicho esto, el tribunal añade que la denunciada provee un servicio de estacionamiento de vehículos, cobrando una tarifa o precio. Servicio que se comprende como el resguardo de tales vehículos frente a posibles acciones dañosas de terceros. Finalmente señala el

tribunal, que las medidas de seguridad fueron insuficientes o ineficaces, toda vez que los videos de cámaras de seguridad muestran que el cliente fue seguido desde el exterior y que no había guardia o funcionario que revisase esas imágenes para evitar la comisión de delitos. Además, el tribunal añade que la denunciada no demostró la existencia de cajas de seguridad para sus clientes ni el ofrecimiento para ellos.

Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°36

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con CONCESIONARIA SUBTERRA S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Cisterna Rocha, Lamberto; Rojas Gonzáles, Mario; Herrera Fuenzalida, Paola (abogado integrante).
N° Rol:	3437-2007
Fecha:	10 de agosto de 2007
Sentencia:	Acoge

Voces: Estacionamiento, robo, multa.

Hechos:

A solicitud de un consumidor, el SERNAC interpone denuncia en contra de la CONCESIONARIA SUBTERRA S.A., fundada en que extraños habrían forzado la chapa y robado la radio del vehículo del consumidor. En primera instancia se rechaza la denuncia, decisión revocada por la Corte de Apelaciones. Posteriormente, se presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema el cual fue declarado inadmisibile por incumplimiento de requisitos de forma.

Argumento:

El proveedor señala que es de responsabilidad del consumidor desmontar la radio de su vehículo y guardarla en los casilleros ofrecidos en el estacionamiento.

Resumen de la decisión del tribunal:
<p>El 1° Juzgado de Policía Local de Santiago determina que no hay antecedentes suficientes para condenar al proveedor.</p> <p>La Corte de Apelaciones de Santiago señala que los anuncios de la concesionaria que pretenden limitar su responsabilidad por robos o accidentes que ocurran dentro del estacionamiento carecen de todo valor atendido lo dispuesto en el artículo 16 letra e), por tratarse de una limitación absoluta de responsabilidad.</p> <p>Asimismo, advierte que el concesionario debe responder por culpa leve, lo que implica desplegar el comportamiento que ordinariamente un deudor realiza en la gestión de sus negocios.</p> <p>En este caso, la ausencia de elementos humanos o de infraestructura que permitan mantener el control del estacionamiento constituye un incumplimiento al cuidado debido por el concesionario. Dicho esto, el tribunal acoge la denuncia.</p>
Artículos que fundamentan la decisión: 16 letra e) y 23 de la Ley 19.496.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°55

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC y HUGO CARMONA con PARQUIMETROS S.A.
Tribunal:	Juzgado de Policía Local de Independencia
Ministros:	Santoro Salvo, Giovanna
N° Rol:	48136-09
Fecha:	27 de octubre de 2009
Sentencia:	Rechaza

Voces: Estacionamientos, robo, multa, indemnización.

Hechos:

HUGO CARMONA dejó su vehículo en un estacionamiento de la empresa PARQUIMETROS S.A., donde fue robado, por lo que denuncia el hecho a carabineros. Tras una semana, el vehículo fue encontrado pero con piezas faltantes, por lo que el consumidor interpone denuncia y demanda contra la empresa solicitando la indemnización de los perjuicios sufridos producto del robo de su auto.

Argumento:

El proveedor argumenta que los estacionamientos se encuentran en la calle, por lo que es imposible la custodia de los vehículos y que la empresa solo administra el cobro de un derecho municipal por el uso de un espacio público.

Además señala que el empleado que trabaja en ese lugar solo tiene la función de cobrar y no velar por la seguridad de los autos.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal establece que no se ha acreditado que el auto fuera robado desde el estacionamiento y que, en el caso de acreditarse el lugar del robo, corresponda a la empresa responder por este. Además de lo señalado, el afectado se desiste de sus acciones, por lo que el tribunal rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil.

Artículos que fundamentan la decisión: 14 y 17 de la Ley 18.287.

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA - N°71

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SOLANGE AZCÁRATE con CRYO-CELL DE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago
Ministros:	Silva Cancino, Mauricio
N° Rol:	2496-10-2012
Fecha:	5 de junio de 2013
Sentencia:	Acoge

Voces: Transporte, limitación de responsabilidad, robo, multa, indemnización.

Hechos:

Una consumidora interpone denuncia y demanda de indemnización de perjuicios en contra de CRYO-CELL DE CHILE S.A., señalando que el 29 de septiembre de 2011 habría contratado con la empresa para el procesamiento y almacenamiento de una muestra de cordón umbilical. La empresa procedió a tomar la muestra de sangre con la finalidad de enviarla a Estados Unidos para que fuese procesada y almacenada mediante crío preservación para un eventual uso futuro. No obstante, esta no llegó a su destino debido a que el sistema de transportes fue asaltado. El tribunal de primera instancia acoge las pretensiones, decisión confirmada por la Corte de Apelaciones.

Argumento:

La demandante señala que las obligaciones del proveedor nacen desde el momento de la toma de la muestra y subsisten hasta su posterior almacenamiento, por lo que existiría una falta al deber de profesionalidad debido a la escasa diligencia y cuidado con el cual efectuó el resguardo de esta, que ocasionó la pérdida de las células madre de su cordón umbilical, que no podrán ser obtenidas de nuevo. Añade que el contrato suscrito contendría cláusulas abusivas desde la 9 a la 15 y solicita su nulidad.

La demandada explica que la camioneta que transportaba la muestra fue asaltada y que no se pudo recuperar su carga. Hecho que informó a la demandante, a quien ofreció disculpas, la devolución del dinero y la posibilidad de tomar otras soluciones alternativas. Sostiene, además, que los hechos habrían ocurrido por fuerza mayor y que estarían exentos de responsabilidad en conformidad al contrato suscrito.

Resumen de la decisión del tribunal:

El tribunal analiza las cláusulas contractuales y establece que las disposiciones 10, 11, 12, 13, 14 y 15 son nulas al limitar la responsabilidad del proveedor de responder por el incumplimiento del contrato. Agrega que el demandado, junto con el deber de procesar y almacenar las células madre, tomó a su cargo la obligación de recolectar y enviar la muestra

al laboratorio en Estados Unidos. Por ende, el deber de custodiar la muestra resulta necesario para la eficacia y cumplimiento del contrato.

Además, afirma que el bien es irremplazable e invaluable y que el empleo de un sistema de correo común atenta contra el fiel cumplimiento de las obligaciones del proveedor al no garantizar un transporte especial que asegure el envío inmediato y en condiciones óptimas, teniendo en consideración que los contratos deben ejecutarse siempre de buena fe.

Obligando no solo a lo que expresamente se señala sino que a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación.

Debido a esto, el tribunal acoge la denuncia, señalando que en este caso no se cumplen los requisitos de la fuerza mayor.

Sobre el daño material y extrapatrimonial por el incumplimiento de las normas, se establece que la indemnización de la víctima debe ser íntegra y comprender todo el daño causado por la pérdida de un bien irremplazable, otorgando a la consumidora \$1.021.000 a título de daño emergente y \$60.000.000 por el daño moral experimentado.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra e), 16 y 23 de la Ley 19.496.