

## TRIBUNALES

**CONDENAN A SUPERMERCADO A PAGAR MÁS DE \$1 MILLÓN A CLIENTE POR ROBO DE SU AUTO DESDE ESTACIONAMIENTO**

**Este fallo confirma que las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que los vehículos no sufran daños o robos en los estacionamientos y que deben responder si no hacen bien su trabajo.**

COPIAPÓ, junio 29.- Alexis Araya fue junto a su familia al supermercado Líder de Copiapó a comprar algunos productos que necesitaba, dejando su vehículo en el estacionamiento subterráneo. Pero cuando regresó se encontró con una desagradable sorpresa: el auto había desaparecido.

Tras una búsqueda infructuosa, el consumidor recurrió al jefe de la guardia, quien le señaló que el supermercado no se hacía responsable por este tipo de hechos.

Al sentir que sus derechos habían sido vulnerados, el consumidor recurrió al SERNAC, organismo que tras realizar una mediación sin resultados positivos, denunció el hecho ante el segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó.

En el juicio, la empresa rechazó las acusaciones, señalando que la responsabilidad era del consumidor, pues éste supuestamente había dejado las llaves en el automóvil y que esto escapa a las facultades de un guardia de corroborar que cada persona que ingresa a un vehículo estacionado sea efectivamente el dueño.

Sin embargo, tras analizar los antecedentes, el tribunal rechazó los argumentos de la empresa al determinar que el local no mantiene servicios de seguridad y que sólo existe una cámara de seguridad en cada nivel de estacionamiento.

El tribunal agregó además que las cámaras no están en permanente funcionamiento y que cuando se activan desde la oficina de control es por breves intervalos, y que al ver las grabaciones éstas no logran abarcar o cubrir íntegramente el área, ya que se dirigían en forma manual sólo a determinados sectores, impidiendo además una adecuada visualización de los vehículos debido a los pilares que existen en el sector.

El juez determinó que los consumidores "tienen derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios", y que en este caso no se dio por cuanto el estacionamiento ubicado en el subterráneo carece de guardias de seguridad que efectúen rondas permanentes y al mismo tiempo carece de un servicio de cámaras de seguridad que permitan brindar al usuario una adecuada protección a objeto de evitar riesgos que los consumidores, pero que es esperable.

Asimismo, el tribunal rechazó la versión de la empresa cuando acusaba al consumidor de haber dejado las llaves al interior del vehículo, pues no pudo probar judicialmente este hecho.

Finalmente el tribunal condenó al supermercado Líder al pago de una indemnización de \$1.540.000 al consumidor por los daños sufridos más una multa de 10 U.T.M. (cerca de \$370 mil) a beneficio municipal por su actuar poco profesional al no velar por la seguridad de los bienes del consumidor en el estacionamiento.

Este fallo confirma que reclamar sirve y sin perjuicio de que de los delitos responden los delincuentes, las empresas deben ser profesionales y responder si no tomaron todas las medidas para que los consumidores no sufran daños.

Es esperable que las empresas cuenten con cámaras de vigilancia que se estén controlando, guardias, cierres perimetrales y todo lo necesario para que los consumidores no sean víctimas de accidentes o robos.

Por otro lado, los carteles en los que las empresas dicen no hacerse responsable de daños y robos no tienen valor.

Los derechos de los consumidores en estacionamientos son válidos, se trate de un servicio pagado o gratuito como es el caso de los estacionamientos de los supermercados y tiendas comerciales donde habitualmente no se cobra. Los estacionamientos son parte del servicio que presta la empresa a sus clientes y el éxito de este tipo de negocios no sería tal si no contaran con ellos.

Martes, 29 de Junio de 2010

Fuente: **INVERTIA**