

La responsabilidad legal por robo a vehículos en estacionamientos de establecimientos comerciales

1. Introducción

La ley 20.967 (“Ley 20.967”), publicada en el Diario Oficial con fecha 17 de noviembre de 2016 y cuya vigencia comenzó el 15 de febrero de 2017, introdujo modificaciones a la Ley 19.946 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley 19.946” o “Ley de Protección al Consumidor”) en materia de servicios de estacionamiento. En atención a lo anterior, la presente minuta tiene por objeto describir las principales modificaciones introducidas a la Ley de Protección al Consumidor y sus implicancias en materia de robo a vehículos aparcados en sus estacionamientos.

2. Ámbito de aplicación de la Ley N° 20.967

La Ley 20.967 incorpora a la Ley de Protección al Consumidor los nuevos artículos 15 A, 15 B y 15 C, regulando el cobro de servicios de estacionamiento. Entre las principales modificaciones legales, se encuentran: (i) una nueva estructura de cobros por el servicio de estacionamiento, de modo tal que sólo puede cobrarse por el tiempo en que efectivamente se utilizó el servicio; y (ii) reglas relativas a la responsabilidad civil de los proveedores de estacionamientos.

Ahora bien, cabe precisar que la nueva normativa no regula todo tipo de aparcamientos, sino aquellos en los cuales se cobre por el servicio de estacionamiento. En efecto, los destinatarios de la nueva regulación son “*los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado*”.¹ Dentro de aquellos sujetos, la Ley 20.967 establece reglas especialísimas en el caso de prestadores institucionales de salud –sean éstos de carácter público o privado–,² de quienes administren el servicio de estacionamiento en la vía pública, y de ciertas concesiones de obras públicas.³

En consecuencia, las normas de la Ley 20.967 no son aplicables a los servicios de estacionamiento gratuitos. Sin perjuicio de lo anterior, cabe tener presente que, según lo fallado por nuestros Tribunales de Justicia, el aparcamiento de vehículos para los consumidores es parte integral del servicio ofrecido por el establecimiento comercial,

¹ Artículo 15 A, Ley de Protección al Consumidor.

² Artículo 15 B, Ley de Protección al Consumidor.

³ Artículo 15 C, Ley de Protección al Consumidor y disposición tercera transitoria, Ley 20.967.

sin importar si se cobra o no por el estacionamiento.⁴

Así, en tanto el estacionamiento en cuestión sea considerado parte integrante del servicio proporcionado por un proveedor, seguirán siendo plenamente aplicables a su respecto las normas generales establecidas por la Ley de Protección al Consumidor.⁵ En estos casos, el proveedor estará sujeto al deber jurídico de garantizar el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y le serán aplicables los estándares de cuidado exigidos por la jurisprudencia reiterada de los Tribunales Superiores de Justicia. Según dicha jurisprudencia, tratándose de vehículos de los consumidores aparcados en los estacionamientos del proveedor, corresponde a este último acreditar que ha adoptado todas las medidas de seguridad necesarias para evitar que terceros dañen o se apropien de las especies puestas a su cuidado. En consecuencia, bajo el estatuto general de la Ley 19.946, el proveedor sí se encontrará sujeto a responsabilidad legal, tanto infraccional como civil, por los robos a vehículos de consumidores aparcados en sus estacionamientos.

De acuerdo a los criterios establecidos por nuestros Tribunales de Justicia, la satisfacción de la mencionada obligación de seguridad supone la existencia de guardias en el recinto a custodiar, así como de cámaras de vigilancia y un protocolo o procedimiento que dote de efectividad a las gestiones preventivas y disuasivas.⁶ En cuanto a los guardias de seguridad, éstos deben proceder al contacto inmediato con la víctima del robo, adoptar el procedimiento de rigor, y poner el hecho en conocimiento de Carabineros de Chile.⁷

3. Regulación establecida por la Ley 20.967

Según ya fue adelantado, la Ley 20.967 regula el cobro de servicios de estacionamientos, estableciendo al respecto normas relativas a la estructura de cobros y la responsabilidad civil de los proveedores del servicio de aparcamiento, y fijando normas especiales respecto de algunos prestadores.⁸

⁴ Ante robos a vehículos que se encuentran en estacionamientos de supermercados y establecimientos comerciales, la jurisprudencia de nuestros tribunales considera que el estacionamiento de vehículos es parte integrante de los servicios que el proveedor ofrece, *“toda vez que éste pone a disposición de quienes concurren a adquirir productos o servicios a su establecimiento, los espacios necesarios para tal fin y aun cuando no cobre una tarifa por su utilización, debe entenderse que forma parte del servicio prestado”*. Véase sentencia dictada con fecha 9 de julio de 2014 en causa Rol 586-2014 de la Itma. Corte de Apelaciones de San Miguel.

⁵ Véase especialmente los artículos 3º, letra d) y 23, inciso 1º de la Ley de Protección al Consumidor.

⁶ A modo de ejemplo, véase sentencias dictadas por la Excma. Corte Suprema con fecha 16 de mayo de 2011 en causa Rol 3.299-2010 y con fecha 15 de abril de 2015 en causa Rol 26.864-2014.

⁷ Véase sentencia dictada por la Itma. Corte de Apelaciones de Valparaíso con fecha 20 de octubre de 2014 en causa Rol 467-2014.

⁸ Se trata de los prestadores institucionales de salud –de carácter público o privado–, aquellos que administren el servicio de estacionamiento en la vía pública, y de ciertas concesiones de obras públicas. Atendido el objeto de la presente minuta, aquellas reglas especiales no serán abordadas en esta ocasión.

i. Cobros y tarifas

Tratándose del cobro por el servicio de estacionamiento por períodos inferiores a veinticuatro horas, la Ley 20.967 establece dos modalidades de cobro, debiendo el proveedor del servicio optar por alguna de ellas. La primera alternativa corresponde al cobro por minuto efectivo de uso del servicio, caso en el cual queda prohibido al proveedor efectuar cargos por períodos, rangos o tramos de tiempo.⁹ Por su parte, la segunda alternativa permite el cobro por tramo de tiempo vencido, caso en el cual el período inicial no podrá ser inferior a media hora, y los tramos siguientes no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.¹⁰ Cabe hacer presente que, en todo caso y de acuerdo a sus políticas comerciales, los proveedores del servicio de aparcamiento pueden fijar períodos de uso del servicio exentos de cobro.¹¹

Ahora bien, cualquiera sea el sistema de cobro por el que en definitiva opte el proveedor, la Ley 20.967 establece la prohibición de redondear o aproximar la tarifa al alza.¹² Asimismo, en caso de pérdida del comprobante de ingreso, el proveedor solo podrá cobrar al consumidor por el tiempo efectivo de utilización del servicio,¹³ no pudiendo cobrar tarifas prefijadas, multas ni recargos.¹⁴

ii. Responsabilidad legal por robos en estacionamientos

En relación a la responsabilidad civil de los proveedores de servicios de estacionamiento, la Ley 20.967 recogió los criterios jurisprudenciales que hasta ahora habían sido desarrollados por los Tribunales Superiores de Justicia, estableciendo respecto de sus destinatarios reglas expresas, las que a continuación son tratadas sucintamente.

En primer término, se establece que *“Si, con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley”*.¹⁵ Atendido que la Ley de Protección al Consumidor no define qué se entiende como *“medidas de seguridad adecuadas”* en la prestación del servicio de aparcamiento, serán los tribunales los que, caso a caso, vayan determinando el contenido de este deber legal del proveedor, cobrando relevancia los criterios que a la fecha han sido establecidos por la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia en esta materia. Al respecto, cabe hacer presente que, una vez acreditado en juicio por el proveedor del servicio de

⁹ Artículo 15 A, N° 1, letra a), Ley de Protección al Consumidor.

¹⁰ Artículo 15 A, N° 1, letra b), Ley de Protección al Consumidor.

¹¹ Artículo 15 A, N° 3, Ley de Protección al Consumidor.

¹² Artículo 15 A, N° 2, Ley de Protección al Consumidor.

¹³ A estos efectos, corresponderá al proveedor consultar sus registros a fin de determinar el tiempo efectivo de uso del servicio de estacionamiento. Asimismo, en caso de pérdida del comprobante de ingreso, el proveedor deberá solicitar al consumidor cualquier antecedente que permita identificar al propietario del vehículo. Véase al respecto lo establecido en el N° 4 del artículo 15 A de la Ley de Protección al Consumidor.

¹⁴ Artículo 15 A, N° 4, Ley de Protección al Consumidor.

¹⁵ Artículo 15 A N° 5, inciso 1°, Ley de Protección al Consumidor.

estacionamiento tanto la existencia de medidas de seguridad como la idoneidad de éstas, el consumidor –víctima de robo, hurto o daño a su vehículo- se verá en la necesidad de aportar las probanzas que desacrediten la suficiencia de aquellas medidas a fin de establecer la responsabilidad civil del proveedor.

Asimismo, la Ley 20.967 establece expresamente una exclusión de cláusulas de irresponsabilidad, en los siguientes términos: *“Cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente”*.¹⁶

Finalmente, la Ley 20.967 introdujo la obligación de exhibir en los puntos de pago y de ingreso al estacionamiento, el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.¹⁷

En definitiva, a propósito de la dictación de la Ley 20.967, el legislador reiteró y reconoció expresamente respecto de los servicios de estacionamiento pagados los criterios previamente desarrollados por la jurisprudencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

4. Conclusiones

- i. En cuanto a las reglas relativas al cobro por el uso del servicio de estacionamiento, la Ley 20.967 establece dos sistemas de cobro entre los cuales los proveedores deben optar, así como ciertas prohibiciones a los proveedores en esta materia. En todos los casos, el fin de la nueva regulación es que en definitiva se cobre a los consumidores por el tiempo efectivo de uso del servicio.
- ii. Respecto de los servicios de estacionamiento pagados y en relación a la responsabilidad por robos a vehículos, la Ley 20.967 recogió los criterios jurisprudenciales que hasta ahora habían sido desarrollados en aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.
- iii. Las normas introducidas por la Ley 20.967 no son aplicables a los estacionamientos proporcionados a título gratuito por un proveedor, por no encontrarse dicho servicio dentro del supuesto de hecho de la nueva normativa, cual es que se exija un cobro por el servicio de estacionamiento.
- iv. Sin perjuicio de lo anterior, las normas generales de la Ley de Protección al Consumidor y los criterios jurisprudenciales desarrollados a la fecha siguen siendo plenamente aplicables a los estacionamientos gratuitos. De esa forma, en tanto el aparcamiento de vehículos para los consumidores sea considerado parte integral del servicio ofrecido por un proveedor, éste tendrá el deber jurídico de evitar los riesgos que puedan afectar a los vehículos estacionados en sus dependencias comerciales.

¹⁶ Artículo 15 A N° 5, inciso 2°, Ley de Protección al Consumidor.

¹⁷ Artículo 15 A N° 6, inciso 2°, Ley de Protección al Consumidor.

- v. En este sentido, a fin de evitar responsabilidad tanto infraccional como civil, se recomienda a los proveedores reforzar las medidas de seguridad de los estacionamientos y adecuarlas a las exigencias jurisprudenciales. A modo de ejemplo, lo anterior puede incluir la instalación de cámaras de vigilancia y la elaboración o adecuación de un protocolo de procedimiento ante robos o hurtos a vehículos.

* * *