Modifica la ley N° 19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo que respecta a la responsabilidad civil de los proveedores de servicios de estacionamiento

Boletín N°11396-03

Fundamentos:

- Determinados prestadores de servicios, a partir de la magnitud de las edificaciones en la que desarrollan sus actividades comerciales, están obligados en virtud de mandato la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción, a contemplar una dotación mínima estacionamientos, cuyo número se determinará a partir de los instrumentos de planificación territorial respectivos.

- Con relación a lo anterior, nuestra Excelentísima Corte Suprema, en el considerando quinto de la sentencia Rol 5225-2010, señaló:

  "5° Que aquello que el denunciado quiere hacer aparecer como una simple imposición de la autoridad encargada de la construcción o mencionar como un beneficio que otorgan al cliente, es en realidad el cumplimiento de una obligación legal. El supermercado tiene estacionamiento, porque el común de las personas llega hasta el mismo en vehículo, que es aquél donde cargan las mercaderías adquiridas en el establecimiento comercial y que luego

transportan hasta su domicilio. Es efectivo que la autoridad pública encargada de autorizar las construcciones de establecimientos de este tipo, exige que se contemple área de estacionamiento, porque es un hecho público y notorio que un buen número de las personas que concurren a ese tipo de comercio, lo hacen en vehículo, de modo que si no se consideran aquellos por el interesado, colapsarían las calles adyacentes y, probablemente, se reduciría de modo ostensible la demanda en el local construido sin estacionamiento. En este sentido, el estacionamiento forma parte de la oferta de productos, porque de no existir, probablemente se reduciría de modo ostensible el interés de los clientes por concurrir a ese establecimiento. Pero, además, no se trata de la sola exigencia de la autoridad encargada de la construcción y el urbanismo público, ni de la comodidad del cliente, sino de la obligación, impuesta por la ley, de poner la cosa en disposición de entregarla, lo que supone facilitar la salida desde el interior del local a un lugar donde la persona pueda subirla a su medio de transporte, asumiendo el cliente el costo de su traslado. Esa facilidad de disposición, hoy en día constituye el estacionamiento y dado que los costos de aquella son del vendedor, a él corresponde velar porque el lugar que ha facilitado a los consumidores para que instalen sus vehículos sea tan seguro, como debe serlo el paquete de pan o la caja de leche que les vende. Tanto es así, que como puede advertirse, incluso en la mayoría de los establecimientos de este tipo, se reserva un lugar para los taxis que han sido autorizados por el supermercado para ubicarse permanentemente en él y ofrecer su servicio a los clientes que no concurren en vehículo propio y que sacan sus compras hasta el estacionamiento en los mismos carros que el supermercado les facilita.”

- La ley 20.967, Regula el cobro de de servicios de estacionamientos, modificó la Ley de Derechos del Consumidor, disponiendo un nuevo artículo 15 A para los proveedores de servicio de estacionamiento. En su numeral 5, dicha disposición señala:

"5. 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.

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."

- En materia de responsabilidad civil, nuestro país contempla dos sistemas: uno de responsabilidad objetiva y otro de responsabilidad con culpa. El primero de ellos solo atiende al resultado que se sigue causalmente de una acción. En la responsabilidad por culpa en cambio, el resultado gravoso debe ser provocado por una acción u omisión imputable y susceptible de ser enjuiciada o asignada a la falta de diligencia de quien la provoca.

- Esta valoración de la conducta puede adquirir dos formas. En primer lugar, cuando la conducta que deriva en el resultado gravoso es producto de un actuar intencional; y en segundo lugar cuando el resultado que causa perjuicio, si bien es imputable al sujeto, este no fue perseguido directamente.

- Tal como lo señala el Profesor Enrique barros, “La mayor parte de los casos de responsabilidad se deben, sin embargo, a mera negligencia (por eso, la responsabilidad civil es esencialmente un derecho de accidentes)”.

- Con las recientes modificaciones que introdujo la ley 20.967, se modifica el régimen de responsabilidad civil de los proveedores de servicios de estacionamientos, se transita a un régimen de responsabilidad subjetiva, donde se debe acreditar que se dispusieron las medidas de seguridad necesarias. Dicho estándar es muy bajo, y en principio bastaría que los proveedores acreditaran la existencia de personal y cámaras de seguridad o de barreras, para eximirse totalmente de responsabilidad. En concreto, si bien la prueba descansa en el proveedor, su producción es sumamente sencilla, pues basta con acompañar documentos que den cuenta de la disposición de estas medidas.

- Esta iniciativa busca reparar eventuales perjuicios que podrían encontrar los consumidores para perseguir las eventuales responsabilidades civiles con posterioridad a la publicación de la ley 20.967. Concretamente, se persigue eliminar la necesidad de acreditar la negligencia de los proveedores de servicios de estacionamientos, que en rigor podrían hacer naufragar todo intento indemnizatorio.

Por lo anterior, venimos en proponer el siguiente:

PROYECTO DE LEY

Artículo único.- Suprímase en el inciso primero del numeral 5 del articulo 15 A de la Ley Nº 19.496, Sobre protección de los derechos de los consumidores, la expresión “y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste,”.