

LOS PROBLEMAS QUE DENUNCIABAN LOS CONSUMIDORES Y LA REGULACIÓN VIGENTE: ¿QUÉ PASÓ CON EL REDONDEO, EL COBRO DERIVADO DE LA PÉRDIDA DEL TICKET Y EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO?

FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS
Doctora en Derecho
Investigadora Fundación Fueyo
Profesora Universidad Diego Portales

Desde hace tiempo, por cierto antes de iniciar la discusión parlamentaria de lo que ahora es la ley de estacionamientos, los problemas que denunciaban los consumidores eran fundamentalmente dos: el redondeo al alza y el excesivo valor que cobraban las empresas concesionarias cuando se perdía el ticket de ingreso al recinto.

Junto con ello, hay que señalar que desde el plano judicial, las pérdidas de objetos o del automóvil dentro de los estacionamientos constituían uno de los temas más judicializados. Pienso que eso se debe a que, entre otros factores, los consumidores o usuarios deciden emprender el largo camino que significa iniciar acciones judiciales, a diferencia de lo que ocurre cuando los daños tienen menor cuantía.

Pues bien, en la *praxis* judicial (análisis de sentencias de los portales de sentencias nacionales) se advierte una tendencia importante a responsabilizar a los empresarios por los daños producidos por el extravío de objetos o del automóvil bajo su cuidado. De allí que sea posible decir que, en materia de consumo, no existe una especial detención en el análisis de la diligencia empresarial (o lo que se conoce en esta área como el deber de profesionalidad), por lo que el número de guardias, cámaras de vigilancia, sistemas computacionales o medidas de seguridad no se considera para imputarle negligencia a la empresa; en cambio, sí se toma en consideración para categorizar los daños. Por eso, pienso que más bien estaríamos frente a un ámbito objetivado de responsabilidad profesional, sea porque opera una forma de culpa contra legalidad o porque los jueces han comenzado a



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ADECO
ACADEMIA
DERECHO Y CONSUMO

emplear algunos expedientes paliativos de la responsabilidad por culpa (en palabras de Zelaya). Asimismo, desde hace algún tiempo ya no se consideraba el argumento que “los estacionamientos forman parte integrante del servicio” porque teníamos que pagar por la mayoría de ellos, al menos así ocurría en la ciudad de Santiago. Con ello, quiero decir que el tema de la gratuidad u onerosidad no importaba para imputarle daños a la empresa infractora.

Así, entonces, los problemas que se presentaban en los juicios decían relación con la carga de la prueba, toda vez que algunos jueces la ponían de cargo del consumidor, y por la determinación del responsable cuando el concesionario arrendaba el recinto, de manera que no se sabía la forma de determinación de la responsabilidad cuando existía pluralidad de deudores.

En suma, se advertía la necesidad de prohibir el redondeo y el alto costo por la pérdida del ticket, y por el otro, configurar un sistema de responsabilidad infraccional y civil que ayude a los consumidores a equilibrar la posición en el juicio.

La Ley n° 20.967 de 2017 que regula el cobro de servicios de estacionamiento, desde su nombre ya advierte sus propósitos. Tal como lo dice, este nuevo articulado (artículos 15 A, B y C de la ley de consumo) tiene por objeto disciplinar la forma de cobro de los proveedores de estacionamientos. Y dentro de ella, normar algunos de los problemas que mostraba con anterioridad.

Dentro del texto se regularon los problemas denunciados, pero en algunos casos empleando una dudosa técnica legal.

Primero, el artículo 15 A N°3 proscribió el redondeo al alza, cualquiera sea el método de cobro. En esta parte, estimo, que la regulación satisface el problema denunciado.

Segundo, en lo que dice relación con el cobro de un precio exorbitante por la pérdida del ticket del estacionamiento, el artículo 15 A N°4 de la ley prohibió. En efecto, la disposición consagra una carga para el proveedor. Ahora este sujeto deberá consultar sus registros para proceder al cobro. Lo que dicho en otras palabras significa que sólo podrá cobrar el tiempo



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES



efectivo de utilización del servicio. Además, se regló que pueda fijar una tarifa prefijada, multas o recargos.

Pero estableció una regla curiosa, pues “En este caso, el proveedor deberá solicitar al consumidor cualquier antecedente que permita acreditar o identificar al propietario del vehículo”. Y con ello, inmediatamente surgen una serie de cuestionamientos que evidencian problemas de técnica legal, ¿sólo se identificará al propietario? ¿por qué el proveedor deberá solicitar estos antecedentes, si se supone que tiene o debería tener las medidas de seguridad necesarias? o incluso ¿en qué aporta la identificación del propietario del vehículo si se trata del supuesto de un cobro por pérdida del ticket? Al parecer, porque no queda claro, esta regla debería estar en el N°5 y no el N° 4. Y más allá de esto, preocupa los problemas de interpretación que pueda presentar, por ejemplo ¿qué sucederá si el usuario no es propietario? ¿qué documentos deberá –ese es el tenor de la ley- presentar? ¿qué pasará si no lo hace?

Luego, en lo que dice relación con el régimen de responsabilidad se ha dispuesto en el artículo 15 N° 5 un sistema, al parecer, subjetivo pues exige que el proveedor actúe “a consecuencia de la falta de medida de seguridad”. Aunque debo señalar que esto último puede ser discutible, ya que si se considera la separación que establece entre el régimen infraccional y civil, y que la sanción infraccional genérica (artículo 23 inciso primero) expresamente exige una imputación subjetiva, y que esta disposición en ninguna parte se refiere a la culpabilidad, podría considerarse lo contrario. Incluso, puede considerarse que la descripción del artículo 15 N°5 parece atender a la causalidad más que a la culpabilidad.

De esta forma, podemos comentar que la norma es oscura, pues no queda claro el régimen de responsabilidad que regula. Y como había mencionado con anterioridad, algunas tendencias judiciales actuales avanzaron hacia la objetivización del sistema de responsabilidad. Esto muestra, en esta parte, un cierto retroceso respecto de lo que sucedía en la praxis, toda vez que la nueva regulación podría traer aparejada ciertas dudas interpretativas, que antes no existían.



FUNDACIÓN **FERNANDO FUEYO**
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES



Por otra parte, nada se ha dispuesto sobre la pluralidad de deudores, y la forma en que concurren a la responsabilidad, ni sobre el tema de la carga de la prueba existen voces que promueven que el consumidor se vería perjudicado con estas reglas (ver columna de este boletín de Juan Antonio Peribonio).

Para finalizar, es posible observar que nos encontramos frente a soluciones parciales respecto de los problemas que denunciaban los consumidores. En algunos casos la regulación precipitó fuertes alzas de precios, como ocurrió con la proscripción del redondeo (ver columna de Adeco); en otros contiene reglas incomprensibles que no favorecen al consumidor (acreditación de propiedad cuando se pierde el ticket); luego se advierte que no se definió el sistema de responsabilidad civil; y por último, se omitió disciplinar reglas probatorias y de concurrencia de deudores.

Es de esperar que las seis iniciativas parlamentarias que ahora existen en el Congreso solucionen estos problemas y otros que se han presentado.