Boletín N° 11.154-03

Proyecto de ley, iniciado en moción del Honorable Senador señor Navarro, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para regular el cobro de servicios de estacionamiento.

I.- Antecedentes:

1.- De acuerdo con el sitio electrónico de [1]Consumers Internacional, "El 15 de marzo de 1962, el presidente de EE.UU. John F. Kennedy se dirigió al congreso de su país ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal." Algunos años más tarde, el movimiento de consumidores comenzó a celebrar cada 15 de marzo el Día Mundial de los Derechos del Consumidor para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos.

"Por definición, el término Consumidores, nos incluye a todos", dijo Kennedy en su discurso ante el Congreso. "Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante... cuyas opiniones a menudo no son escuchadas".

2.- Después de 55 años del discurso de Kennedy da la impresión que en materia de derechos de los consumidores tanto a nivel internacional como nacional, no se ha avanzado mucho. Esto, porque los consumidores siguen siendo aquel grupo económico que resulta afectado por casi cada decisión económica pública o privada y cuyas opiniones a menudo no son escuchadas. Fiel expresión de esto último lo constatamos con la tramitación del Boletín N° 9729-03, moción parlamentaria que buscaba modificar la ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular el cobro del servicio de parquímetros y estacionamientos en los lugares que indica, cuyo espíritu inicial pretendía beneficiar a los consumidores - estableciendo la gratuidad en el uso de los estacionamientos durante cierto lapso de tiempo - haciendo realidad una expresión de los mismos y terminó de una manera muy distinta dejando de lado la opinión y sentir de los consumidores. La Ley N° 20.967 que resultó de aquella tramitación legislativa traiciona las ideas matrices del proyecto original y por sobre todo los derechos de los consumidores.

3.- Luego de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.967 en febrero pasado, la misma ha generado críticas por parte de usuarios de estacionamientos y de parte de distintas autoridades y gremios. En este sentido, el Ministro de Hacienda, Rodrigo Valdés, criticó a los empresarios por la implementación de la Ley de Estacionamientos y señaló que [2]"el aumento de precios no tuvo nada que ver con la ley, fue una subida por el chorro que agrede la confianza de la ciudadanía". Por su parte, el presidente de la Sofofa, Hermann Von Mühlenbrock, comentó que [3]"Si realmente la gente se porta mal y se aprovecha de algunas circunstancias entonces la ciudadanía tiene que castigar las cosas que se apartan de las cosas justas. Si realmente estos empresarios

actuaron mal, evidentemente, deben por lo menos tener el repudio de toda la ciudadanía".

4.- El jueves 09 de marzo de 2017, [4]e1 director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Ernesto Muñoz, anunció acciones legales colectivas en contra de 10 centros comerciales por los incumplimientos a la nueva Ley de Estacionamientos. En este orden de ideas, [5]"(…) el Sernac detectó una práctica -motivo de las demandas- donde los proveedores, luego de informar la media hora gratuita, exigen el pago a partir del minuto 31, esto es antes de que el siguiente tramo se encuentre vencido. Dicha práctica se repite en los subsiguientes tramos de 10 minutos, en los que se cobra pese a que no se haya verificado el vencimiento de cada tramo." Muñoz explicó que "tomamos la decisión de demandar, debido a la gravedad de la conducta constatada, al comportamiento histórico industria y para evitar incumplimientos en este mercado en el futuro".

[6]"La lista de los demandados por Sernac incluye a:

• Sodimac S.A
• Parque Arauco S.A
• Plaza S.A (por Mall Plaza Norte y Mall Plaza Egaña)
• Plaza Oeste S.A
• Paseo San Bernardo S.A
• Plaza Alameda S.A
• Vivo Centro S.A
• Paseo Quilín S.A
• Plaza Vespucio S.A

Sernac demandó tanto a los propietarios de los establecimientos comerciales que proveen este servicio, como a las empresas administradoras, es decir: Republic Parking System Chile S.A, Central Parking System S.A, Plaza Oeste y J.J.S. Parking SPA."

Finalmente, el 14 de marzo de 2017, el ministro de Economía, Luis Felipe Céspedes, junto al director nacional del Sernac anunciaron que enviarían los antecedentes a la Fiscalía Nacional Económica (FNE) para que esta evalúe los mismos y estudie si al respecto existe un abuso de posición dominante por parte de algunos operadores, afectando con ello la libre competencia. El director del Sernac señaló que [7]"Acá han ocurrido varias cosas. Una de ellas es un alza de precios que no tienen justificación", (...) agregando que se trata de una "actitud recalcitrante" de la industria.

5.- Los hechos demuestran que se debe modificar la Ley del Consumidor restableciendo el sentido y alcance que se perseguía con la moción parlamentaria referida en el número 2) de esta iniciativa, reponiéndose como idea central la exención del cobro por el uso de los estacionamientos por cierto lapso de tiempo sin condición y otro lapso en casos que se presente un comprobante de adquisición de un bien o prestación de un servicio por parte del consumidor, teniendo presente que de acuerdo con la Ley General de Urbanismo y Construcciones se impone a los locales

comerciales la obligación de contar con estacionamientos en un número suficiente para ejercer su actividad, de forma de reducir el impacto vial en las vías aledañas por su utilización como lugar de aparcamiento, y la nutrida y coherente jurisprudencia de tribunales superiores que plantean a los estacionamientos como parte del servicio principal de las empresas y su consecuencia en tanto proveedores, a la luz de la regulación del consumo.

6.- Por último, el numeral 5 del artículo 15 A introducido por la Ley N°20.967 a la Ley del Consumidor establece como regla en materia de responsabilidad civil del proveedor por daños, robos o hurtos, sólo como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación del servicio, situación que impone al consumidor la carga de tener que probar en caso de que se produzca alguna de dichas situaciones que el proveedor no disponía de las medidas de seguridad adecuadas, bastándole al proveedor contar con dichas medidas para no responder. En circunstancias, que las medidas de seguridad deben ser siempre y en todo momento adecuadas, a fin de evitar algún daño, robo o hurto a los vehículos o sus accesorios. En este sentido, los tribunales de justicia han sostenido que las empresas son responsables de todo perjuicio o daño que se cause al vehículo o al usuario, ya sea que se trate de un estacionamiento gratuito o pagado. Por lo tanto, es imperativo que se dé aplicación a las exigencias que la Ley del Consumidor establece respecto de todo proveedor de servicios o productos, como son el cumplimiento del deber de profesionalidad y de seguridad en el consumo, lo cual es exigible a las empresas que otorgan el servicio de estacionamientos. Las empresas deben ser profesionales, esto significa que deben responder por todos los daños y perjuicios causados al consumidor en caso de no actuar profesionalmente. De manera, que debe eliminarse de la norma al inicio referida la frase "y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste".

Es por estas razones aquí expuestas que se viene en sugerir el siguiente:

---

[1] Fuente: http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/ (Consultado: 15 de marzo de 2017).

[2] Fuente: https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/consumidores/ministro-de-hacienda-por-ley-deestacionamicntos-empresarios-se/2017-03-08/104002.html (Consultado: 15 de marzo de 2017).

[3] Fuente: http://www.emol.com/noticias/Economia/2017/03/08/848407/Valdes-y-alza-deestacionamientos-Fue-una-subida-por-el-chorro-que-agrede-la-confianza-de-la-ciudadania.html (Consultado: 15 de marzo de 2017).

[4] Fuente: http://www.t13.cl/noticia/negocios/Sernac-demanda-a-10-centros-comerciales-por-incumplimiento-a-la-ley-de-estacionamientos (Consultado: 15 de marzo de 2017).

[5] Ibídem 4.

[6] Ibídem 5.

[7] Fuente: http://m.elmostrador.cl/noticias/pais/2017/03/14/envian-al-fne-antecedentes-sobre-alzas-de-precios-de-estacionamientos-tras-implementarse-la-ley/ (Consultado: 15 de marzo de 2017).

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 19.496, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN RELACIÓN A LA REGULACION DEL COBRO DE SERVICIOS DE ESTACIONAMIENTO.

ARTÍCULO ÚNICO: Modifícase la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en la forma que se indica:

1.- Modifícase el artículo 15 A en el siguiente sentido:

a.- Agrégase en la regla número 2 el siguiente inciso final:

"En los servicios de estacionamientos en bienes nacionales de uso público, el cobro sólo podrá efectuarse por minuto efectivo, sin perjuicio de los límites máximos que la autoridad podrá establecer en los contratos respectivos."

b.- Reemplázase la regla número 3 por la siguiente:

"Las primeras dos horas de uso en dichos estacionamientos será gratuita, y no podrá condicionarse de forma alguna el ejercicio de este derecho establecido en la presente ley. La tercera hora de permanencia en estas dependencias, el usuario quedará liberado del pago, presentando una boleta, factura o comprobante debidamente emitido por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos."

c.- Elimínase en la regla número 5 la siguiente frase:

"y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste"

d.- Agrégase en la regla número 5 entre el vocablo "vehículos" y la coma (,) que le sigue, la siguiente frase:

"o sus accesorios"