Cobros de estacionamiento vehicular y baños en los centros comerciales y robo de vehículos en los mismos lugares
Boletín N° 8308-03

A.- Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), en uso de sus facultades, a procedido a denunciar a los establecimientos comerciales (malls) que cobran por el uso de los baños ubicados al interior de sus recintos e iniciado mediación en lo referente a cobros de estacionamientos, en función de los siguientes argumentos[1]:

1.- La Ley General de Urbanismo y Construcciones señala que los locales comerciales tienen la obligación de contar con estacionamientos en número suficiente para ejercer su actividad.

1.- Precisamente el espíritu de esta Ley es que los centros comerciales cuenten con estacionamientos para evitar las externalidades negativas . que se producirían si no contaran con estos espacios, colapsando las calles colindantes.

2.- Asimismo, existen varios fallos de tribunales que confirman que los estacionamientos son parte del servicio principal de la empresa; que actúan corno un factor de atracción para los clientes que les asegura un acceso fluido y cómodo a los locales comerciales.

3.- Que de los dictámenes de la Contraloría se deduce que estos establecimientos sólo podrían cobrar a quienes no son sus clientes, confirmando con ello que los centros comerciales y sus estacionamientos no son elementos separados, sino integran un solo servicio.

4.- Por otra parte, la existencia de baños en locales comerciales está regulada por el Reglamento de Condiciones Sanitarias Ambientales y de Seguridad Básicas en Locales de Uso Público que indica que "todo local de uso público deberá disponer de servicios higiénicos para el público separados por sexo y señalizados independientemente de aquellos destinados al personal que labora en el

[1] http://www.sernac.clisernac2011/noticiasidetalle.php?id.2553

local conforme a lo establecido en la Ordenanza General de Organismo y Construcciones".

6.- Igualmente, el Reglamento Sanitario de los Alimentos establece la obligación de contar con baños en los locales que expenden alimentos.

6.- El que exista una normativa que exige a las empresas contar con baños y estacionamientos, significa que las empresas no pueden cobrar por este tipo de servicios a sus clientes.

7.- Asimismo, la Ley del Consumidor exige que las empresas entreguen un servicio de calidad que incluye el respeto de las normas especiales que las regulan, por ejemplo, en materia de salud y seguridad, así como que se cobre lo que corresponde.

7.- Los centros comerciales Mall Arauco Estación, Mall Arauco San Antonio, Mall Plaza del Sol, Mall Vivo Rancagua, Mall Plaza Real, Mall Vivo El Centro, Mall Paseo San Bernardo y Terminal de Buses serán denunciados a la Justicia por cobrar por el uso de los servicios higiénicos, pues para el SERNAC, junto con ser una obligación legal, se trata de una necesidad básica cuyo cobro no tiene argumento válido.

6.- Por su parte, los centros comerciales que informaron al .j1lFINAC cobrar por los estacionamientos fueron Mall Alto Las Condes, Walmart, Mall Terminal de Buses, Mall Parque Arauco, Mall San Antonio, Mall Arauco Estación, Mall Plaza Alameda, Mall Plaza Antofagasta, Mall Plaza La Serena, Mall Plaza los Ángeles, Mall Plaza El Roble *y* Mall Plaza del Sol, Mall Plaza Reñaca, Apumanque. Respecto a estos locales, el organismo iniciará una mediación colectiva para zanjar criterios respecto a las políticas de cobro de los estacionamientos, los límites, proporcionalidad y alcances de esta gratuidad, así como otras materias relacionadas para fijar un estándar en esta materia pues "los consumidores merecen que se les cobre seguridad ante robos o daños de los vehículos".

6.- Respecto a los estacionamientos, la misma Corte Suprema ha avalado este criterio en otros fallos señalando que "los estacionamientos son parte del servicio principal y los consumidores no los elegirían de no contar con estos espacios. Es como si un supermercado cobrara por el uso del carro, las góndolas y las bolsas o en un restaurante le cobraran por usar los vasos, los tenedores o sillas. Se entiende que es parte del servicio y en el caso de los estacionamientos, las empresas están obligadas por la Ley". Asimismo, recordó que "las empresas tienen la obligación de tomar todas las medidas para que el vehículo no sufra daños o robos, y eso no puede

ser un argumento para el cobro. El consumidor tiene derecho a un consumo seguro, se traté de estacionamientos gratuitos o pagados".

B- Que los abusos de los establecimientos aludidos referentes a cobros por servicios que son parte integrante de sus autorizaciones de funcionamiento deben ser sancionados expresamente, ya que de no ser así estaríamos dejando al arbitrio de cada caso :n particular el cumplimiento o no de la normas y al reclamo del particular afectado exigir el cumplimiento de sus derechos, los que muchas veces no actúan por lo oneroso e intrincado de los procedimientos, incluso cuando el SERNAC interviene.

C.- Asimismo, se hecho frecuente el robo de vehículos al interior de los mismos establecimientos de comercio, desconociendo éstos a priori toda responsabilidad en los hechos, siendo posteriormente, y luego de varios años, condenados por la justicia en fallos que ha sentado jurisprudencia unánime sobre su responsabilidad civil.

D- . Que por lo anterior, se hace necesario legislar al respecto.

E- Así entonces, presentamos la siguiente moción parlamentaria:

PROYECTO DE LEY:

ARTICULO UNICO: Agréguese a la Ley 19.496, que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores, el siguiente artículo 15 BIS:

"Artículo 15 BIS: Los centros comerciales, tales como malls, strip centers u otros de similar naturaleza, y las estaciones de servicios que cuenten con tienda de ventas de productos y alimentos, no podrán cobrar por el uso de los estacionamientos y baños que formen parte del proyecto aprobado por la respectiva dirección de obras municipales y que correspondan a instalaciones comprendidas en las recepciones municipales que habilitan su funcionamiento.

Asimismo, tales establecimientos deberán responder por el robo de los vehículos que sufran las personas que concurran a dichos comercios y que se hallen estacionados en áreas destinadas a tal fin. El monto de la indemnización será regulado por el juzgado de policía local del lugar donde ocurrió el robo, previa interposición de la demanda correspondiente por parte del afectado, la que se tramitará de conformidad a las reglas de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local.

La infracción a lo dispuesto en el inciso primero será sancionado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24[2] de la presente Ley y podrá ser denunciada ante el juzgado de policía local competente por cualquier persona, afectada o no, y por los inspectores municipales y Carabineros de Chile"

---

[2] Artículo 24.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.