

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN**

**FACULTAD DE DERECHO**



**EL DEBER DE SEGURIDAD DE LOS PROVEEDORES Y SU  
RESPONSABILIDAD CIVIL. ANÁLISIS DE LA JURISPRUDENCIA  
EXISTENTE SOBRE CENTROS COMERCIALES, GRANDES  
TIENDAS Y SUPERMERCADOS**

**AUTOR: Marlene Ávila Muená**

**PROFESOR GUÍA: Gonzalo Montory Barriga**

*CONCEPCIÓN, CHILE*  
DICIEMBRE DE 2015

## ÍNDICE

	Pág.
Introducción	3
1. Explicación general del problema	5
2. Situaciones en las que se ha hecho efectivo el deber de seguridad de los proveedores en centros comerciales, grandes tiendas y supermercados	7
2.1 Robos de vehículos en estacionamientos	7
2.1.1 Argumentos de los proveedores	8
a) Falta de elementos que configuren una relación de consumo	8
b) La existencia de una cláusula eximente de responsabilidad	9
c) Los estacionamientos son gratuitos	13
d) El robo o el hurto constituye un hecho de tercero	16
e) Exposición imprudente de la víctima al daño	18
f) Falta de causalidad	21
2.1.2 Defensa de las víctimas	21
a) Existencia de una relación de consumo	22
b) Existencia de guardias y cámaras de seguridad	23
2.2 Accidentes al interior de los locales comerciales, grandes tiendas y supermercados que causen lesiones	24
Conclusiones	30
Bibliografía	32

## INTRODUCCIÓN

La vida cotidiana de las personas se desarrolla de muchas maneras, una de ellas es adquiriendo bienes o servicios, ya sea para satisfacer necesidades básicas, para una mejor calidad de vida o por simple gusto. Adquisición de bienes o servicios que a veces puede verse afectada por accidentes, provengan estos de caso fortuito o fuerza mayor, de la negligencia o imprudencia del consumidor, o simplemente de culpa o dolo del proveedor y por ello es importante determinar las responsabilidades que pudieren surgir en estos casos, en especial la del proveedor.

Será objeto de este estudio la responsabilidad civil de los proveedores por los accidentes que ocurran en centros comerciales, grandes tiendas y supermercados, vale decir, respecto a los daños y/o perjuicios ocasionados en la prestación de servicios a los consumidores y las posibles indemnizaciones que se puedan decretar.

La doctrina no es muy variada respecto del deber de seguridad que los proveedores deben tener para con los consumidores. Por ende se abarcará el estudio de los casos y los inconvenientes específicos que se pueden dar en el retail<sup>1</sup>, siendo uno de ellos el robo de vehículos en los estacionamientos, y también, los accidentes que pueden ocurrir en sus dependencias.

La responsabilidad que pudiere afectar a los proveedores de estos servicios deriva del deber de seguridad que estos tienen en virtud del artículo 23 de la Ley N° 19.496 que señala: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*.

---

<sup>1</sup> El concepto suele vincularse a la venta de grandes cantidades, pero a muchos compradores diferentes. Los supermercados son uno de los ejemplos más claros ya que venden diversos productos diariamente a distintos compradores. Disponible en [www.definicion.de/retail](http://www.definicion.de/retail). Consultado el día 05 de Enero de 2016

El consumidor es una persona cuya integridad física, psíquica y salud en general, deben ser cautelados por el derecho y, desde este punto de vista, hay que entender al proveedor como ente poderoso frente al consumidor, ya que este último no siempre tiene los medios para defensa y protección de sus derechos, o el conocimiento de la normativa vigente para su amparo, así como los mecanismos correctos para accionar, encontrándose comúnmente en una situación de inferioridad frente al prestador del servicio. Por tanto, es importante determinar el alcance que la jurisprudencia le ha dado a la norma en su aplicación práctica, a lo que nos abarcaremos en el presente trabajo.

Se tratarán los deberes del proveedor y, en particular, el de seguridad y su alcance en materia de responsabilidad. No se hará cátedra de lo que ya todos sabemos, sino que, iremos a los puntos que presentan discusión, mediante el análisis de alguna jurisprudencia donde se aplican e interpretan los preceptos legales. Esta materia se encuentran reguladas en la Ley 19.496 o Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que es complementada por las normas generales que se refieren a responsabilidad civil. De ahí surge la necesidad de investigar, analizar y comparar la Ley referida con las normativas del Código Civil relativas a la responsabilidad civil.

Primeramente se realizará una explicación del problema, para posteriormente atender al deber de seguridad de los proveedores y así lograr resolver las hipótesis planteadas respecto a la eventual responsabilidad de éstos, derivada de la infracción de ese deber legal.

El trabajo se centrará en un análisis jurisprudencial de esta materia, para dar a conocer cómo los tribunales están aplicando las normas legales contenidas en la Ley de Protección al Consumidor relativas a este deber de seguridad, precisar cuales son los supuestos para que se genere responsabilidad, para finalmente señalar cuales son las conclusiones que se pueden extraer.

## 1. EXPLICACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

Los proveedores tienen variados deberes para con los consumidores, entre ellos está el de garantía de producto, el de la respectiva prestación el servicio, el de información y el de garantizar el deber de seguridad en el consumo. Este último se desarrollará a continuación.

La seguridad es fundamental para cualquier actividad que desarrollan las personas en muy variados ámbitos, tanto para proteger o salvaguardar la integridad física, como su integridad patrimonial.

Es por esto que la Ley N° 19.496 o Ley de Protección del Consumidor, de fecha 7 de Marzo de 1997, en su artículo 23 contempla el deber de seguridad en el consumo. Este deber de seguridad lo encontramos regulado, además del artículo 23, en los artículos 45 a 49 de la citada ley, que contienen disposiciones destinadas a garantizar que todo producto o servicio que se ofrezca en el mercado se encuentre libre de riesgos, al tiempo de su adquisición y en lo futuro y, que, asimismo, no implique peligro para la seguridad de otros bienes. Si la prestación del servicio es riesgosa, el proveedor debe adoptar las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en condiciones adecuadas de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las medidas preventivas que haya de observarse<sup>2</sup>.

Junto con lo señalado, y complementándolo de igual manera, hay que destacar que el artículo 3 del cuerpo legal en estudio, contiene los derechos y deberes básicos del consumidor. En su letra d) consagra: *“La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*. Por su parte, la letra e) del mismo artículo se refiere al *“derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”*.

---

<sup>2</sup> SANDOVAL, Ricardo. *Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica de Chile, 2004

Del catálogo de derechos fundamentales para el consumidor, los más relevantes son los precedentemente mencionados, que consagran el derecho a la seguridad en el consumo y el derecho a la reparación e indemnización por el proveedor, en favor del consumidor.

Este deber de seguridad se explica porque los proveedores tienen mayor acceso a información, elementos económicos, control de masas, conocimiento del mercado, etc., que los coloca en ventaja frente al consumidor, generando un desequilibrio en su relación, y a veces un aprovechamiento por parte de los proveedores de estas situaciones, principalmente en centros comerciales, grandes tiendas y supermercados. Es por ello que la ley radica en los proveedores el deber de seguridad, al que antes nos hemos referido, para lograr la armonía necesaria.

Por lo tanto, debemos entender que el proveedor incurre en responsabilidad cuando vulnera de alguna forma el deber de seguridad antes mencionado. Corresponde analizar a continuación algunas hipótesis en que esa responsabilidad se ha producido.

## **2. SITUACIONES EN LAS QUE SE HA HECHO EFECTIVO EL DEBER DE SEGURIDAD DE LOS PROVEEDORES EN CENTROS COMERCIALES, GRANDES TIENDAS Y SUPERMERCADOS**

Para poder proseguir con la investigación, hay que indicar que el objetivo de la Ley 19.496, según indica su artículo 1, es *“regulas las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”*.

De lo observado durante la etapa de investigación, se ha visto que los casos más recurrentes en que se ha hecho efectiva la responsabilidad de los proveedores, es la relativa a robos y accidentes en sus dependencias. Se analizarán ambas hipótesis en este mismo orden.

### **2.1 ROBOS DE VEHÍCULOS EN ESTACIONAMIENTOS**

En variados momentos del día, cada uno de nosotros realiza actividades de consumo y cualquiera se puede ver afectado por las fallas en la seguridad que el retail debe proveer. Por ello es sustancial clarificar los casos o hipótesis en que los proveedores tienen el deber de seguridad y, por ende, responsabilizarse, ya sea por situaciones de robos de vehículos en los estacionamientos o sus dependencias, o robos de especies de valor que se encuentren dentro de los mismos vehículos.

Así, son muchos los casos donde, a pesar de la existencia de cámaras de seguridad, por ejemplo, éstas no captan aquellos puntos donde se sustraen vehículos y los afectados posteriormente caen en la cuenta de que la administración del recinto alguna responsabilidad debe asumir en el daño causado y, es por ello que surge la problemática de cómo enfrentar estas situaciones, cómo determinar la responsabilidad de los proveedores, si es que la hay. En estos casos es donde se refleja la importancia de este análisis, para dar a conocer la forma de cómo los tribunales han resuelto

estos temas, en pro de alcanzar el equilibrio que debiera existir en la relación consumidor-proveedor. Los principales argumentos a que acuden las partes en litigio para rebatir su responsabilidad son los que se tratarán a continuación.

### **2.1.1 Argumentos de los proveedores**

#### a) Falta de elementos que configuren una relación de consumo

Para empezar, hay que revisar qué es lo que se debe entender por proveedor. Está definido en el artículo 1° de la Ley N° 19.496, y ellos son *“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”* y, a continuación, en el inciso segundo, se señala que *“no se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente”*. Además, para ser considerado proveedor se requiere habitualidad y que se realice la actividad de consumo respecto de los consumidores<sup>3</sup>, actividad que se explicará más adelante.

La definición de proveedor es importante y de suma trascendencia para la investigación, ya que limita los puntos sobre los cuales se puede responsabilizar a los sujetos que son objeto de este estudio, porque sólo responden de aquellos bienes o prestaciones de servicio por los cuales se cobre un precio o tarifa y que configuren la relación de consumo, cuestión que a continuación se analizará.

Es por ello, que los proveedores argumentan que los estacionamientos no pertenecen al giro propiamente tal del retail, ya que ellos se dedican a otro tipo de actividades comerciales que no incluyen ofrecer estacionamientos de vehículos como tal y, además, faltan elementos propios de la relación de consumo, cuál es que el consumidor pague un precio o tarifa por el servicio prestado,

---

<sup>3</sup> SANDOVAL, Ricardo. *Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica de Chile, 2004



como ya se dijo respecto de la definición de proveedor, e igualmente, que los consumidores utilicen como destinatario final bienes o servicios que el proveedor suministre, cuestión que se desprende de la definición de consumidor que contiene el mismo artículo 1° de la Ley N° 19.496: “*son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios*”.

Mucha razón pueden tener los proveedores respecto de este punto, ya que el legislador señala los requisitos para que se configure la relación de consumo, pero conforme a otros puntos que se analizarán más adelante, se verá que los estacionamientos sí son una actividad del giro que desarrollan los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados.

#### b) La existencia de una cláusula eximente de responsabilidad

Uno de los argumentos recurrentes de los administradores de los supermercados, centros comerciales y grandes tiendas, es que ellos han informado previamente a los consumidores que no se hacen responsables por los daños ocurridos en el interior de los estacionamientos a través de letreros y avisos con leyendas como las siguientes: “*la administración no se hace responsable por los daños que pueda sufrir su vehículo en los estacionamientos*”, eximiéndose anticipadamente de todo tipo de responsabilidad al advertir de tal disposición a los clientes, cuestión que resulta sumamente arbitraria e injusta para los consumidores ya que, entendiéndolo que proceda, los deja en total indefensión, como analizaremos a continuación.

Según el Autor Alejandro Pujá Campos, Presidente de Consumidores Asociados, de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile Libertador, los letreros que los proveedores colocan en los estacionamientos en los que se advierte que no se responsabilizan por los daños que los vehículos estacionados sufran, no tienen valor alguno como eximentes de responsabilidad, toda vez que la misma ley del consumidor, en su artículo 16 contiene diferentes letras que así lo establecen. En efecto, dice el precepto que:

*“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

*c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;*

*d) inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*

*e) contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;*

*g) causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato”.*

Como se puede apreciar, la letra c) implica que no se puede imputar al consumidor los errores en que los proveedores incurran en la efectiva protección que les deben para que tengan un consumo seguro, errores que se traducirían, por ejemplo, en vacíos en los lugares en que están ubicadas las cámaras de seguridad, como también el no contar con guardias de seguridad aptos para desarrollar la labor correspondiente, etc., otorgándole nulo valor a estas cláusulas.

Igualmente la letra d) refuerza la idea de que estos letreros no tienen valor alguno, ya que señala que no se puede invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. En este caso, aquello se traduciría en que el retail se eximiría anticipadamente de toda responsabilidad, al recaer en el consumidor la prueba del ilícito, cuestión que por el desequilibrio que existe entre estos entes, resultaría muy perjudicial para el consumidor ya que este no tiene acceso, por ejemplo, a las cámaras de seguridad, y es por ello que el legislador lo protege.

La letra e) del artículo 16, probablemente es la normativa más clara en cuanto a rechazar categóricamente este tipo de letreros, a través de los cuales los proveedores pretenden eximirse anticipadamente de responsabilidad, ya que indica que no tienen efecto alguno las cláusulas que contengan limitaciones absolutas de responsabilidad que priven al consumidor de su derecho a resarcimiento, lo que sin duda les resta todo valor como eximente de responsabilidad.

Finalmente, la letra g) se refiere a una situación que ya se ha señalado anteriormente en este trabajo de investigación, esto es, respecto al desequilibrio que existe entre consumidor y proveedor y que el legislador quiere eliminar mediante la dictación de la Ley N°19.496, y es por ello que señala en esta letra, que no tienen efecto alguno las cláusulas que causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones entre las partes.

Con el análisis del artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor recién realizado, se demuestra el rechazo que tiene el legislador por este tipo de cláusulas en el contrato de consumo, contrato que el legislador califica como de adhesión, esto es, aquel *“cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*.

Por tanto, el cliente al dejar un vehículo en un estacionamiento, en principio y de acuerdo a la perspectiva de la Ley del Consumidor, acepta las condiciones en que se presta el servicio, adhiriendo a ellas. Sin embargo, dada la existencia de las normas que regulan la legalidad de las cláusulas en los contratos de adhesión, podemos decir con absoluta certeza, que los letreros eximentes de responsabilidad son nulos<sup>4</sup>.

La jurisprudencia se ha referido a estas situaciones. Así, en un recurso de queja deducido por Cencosud Supermercados S.A, contra ministros de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, respecto de un fallo en el cual el demandante alegó que dejó su vehículo en un estacionamiento del supermercado Jumbo, en el cual sufrió perjuicio, la Excelentísima Corte Suprema señaló que rechazaba el recurso, negándole valor a estos letreros<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> PUJÁ CAMPOS, Alejandro. (2007). Aplicación de la Ley del Consumidor en casos de robo de vehículos desde estacionamientos "gratuitos". Noviembre 21, 2015, de blog Sitio web: <http://ciudadanoalejandro.blogspot.cl/2007/09/aplicacin-de-la-ley-del-consumidor-en.html>.

<sup>5</sup> Corte Suprema (2010): Rol 3299-2010, 16 de Mayo de 2011. [Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl).

En los hechos, una persona concurre al supermercado Jumbo de la ciudad de Antofagasta a realizar compras de comestibles; estaciona su vehículo en el subterráneo del edificio, y posteriormente, tras realizar sus compras y volver al estacionamiento, se percata que su automóvil fue abierto por desconocidos que sustrajeron desde su interior diversas especies de variado valor económico.

La Excelentísima Corte Suprema señaló que, pese a que el supermercado señala que junto a las puertas de entrada del establecimiento hay un letrero que advierte a los consumidores que cuiden sus pertenencias ya que ellos no se hacen responsables por robos o hurtos que ocurran, el demandante tenía legitimación activa para actuar porque la demandada no dio cumplimiento a las obligaciones que le impone el artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que no cumplió con dar seguridad al resguardo de los bienes del demandante. Como se puede apreciar, el fallo le restó todo valor al letrero, como eximente de responsabilidad.

Más adelante, la misma sentencia dispone que es al proveedor a quién le corresponde velar porque el lugar que ha facilitado a los consumidores para que instalen sus vehículos sea tan seguro, como debe serlo un paquete de pan o una caja de leche que les vende, y además que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento (porque la ley no puede contemplarlo todo), aquél es de tal modo inherente al acto de consumo de que se trata, que no puede entenderse este último sin aquél, de donde se sigue que la norma del artículo 23 es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad. Así también, por el hecho indiscutible, que el estacionamiento forma parte de la misma estructura del supermercado.

Con lo anterior, ya no queda duda alguna de que, en la actualidad, no tienen valor estas cláusulas eximentes de responsabilidad en el ámbito del consumo. Pero no obstante ello, en algunos lugares los proveedores continúan haciendo uso de estos letreros, logrando confundir al consumidor

respecto de su validez, y en base a esto se dilucida la importancia de esta investigación puesto que sirve para aclarar estos puntos controvertidos.

Así entonces, hay que concluir en este punto que los proveedores o administradores de los locales comerciales suelen utilizar ciertas cláusulas limitativas o eximentes de responsabilidad, en las cuales avisan al público a través de letreros, que ellos no se hacen responsables de robos que ocurran en sus dependencias y, como también ya se indicó, estas no tienen valor alguno para el consumidor. Lo anterior, porque constituiría cláusulas abusivas, que se encuentran prohibidas en el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor. Igualmente el artículo 1465 del Código Civil, expresa que la condonación del dolo futuro no vale, y las cláusulas abusivas se encuentran dentro del supuesto de dolo, entonces, por doble razón estos letreros no eximen de responsabilidad. Por ende, si se invoca esta causal, se configuran responsables los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados.

#### c) Los estacionamientos son gratuitos

Junto al argumento anterior de la cláusula eximente de responsabilidad, se agrega otro: Que no se cobra por los estacionamientos, que son de acceso público, sin control de ingreso ni salida. Con ello, la doctrina advierte que los proveedores realizan un distingo entre lo que resulta de estacionamientos pagados por los consumidores y, los que son gratuitos. En este último caso es cuando entienden estar eximidos de responsabilidad porque no se cumple con un requisito que la Ley del Consumidor establece para que se configure la relación cliente-proveedor, esto es, que se pague un precio o tarifa por el servicio, lo que constituye la llamada relación de consumo.<sup>6</sup>

Es importante destacar nuevamente la definición que nos da la Ley de Protección al Consumidor sobre lo que debe entenderse por proveedor, ya que al final indica “...*bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*”, y este enunciado es el

---

<sup>6</sup> PUJÁ CAMPOS, Alejandro. (2007). Aplicación de la Ley del Consumidor en casos de robo de vehículos desde estacionamientos "gratuitos". Noviembre 21, 2015, de blog Sitio web: <http://ciudadanoalejandro.blogspot.cl/2007/09/aplicacin-de-la-ley-del-consumidor-en.html>.

que agregan para argumentar que, al no existir un cobro directo del proveedor por el servicio de estacionamiento, entonces no se ha dado lugar a la relación de consumo y, por ende, el cliente no consumidor, no puede exigir derecho alguno.<sup>7</sup>

Por su parte la ODECU que es la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ha fijado su opinión y convicción jurídica en forma clara, afirmando que: “los usuarios de todo tipo de estacionamientos tienen derecho a la seguridad de sus bienes dejados en un acto de confianza en los estacionamientos, aunque estos sean gratuitos” ya que uno de los derechos fundamentales establecidos en la Ley del Consumidor es el de la seguridad en el consumo, y conforme a ello “planteamos la inexistencia de diferencias de derechos sea cuando se trate de estacionamientos pagados o de los estacionamientos mal llamados “gratuitos”.<sup>8</sup>

Esta afirmación se basa y complementa con el hecho inequívoco de que la existencia de los estacionamientos, la propiedad del terreno, los guardias que lo custodian, los sistemas de seguridad instalados, etc., necesariamente son financiados por la administración del recinto, la cual traslada los costos a los comercios asociados al centro comercial, grandes tiendas y supermercados, lo que naturalmente se refleja en los precios de sus productos. Por ello no se puede sostener que los estacionamientos de supermercados, centros comerciales y malls son gratuitos.

La jurisprudencia en este punto también se ha manifestado en favor del consumidor, puesto que en un fallo negó valor a la defensa aducida por Cencosud Retail S.A., quién señalaba que, si bien reconocía que se efectuó un robo de vehículo en un estacionamiento, ellos no tenían por qué responder por el hecho ilícito, puesto que se trataba de un estacionamiento gratuito, de libre acceso al público, que no existió infracción alguna atribuible a su parte, basándose para ello en el artículo 1° número 3 de la Ley de Protección al Consumidor que contempla la necesidad de pagar precio, al

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*

<sup>8</sup> PUJÁ CAMPOS, Alejandro. (2007). Aplicación de la Ley del Consumidor en casos de robo de vehículos desde estacionamientos "gratuitos". Noviembre 21, 2015, de blog Sitio web: <http://ciudadanoalejandro.blogspot.cl/2007/09/aplicacin-de-la-ley-del-consumidor-en.html>.

señalar que son proveedores los que “... *habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*”. En base a esto, la demandada adujo que no tenía responsabilidad, puesto que no se pagó por el estacionamiento precio o tarifa alguna.

La Corte de Apelaciones, rechazando esta alegación, señaló que al haber sufrido el denunciante la sustracción de su vehículo, que se encontraba estacionado en el recinto del supermercado Jumbo de Maipú, mientras adquiría diversos productos, aquello implicaba que se prestó un servicio en forma negligente, pues se incurrió en un incumplimiento del resguardo del móvil que se encontraba en dicho lugar y a cuyo cuidado se encontraba. De esta manera, sostuvo la Corte, se ha infringido el artículo 23 de la Ley 19.496, por lo que corresponderá sancionar al proveedor. A mayor abundamiento, la Corte sostuvo que, si bien la Ley de Protección al Consumidor no se refiere expresamente a la seguridad de esta clase de estacionamiento, aquél resulta ser inherente al acto de consumo de que se trata, por lo que no puede entenderse este último sin aquél, de lo que deviene que la norma del artículo 23 del citado cuerpo legal, es perfectamente aplicable en la especie, porque el proveedor que contempla un estacionamiento para la entrega de sus productos, está obligado a velar de manera diligente, por su calidad y seguridad<sup>9</sup>.

Así también lo ha señalado la Excelentísima Corte Suprema, en fallo del año 2011 donde sostuvo que “el supermercado tiene estacionamiento, porque el común de las personas llega al mismo en vehículo, que es aquél donde cargan las mercaderías adquiridas en el establecimiento comercial y que luego transportan a 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

---

<sup>9</sup> Corte de Apelaciones (2014): Rol: 218-2013, 27 de Marzo de 2014.[Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en: [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl)

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”<sup>10</sup>.

Con lo anterior, se ve uniformidad entre lo planteado por la doctrina y lo que fallan los tribunales de justicia, esto es que, independientemente del hecho de que se pague o no un precio o tarifa por el servicio prestado, los proveedores deben responder por los daños y perjuicios que ocurran en los estacionamientos, pues se entiende que estos son inherentes a la actividad comercial que realizan los proveedores en los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados. Además se benefician porque los consumidores los preferirían por sobre otros supermercados que no tengan estacionamientos, por lo práctico y cómodo que resulta, pero sin perjuicio de la atenuante de responsabilidad cuando se entiende que hay culpa de la víctima, “pues parece excesivo extender el deber de seguridad a objetos que no se encuentran en la esfera de control del demandado proveedor, sino que precisamente del demandante, lo que no se traduciría simplemente en una exposición al daño, sino en una exclusión de responsabilidad”<sup>11</sup>.

#### d) El robo o hurto constituye un hecho de tercero ajeno

Primeramente hay que precisar que el hecho de tercero constituye un caso fortuito. Lo que plantean los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados, es que no es posible que ellos se hagan responsables de los hechos ilícitos que ocurran en los estacionamientos ya que, en principio, se cumplen los requisitos para configurar el caso fortuito, que serían que el hecho sea imprevisto e irresistible.

---

<sup>10</sup> Corte Suprema (2011): Rol: 5.225-2010, 16 de mayo de 2011. [Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en: [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl)

<sup>11</sup> AEDO BARRENA, Cristián. (2010). *El uso de estacionamientos como acto de consumo: reflexiones sobre la causalidad y la culpa*. Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, n°1, pág. 234-235



Por ende, el daño que provoca un hecho imprevisto e irresistible no genera responsabilidad, y, en consecuencia, deberá ser asumido por el afectado. Hay que precisar que por hecho imprevisto se entiende el que no se ha podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes. E igualmente, el hecho debe ser irresistible, vale decir, que no se puede evitar. Con estos elementos presentes, los proveedores indican que los robos que se realizan en los estacionamientos no son de su responsabilidad ya que aquello constituye un hecho de terceros ajenos, que es lo mismo que un caso fortuito, por lo que no pueden responder, ya que se trata de situaciones sobre las cuales no tienen oportunidad de saber qué días ocurrirán, ni cómo, ni cuándo, es decir, se trataría de acontecimientos imposibles de prever y de resistir.

Pero, no obstante lo anterior, aun cuando el hecho haya sido imprevisto e irresistible, habrá que detenerse en determinar si el deudor actuó con o sin culpa, ya que en Chile la responsabilidad, es decir, el deber de reparar los perjuicios, es subjetiva.

Como muy bien lo advierte el autor Juan Ignacio Piña Rochefort, no se trata de que los proveedores puedan haber previsto o no los daños potenciales que surgirían para estos terceros, sino que, por el contrario, de si existe o no una posición de garante frente a la conducta de un tercero, que es en lo que se traduciría el actuar con culpa, ya que se produce un resultado por omitir el deber de cuidado<sup>12</sup>.

Tales deberes de garantía se concentran, precisamente, en las hipótesis en las que existe una comisión por omisión. En efecto, el sujeto a quien se atribuye la responsabilidad no hace nada para detener el curso de los acontecimientos dañosos, estando obligado a hacerlo, en función, precisamente, del deber de garante<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> PIÑA, Juan I. (2005). La imputación de responsabilidad penal en los órganos de la empresa y sus efectos en sede civil. *La responsabilidad por accidentes del trabajo*. Santiago: Cuadernos de extensión jurídica, N°10.

<sup>13</sup> AEDO BARRENA, Cristián. (2010). *El uso de estacionamientos como acto de consumo: reflexiones sobre la causalidad y la culpa*. Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, n°1, pág. 223-224.

Para entenderlo correctamente, basta hacer hincapié que es un acontecimiento ocurrido en las dependencias del local comercial del proveedor y, aunque se cumplan los requisitos de que el hecho sea imprevisto e irresistible para configurar caso fortuito, el proveedor estaría actuando con culpa ya que tiene un deber de garante, que fue igualmente desarrollado con anterioridad y, por ende, no se puede aplicar el caso fortuito que, en consecuencia, significa que se genera responsabilidad para el proveedor.

A continuación, analizaremos un argumento utilizado muy comúnmente por los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados para excusarse de responsabilidad, o bien, para disminuirla, que sería el caso de que la víctima se exponga imprudentemente al daño.

#### e) Exposición imprudente de la víctima al daño

Como ya se señaló en el párrafo anterior, analizaremos la exposición de la víctima al daño, ya que se ha planteado la aplicabilidad de la participación de la víctima, como factor de disminución de los perjuicios. Para analizar este punto, primeramente hay que hacer unas precisiones.

El artículo 2330 del Código Civil es el principio rector de este argumento invocado por los proveedores, ya que indica: *“la apreciación del daño está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente”*, esto es, el principio de la compensación de culpas.

Ciertamente no se le puede imputar toda la responsabilidad a los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados cuando se dejan objetos de valor a la vista en el automóvil, siendo aplicable el artículo 2330 del Código Civil a este supuesto.

La jurisprudencia ha señalado de manera reiterada que la exposición de la víctima al daño constituye una atenuante de responsabilidad, cuestión que no es nada nueva en la actualidad, y que implica en la práctica una reducción de la indemnización que se le pueda conceder a la víctima. Así, ante la Corte de Apelación de Antofagasta se interpuso un recurso de apelación respecto a una

sentencia de primera instancia, en la cual, a pesar de que no se trataba específicamente de un robo de vehículo, si comprendía el robo de objetos de valor que se encontraban en él, en instantes en que él se encontraba en un estacionamiento perteneciente a la cadena de Supermercados Jumbo.

El sujeto demandante, realizó efectivamente compras en dicho supermercado y al regresar a su vehículo, pudo darse cuenta que la ventana trasera del conductor estaba quebrada, percatándose que le habían robado sus pertenencias, que se encontraban en el interior de dicho vehículo, consistentes en un notebook, dos celulares, lentes ópticos, bolso para notebook, un bolso con documentos de trabajo y otro con medicamentos diarios, especies cuya valuación supera \$1.000.000.

La parte demandante sostuvo que el demandado, Supermercados Jumbo, había infringido los artículos 3, letra d) y 23 de la Ley N° 19.496. Por su parte el demandado estimó, que tanto la denuncia como la demanda debían ser rechazadas, ya que, en primer lugar tales estacionamientos eran de libre acceso al público, respecto de los cuales no se cobra por su ocupación; y que, si bien exista una empresa de vigilancia, su misión es velar por la seguridad de los estacionamientos, no de los vehículos estacionados en él. Además, alegó que el supermercado, no tenía la calidad de proveedor en relación a los estacionamientos. Finalmente adujo falta de ilicitud por parte de la sociedad demandada, ya que se estaba en presencia de un hecho ilícito, cometido por un tercero.

El tribunal en este caso, desestimó que la gratuidad de los estacionamientos no configurara la relación de consumo, cuestión que ya se analizó previamente; también desestimó el que el supermercado Jumbo no tuviera la calidad de proveedor de los estacionamientos, por entenderse que es una actividad inherente a la de comercio propiamente tal, asunto que también se explicó. Igualmente, desestimó la alegación relacionada con que el hecho ilícito haya sido cometido por un tercero ajeno. Es por ello que consideró responsable al supermercado y, por ende, la condenó a indemnizar al consumidor víctima.

Sin embargo lo anterior, la Corte hizo aplicable el instituto de la compensación de culpas, al estimar que, efectivamente, al actor no fue cuidadoso en dejar las pertenencias sustraídas en el asiento trasero, creando, según la Corte “... *un riesgo que pudo aminorar, conducta que se tendrá en cuenta al fijar el monto del daño moral*”. Además agregó “*que, sin perjuicio de todo lo anterior, es preciso señalar que dentro de los deberes básicos del consumidor, está el de evitar los riesgos que puedan afectarles y, desde luego, dejar especies como un notebook en el asiento trasero de un vehículo, nos lleva a concluir, que no tomó los resguardos para evitar los riesgos que puedan afectarle, en este caso, como un robo*”.

Este fallo es importante porque demuestra que los tribunales aplican restrictivamente el principio de compensación de culpas en que, como se desprende de la sentencia citada, la conducta de la víctima no bastó para configurar o explicar una eximente de responsabilidad. El supermercado es igualmente responsable, pues no se logró configurar una eximente de responsabilidad como tal, sino que sólo una atenuante.

Esto se debe en gran medida a que el supermercado se encontraba en un rol de garantía, en relación con la potencial víctima, vale decir, el hecho que la víctima haya dejado sus pertenencias en su vehículo, poco influye cuando el proveedor se encuentra en su rol de garante en esta relación de consumo, ya que debió haber tomado todas las medidas necesarias para evitar que el hecho ilícito se configurara<sup>14</sup>.

El hecho de la exposición imprudente de la víctima al daño, entonces, es un principio consagrado en el artículo 2330 del Código Civil y esto es que, la apreciación del daño se verá reducida si la víctima se expuso a él. No es una causal eximente de responsabilidad para el proveedor, pero sí una atenuante de ésta, y es por ello que habrá que analizar caso a caso el cómo aplicar este principio y bajo qué supuestos se reduce el monto a indemnizar.

---

<sup>14</sup> CORRAL TALCIANI, Hernán. (2013). Los Elementos de la Responsabilidad Extracontractual. En *Lecciones de Responsabilidad Civil Extracontractual* (99). Santiago, Chile: LegalPublishing.

#### f) Falta de causalidad

Ciertamente podría afirmarse que falta la relación de causalidad que debe existir entre el hecho ilícito y el daño, ya que la empresa demandada no ha conducido el vehículo hasta sus estacionamientos, es decir, no ha iniciado física o materialmente el curso causal; tampoco es el establecimiento de comercio quien ha actuado para robar aquellos bienes de propiedad del demandante. Uno podría legítimamente preguntarse, en consecuencia, cuál es el criterio para afirmar la causalidad<sup>15</sup>.

La respuesta se encuentra en que, se configuraría una relación de consumo, que bastaría para constituir el nexo causal entre el perjuicio ocasionado al consumidor víctima y el hecho ilícito. Porque como ya se ha señalado, de esa relación de consumo surge un deber de garantía para con la víctima potencial, cuya omisión detona la responsabilidad del proveedor. Este deber de garantía emana, a su vez, del deber de seguridad antes analizado.

Conforme a ello, señalar que no constituye eximente de responsabilidad, ya que sí se genera el vínculo entre las partes que los proveedores buscan omitir, puesto que se crea una relación de consumo, ya que los estacionamientos se entiende son inherentes a la actividad realizada por los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados, asunto que ya fue oportunamente tratado.

#### **2.1.2 Defensa de las víctimas (consumidores en este caso)**

Una vez analizados los principales argumentos que los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados suelen emplear para salvar su responsabilidad, es momento de ver, cuales son los principales argumentos que utilizan los consumidores, para atribuirles responsabilidad a los proveedores.

---

<sup>15</sup> AEDO BARRENA, Cristián. (2010). *El uso de estacionamientos como acto de consumo: reflexiones sobre la causalidad y la culpa*. Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, n°1, pág. 218.

Cabe mencionar que desde el punto de vista del consumidor o cliente, son diversas las alegaciones o argumentos a los que puede recurrir para que responda de los daños que le ha provocado a su persona o bienes el proveedor. Aquí analizaremos dos de los más recurridos:

a) Existencia de una relación de consumo

La relación de consumo se refiere a aquellos bienes que los consumidores compran o adquieren como destinatarios finales por los que se paga un precio o tarifa a los proveedores, requisitos que se encuentran señalados en las definiciones legales de consumidor y proveedor, contenidas en el artículo primero de la Ley de Protección al Consumidor.

Este vínculo que se crea sería causa suficiente para exigir a los proveedores del retail que respondan por los daños ocasionados en sus dependencias. Sin embargo los proveedores señalan que, en realidad, los edificios, construcciones o el terreno en que se encuentran ubicados físicamente los estacionamientos, no son de su propiedad sino que corresponden a una empresa externa que presta este servicio, y que por ende debiera demandarse a ella el resarcimiento del perjuicio sufrido por parte del consumidor víctima.

No obstante, se ha entendido que los clientes o consumidores no tienen cómo saber de quiénes son los estacionamientos. Además, la publicidad da a entender que estos se encuentran bajo el nombre de la casa comercial o supermercado, ubicándose físicamente en lugares cercanos o en los subterráneos de dichos establecimientos, por lo que los consumidores no tienen por qué pensar que los proveedores no son los dueños, o que no tienen el dominio sobre los estacionamientos, sino que, por el contrario, se entienden que forman un todo y que, por ende, contra ellos se debe accionar.

En esta línea se ha manifestado la jurisprudencia, y así, en un fallo, la Corte declara que “*en la especie, atendida la naturaleza del establecimiento comercial de la demandada, cabe estimar que ésta requiere, para su funcionamiento, contar indispensablemente con estacionamientos para los*

*vehículos de sus clientes, que pone a disposición de estos como parte de la variada oferta de productos y servicios que ofrece el establecimiento de la demandada, y por ello el hecho de no ser de su propiedad el estacionamiento en cuestión, no obsta para que la utilización de los lugares de aparcamiento por parte de los clientes sea considerada, como se dijo, parte integrante de los servicios que les ofrece...*<sup>16</sup>. Por ello, la Corte estimó que se trata, de una globalidad de servicios, que conforme al principio de la publicidad y de información, se presenta como una unidad y de forma indivisible a los efectos de su cumplimiento y por ende la Corte afirma que la prestación del servicio de la demandada fue deficiente en lo que respecta a la seguridad del móvil del actor.

#### b) Existencia de guardias y cámaras de seguridad

Los consumidores tienen derecho a seguridad en virtud del artículo 3 de la ley 19.496, que contempla los derechos y deberes del consumidor. En su letra d) dice: “la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”. Seguridad que puede exteriorizarse de diferentes formas y, en este caso particular, la contratación de guardias de vigilancia y la instalación de cámaras.

La doctrina ha señalado que los proveedores dan cumplimiento a esta normativa legal a través de la instalación de cámaras o la contratación de guardias de vigilancia, entre otros. Por lo tanto, se debe entender que esa es la misión específica que cumplen. Si bien la ley no exige expresamente estos elementos, ordena, sin embargo, que se eviten los riesgos que puedan afectar a los consumidores, como lo indica el artículo 3 letra d) anteriormente citado. En base a ello, los proveedores debieran responsabilizarse por los daños o perjuicios ocasionados en sus estacionamientos, ya que, de lo contrario, tales cámaras o guardias no tendrían ninguna utilidad práctica en la realidad.

---

<sup>16</sup> Corte de Apelaciones de Santiago (2015). Rol: 1300-2015 [Fecha consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl)

Previamente, se ha argumentado que si existen guardias de seguridad en estos estacionamientos, contratados por el mismo centro comercial o supermercado, se debe a que es su responsabilidad mantener el orden y seguridad en los mismos. El retail lo asume así al interpretar de esta forma la norma legal. Además que si uno va a desarrollar una actividad determinada en estos locales de libre acceso al público, lo mínimo es que respondan por los daños cometidos en sus dependencias, puesto que, como ya se ha indicado en reiteradas ocasiones, lo que se genera entre proveedor y consumidor es una relación de consumo, cuestión que se analizó en el título anterior, y es por esto que los proveedores deben reparar los daños.

Estos tratan de contra argumentar que, las cámaras son para resguardar el orden en el estacionamiento, más no para proteger los vehículos que se estacionan en el lugar. De todos modos, ha de entenderse que una actividad no puede darse sin la otra, y de todas maneras no se explicaría por qué sería procedente realizar esta distinción si se entiende que el estacionamiento es inherente al acto de comercio que realizan, como lo ha manifestado la jurisprudencia.

## **2.2 ACCIDENTES AL INTERIOR DE LOS LOCALES COMERCIALES, GRANDES TIENDAS O SUPERMERCADOS QUE CAUSEN LESIONES**

Para continuar con el objeto de la investigación, corresponde analizar qué es lo que han dicho los autores o doctrina respecto de los accidentes que ocurren dentro de las dependencias de los locales comerciales, grandes tiendas y supermercados, entendiendo por ellos los que causen lesiones graves o leves, ya que anteriormente se estudió los robos de vehículos en estacionamientos del retail, de especies de valor que se encontraban dentro de ellos.

Estos accidentes pueden ocurrir (y se dan) de manera casi diaria, ya que un accidente puede ocurrir en cualquier lugar, por muy variadas causas y con efectos o consecuencias muy diversas,



sea que se provoquen por dolo o negligencia de una de las partes, como por un caso fortuito o fuerza mayor.

El señor Ernesto Benado, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), señala que existen dudas de si es parte o no de la Ley del Consumidor responder por caídas dentro de un local, porque el accidente es un hecho distinto al acto de comprar, hechos que se asimilan a la situación de si debe o no responsabilizarse al proveedor por los robos que ocurran en los estacionamientos, ya que no existe un acto de consumo propiamente tal, con las salvedades que ya han sido analizadas. De todas formas, su consejo para los usuarios es llegar a un acuerdo amistoso antes de dejar el caso en manos de la justicia. "Todos los supermercados y tiendas deben tener una política favorable hacia sus clientes. El trato cortés y colaborador es elemental", opina<sup>17</sup>.

Pues bien, cuando no es posible llegar a este tipo de acuerdo, el proveedor se encuentra frente a una hipótesis de culpa infraccional por omisión, ya que se ha incumplido un deber de actuar impuesto por la ley.

En efecto, el vínculo entre el cliente y el recinto en cuestión se da en una relación de consumo, entre un proveedor y un consumidor, vínculo que ya se analizó previamente, quedando el primero obligado a una serie de conductas de cuidado, entre ellas la de seguridad en el consumo, explícitamente reconocida en la Ley N° 19.496.

En estas condiciones, podría quedar establecida la responsabilidad civil extracontractual. Por la casuística que presentan estas situaciones, más que establecer opiniones de carácter general, hay que analizar caso a caso los argumentos y hechos invocados por la parte demandante. Esta labor queda entregada al juez para que resuelva, cuando se cumplan los requisitos para que se

---

<sup>17</sup> *Cuando los clientes se caen mientras hacen sus compras*. Disponible en: [www.paritarios.cl/actualidad\\_accidente\\_supermercado](http://www.paritarios.cl/actualidad_accidente_supermercado). Consultada el día 24 de Noviembre del 2015.

origene la responsabilidad, o determinar en su caso, si concurren eximentes o atenuantes de ella y, según los elementos de prueba aportados por las partes<sup>18</sup>.

Para entender de mejor manera este punto, es preciso ejemplificar, y así se podría dar la situación de una persona que se resbala en una escalera de un centro comercial, porque había líquido derramado en el suelo, sin ningún aviso por parte de los proveedores para que las personas tuvieran precaución especial. Igualmente, cuando hay objetos expuestos peligrosamente y sin seguridad como lo sería un estante grande fácil de pasar a llevar y que con un poco de fuerza no intencional, éste pueda caer y aplastar a alguien, entre muchísimos otros casos que se pueden dar en la práctica.

A continuación se analizará alguna jurisprudencia en la cual se buscará encontrar alguna línea seguida por los Tribunales de Justicia chilenos respecto a estos accidentes, o si es que hay una cierta tendencia a la hora de condenar o absolver el proveedor.

Una de las situaciones planteadas a los tribunales resulta muy interesante ya que una persona realizó un acto de consumo, se fue a su casa, y posteriormente volvió a realizar el cambio de la prenda adquirida y, en ese momento ocurrió el accidente. Se discutía en juicio si debía o no quedar bajo el amparo de la ley. Se resolvió que el objeto de cambiar lo comprado por otros productos, no habiendo adquirido en esa oportunidad mercadería alguna, no pierde por ese evento su calidad jurídica de consumidor ya que ejercía la facultad de poder cambiar el producto que había comprado con antelación.

El día que el demandante concurrió a la tienda comercial a efectuar el cambio, se cayó debido a que había unos colgadores en el suelo con los cuales se tropezó, apoyando el peso de su cuerpo en su mano derecha, por lo que se tuvo que llamar a una ambulancia ya que no había en el

---

<sup>18</sup> RAMOS PAZOS, René (2008). Noción de responsabilidad civil, en *De la responsabilidad extracontractual*. Concepción, Chile: LexisNexis.

lugar una camilla ni utensilios de urgencia. Igualmente señala que a consecuencia de la caída tuvo que estar 2 meses con yeso en su mano, lo que le dificultó mucho realizar su trabajo de telefonista en un call center, y que producto de toda esta situación sufrió cambios en su ánimo, porque no puede hacer sus labores habituales en un centro donde él se desempeña laboralmente.

La Corte de Apelaciones de Valparaíso decidió que conforme a lo expuesto, habiéndose acreditado la existencia del hecho culposo que provocó el accidente a que se vio sometido el demandante y a la falta de seguridad desplegada por la denunciada en la adquisición de bienes y servicios, al no impedir los riesgos que podían afectar a los consumidores con ocasión de la entrega de ellos, el proveedor es culpable de los hechos ocurridos y debía reparar tanto daño emergente como lucro cesante sufrido por la víctima<sup>19</sup>.

Con lo examinado anteriormente, se observa que se puede recurrir por la Ley de Protección al Consumidor frente a estas situaciones, en circunstancias en las cuales normalmente se podría recurrir por otras vías, como lo sería el accionar directamente por las normas de responsabilidad del Código Civil. Pero el legislador quiso establecer una protección especial en pro de los consumidores, considerando la situación de desequilibrio que se puede dar entre las partes.

Otro fallo que puede resultar interesante analizar<sup>20</sup>, es aquel en que se relaciona con una profesora que concurrió a la tienda Ripley, ubicada en el mall Paseo Costanera de Puerto Montt, y tras dejar estacionado su auto en el subterráneo, se dirigió a la puerta de la multitienda. Al acercarse, pisó una fisura que le provocó una caída, empujó la puerta, la cual al cerrarse, golpeó violentamente su cara provocándole mucho dolor y quebrándole los lentes ópticos que llevaba puesto.

---

<sup>19</sup> Corte de Apelaciones de Valparaíso (2013). Rol: 473-2013. [Fecha de consulta: 20 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl)

<sup>20</sup> Si bien no se indica el número de rol, lo cita la página web del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

La afectada corrió con todos los gastos médicos y con su dinero tuvo que comprarse nuevo lentes ópticos. Ella fue posteriormente a reclamar los gastos a la tienda Ripley, quién se negó a pagarlos, señalando que ellos no tenía responsabilidad en el hecho, ya que el accidente había ocurrido en el ingreso de los estacionamientos, y por ende, era el mall Paseo Costanera de Puerto Montt quien debía asumir. Recurrió a tribunales, y éstos, tras analizar los antecedentes, consideró que Ripley actuó con falta de cuidado al no adoptar todas las medidas conducentes a evitar que quienes ingresan a la tienda, puedan sufrir accidentes por el mal estado del piso, como sucedió en este caso. Y por ello el tribunal condenó a Ripley al pago de una indemnización<sup>21</sup>.

En base a estos dos fallos, se puede advertir cierta tendencia de los tribunales a favor de los consumidores ya que, en el primer caso, se entendió que hubo una relación de consumo aún vigente entre ambas partes, puesto que el cliente lo que realizó fue un cambio de un producto adquirido con anterioridad y es por esto que quedó protegido por la ley. En el segundo caso, aún cuando la víctima no realizaba materialmente un acto de consumo, ya que no había efectuado ninguna compra en el establecimiento comercial, igualmente quedó protegido el consumidor por la ley, ya que el establecimiento comercial tiene un deber de garantía respecto a sus dependencias y no lo cumplió en ese caso.

Distinto hubiese sido si, dando cumplimiento el proveedor a la normativa legal respecto a seguridad, de todos modos hubiera ocurrido un accidente, cuestión que el proveedor no pudo prever ni resistir, hipótesis en la cual se configuraría el caso fortuito. Un ejemplo de ello sería si una persona se cae de una escalera porque el piso de ésta estaba mojado, aún cuando había un aviso que advertía del peligro. En una situación como la descrita, sería difícil imputarle responsabilidad a los centros comerciales, grandes tiendas y supermercados.

---

<sup>21</sup> *Condenan a Ripley por accidente que sufrió consumidora en local*. Disponible en: <http://www.sernac.cl/condenan-a-ripley-por-accidente-que-dufrio-consumidora-en-local>. Consultado el día 24 de Noviembre del 2015.

Es por ello que, es pertinente señalar que dependerá totalmente de las circunstancias en las cuales se produce el accidente, si el consumidor estaba actuando de manera responsable y diligente y el proveedor actuaba con negligencia en cuanto a su deber de garante para el resguardo de la integridad física de las personas que concurran a sus locales comerciales o viceversa. Es por esto que no existe un criterio uniforme para atribuir responsabilidad a alguna de las partes, o cómo se realizaría la indemnización que corresponda en el caso.

## CONCLUSIONES

1. La jurisprudencia ha dado al deber de seguridad del artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor una interpretación amplia, que abarca también hipótesis de robos y accidentes ocurridos en dependencias de supermercados, centros comerciales y grandes tiendas, ya que estas hipótesis no se encuentran expresamente reguladas en dicho artículo ni en el cuerpo legal.

2. La jurisprudencia se ha inclinado por acoger las demandas de los consumidores, a consecuencia de estos hechos, otorgando indemnizaciones a los consumidores.

3. Las defensas de los proveedores, aún cuando se fundan en variados y entendibles argumentos, no han sido acogidos por los fallos analizados.

4. Los tribunales le han dado al artículo 23 de la Ley N° 19.496 una fuerza que altera los elementos de la responsabilidad civil tradicional, acercándose a una hipótesis de responsabilidad por culpa presunta, e incluso objetiva.

5. Los tribunales han entendido que no es necesario que se realice algún acto en específico de consumo para que se cree la relación entre proveedor y consumidor. Por ende es necesario que el último concurra a un establecimiento del retail, que ocurra algún ilícito que no sea imputable a su persona y se entiende que el proveedor faltó a su deber de seguridad.

6. Pese a la poca doctrina existente, ésta es clara y señala que el proveedor debe responder por los accidentes que ocurren en sus dependencias, ya que este se encuentra en un rol de garante frente a sus consumidores.

7. Queda entregado a criterio del juez el señalar si se configuró o no la relación de consumo necesaria para que se responsabilice al proveedor por el hecho ilícito ocurrido.

8. La jurisprudencia analizada deja ver que los tribunales no han aplicado de manera absoluta la responsabilidad en el proveedor por los hechos ilícitos o accidentes que ocurran en sus dependencias, sino que ha aceptado el argumento de la exposición imprudente de la víctima al daño para efectos de disminuir el monto de las indemnizaciones.

9. Con la marcada tendencia que sigue la jurisprudencia, se logra equilibrar las relaciones entre proveedor y consumidor, ya que de lo contrario se podría llegar a resultados injustos para una de las partes, principalmente el consumidor.

10. Aún cuando se presenten los elementos para que se configure caso fortuito, la jurisprudencia ha entendido que igualmente es responsable el proveedor por los hechos que ocurran en sus dependencias ya que éste se encuentra en un rol de garante frente al consumidor y, por ende, ha actuado con culpa.

11. La jurisprudencia ha señalado que, indistintamente que los estacionamientos se puedan prestar por terceros a los supermercados, grandes tiendas y centros comerciales para completar la actividad comercial que ellos realizan, estos estacionamientos se entienden inherentes a la actividad en sí, no pudiendo desligarse los proveedores de su responsabilidad por los hechos que ocurran en ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

AEDO BARRENA, Cristián. (2010). *El uso de estacionamientos como acto de consumo: reflexiones sobre la causalidad y la culpa*. Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, n°1.

CORRAL TALCIANI, Hernán. (2013). Los Elementos de la Responsabilidad Extracontractual. En *Lecciones de Responsabilidad Civil Extracontractual* (99). Santiago, Chile: LegalPublishing.

PIÑA, Juan I. (2005). La imputación de responsabilidad penal en los órganos de la empresa y sus efectos en sede civil. *La responsabilidad por accidentes del trabajo*. Santiago: Cuadernos de extensión jurídica, N°10, pág. 45-72.

PUJÁ CAMPOS, Alejandro. (2007). Aplicación de la Ley del Consumidor en casos de robo de vehículos desde estacionamientos "gratuitos". Noviembre 21, 2015, de blog Sitio web: <http://ciudadanoalejandro.blogspot.cl/2007/09/aplicacin-de-la-ley-del-consumidor-en.html>.

RAMOS PAZOS, René (2008). Noción de responsabilidad civil, en *De la responsabilidad extracontractual*. Concepción, Chile: LexisNexis.

SANDOVAL, Ricardo. *Derecho del Consumidor*. Editorial Jurídica de Chile, 2004

*Cuando los clientes se caen mientras hacen sus compras*. Disponible en: [http://www.paritarios.cl/actualidad\\_accidente\\_supermercado.htm](http://www.paritarios.cl/actualidad_accidente_supermercado.htm). Consultada el día 24 de Noviembre del 2015.

*Condenan a Ripley por accidente que sufrió consumidora en local*. Disponible en: <http://www.sernac.cl/condenan-a-ripley-por-accidente-que-dufrio-consumidora-en-local>. Consultado el día 24 de Noviembre del 2015.



*La Serena: indemnización a consumidora que sufrió accidente adentro de un supermercado.*

Disponible en web: <http://www.sernac.cl/la-serena-indemnizan-a-consumidora-que-sufrio-accidente-adentro-de-un-supermercado>. Consultado el día 24 de Noviembre del 2015.

Corte Suprema (2010): Rol 3299-2010, 16 de Mayo de 2011. [Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl).

Corte de Apelaciones (2014): Rol: 218-2013, 27 de Marzo de 2014.[Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en: [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl).

Corte Suprema (2011): Rol: 5.225-2010, 16 de mayo de 2011. [Fecha de consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en: [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl).

Corte de Apelaciones de Santiago (2015). Rol: 1300-2015 [Fecha consulta: 24 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.vlex.cl](http://www.vlex.cl).

Corte de Apelaciones de Valparaíso (2013). Rol: 473-2013. [Fecha de consulta: 20 de Noviembre de 2015]. Disponible en [www.legalpublishing.cl](http://www.legalpublishing.cl).