

Fallo ordenó indemnizar a víctima de una encerrona

Por qué las autopistas están obligadas a brindar seguridad a los usuarios

Desde el año pasado, la Ley de Concesiones las obliga a tener cámaras térmicas y lectores de patentes.

ARIEL DIEGUEZ

“Si los usuarios pagan peajes por el uso de la autopista, pero la autopista les tiene que entregar niveles de servicio y dentro de ellos está la seguridad también”, afirma Daniel Arancibia, especialista en transporte y académico del Departamento de Ingeniería Geoespacial y Ambiental de la Usach.

La Corte de Apelaciones de Santiago ordenó que la Autopista Radial Nororiente le pague una indemnización a la conductora Carolina Pizarro, porque estableció que no le ayudó cuando le robaron su vehículo en una encerrona en esa vía de 21,5 kilómetros.

“El 20 de julio de 2024 a las 16:56:06 las usuarias fueron víctimas del robo del vehículo ya mencionado, sin que la autopista haya registrado el hecho o haya prestado auxilio, permaneciendo ellas en la calzada hasta las 16:59:09 sin que el personal de la concesionaria haya siquiera intentado contactarlas”, afirma el fallo.

Agrega que el caso contraviene la Ley del Consumidor, que establece que “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”.

Arancibia dice que “la concesionaria tiene obligación de asistir en caso de cualquier eventualidad”.

Obligaciones

Si bien este proceso judicial se



La autopista Radial Nororiente tiene 21,5 kilómetros.

basó en la Ley del Consumidor, en julio del 2025 la Ley de Concesiones incorporó modificaciones específicas para estos casos. “El concesionario de obras viales deberá adoptar medidas de protección y seguridad al interior de las obras, las que se harán extensivas a los usuarios de las mismas y a sus bienes”, dice una de ellas.

Las modificaciones también ordenan que las bases de licitación deben incorporar “obligaciones de vigilancia, seguridad y asistencia”, como “la instalación de cámaras de seguridad, cámaras térmicas, de sistema lumínico y lectores de patentes, entre otras”.

También se agregó un artículo que dice que “el concesionario de obras viales que opere con sistemas electrónicos o manuales de cobro de tarifas o peajes deberá permitir el acceso

al Ministerio Público a la información e imágenes obtenidas, cuando aquél lo requiera en el contexto de la investigación de un delito”.

Carolina Pizarro explicó qué cuando el tribunal le pidió a la concesionaria algún registro del hecho “ni siquiera tenían registrada la encerrona. Las grabaciones de las cámaras de seguridad ya no estaban. Alegaron que se borraron porque pasó tiempo y ellos tienen una cierta cantidad de memoria”.

También recordó que una pareja en auto las recogió y las llevó a un punto SOS de la autopista, para pedir ayuda, pero asegura que sólo encontraron una camioneta cerrada.

“La concesionaria podría recibir una multa. La inspección fiscal que está a cargo de fiscalizar que se lleve a cabo el contrato de concesión po-

dría multarla por este motivo”, dice Arancibia.

“Mayor nivel”

Ariel López, ingeniero en Transportes, dice que una concesionaria de autopista está obligada a prestar el servicio con calidad y seguridad. “Este fallo sienta un buen precedente, porque durante años las autopistas se defendieron diciendo que estaban excluidas de cumplir la ley del consumidor”, asegura.

Para él, si los usuarios se sienten perjudicados por un servicio de baja calidad tienen derecho a demandar.

“Las autopistas deben prestar su servicio con el mayor nivel de seguridad posible. La encerrona se realiza dentro de sus instalaciones y por tanto deben hacerse responsables”, afirma.

DAVID VELÁSQUEZ