



DEBEN RESPONDER

La obligación legal de los supermercados ante los robos de vehículos

LIONEL VARELA Á. / Región de Coquimbo

Expertos indican que conforme a la normativa vigente, los centros comerciales, supermercados y strip centers deben tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los vehículos que se encuentren estacionados en su interior.



CAPTURA DE VIDEO

En la imagen de la cámara de seguridad se puede observar el robo ocurrido el pasado sábado en el supermercado Líder de Coquimbo.

El sábado pasado, Valentina estacionó su Honda Civic en el estacionamiento del supermercado Líder de Coquimbo cerca de las 16:32 y, al dirigirse junto a su padre al estacionamiento, el auto ya no estaba.

“Un amigo que estaba estacionado al lado nuestro se fue a las 4:15 y me dijo que el auto seguía ahí. Cuando nosotros bajamos, ya no aparecía”, relató, quien entró en pánico al estar con su hijo pequeño.

Según su testimonio, el supermercado, sin embargo, nunca se hizo responsable por el hurto. “Varias personas me dijeron que ya se habían robado varios autos en el Líder, pero nunca se han hecho cargo”, aseguró.

Las imágenes de las cámaras de seguridad del recinto — que el supermercado se negó a mostrarle directamente — fueron entregadas a Carabineros. En éstas se ve a dos sujetos: uno baja de una camioneta vestido con short, rompe el vidrio pequeño de la ventana, abre el auto y se lo lleva como si nada, mientras la camioneta lo sigue.

Gracias a la búsqueda iniciada por amigos y familiares, el vehículo apareció cerca de la medianoche, abandonado a la orilla de la carretera camino a Pan Azúcar. Sin embargo, llegó con múltiples daños: llantas pintadas de otro color, patentes sustraídas, parabrisas rotos, vidrio trasero destruido, el parachoques trasero dañado y varios artículos de su hijo, incluida la silla de auto.

“El parabrisas ya son 200 mil pesos, y seguimos sumando”, lamentó Valentina, quien asegura que vecinos y conocidos le advirtieron sobre una banda proveniente de Santiago que opera desde el sector de Cruz de Caña y que se dedica al robo de autos en la zona.

Respecto al estacionamiento del recinto comercial donde ocurrió el robo, si bien no es pagado, la afectada planea asesorarse con un abogado para exigir que el supermercado responda por el hurto. “O por último, que se haga responsable de alguno de los daños de mi auto, porque igual es costoso al final”, lamentó.

OLA DE ROBOS

No obstante, casos como el de Valentina se han vuelto más recurrentes en los últimos meses. Así lo asegura

Fernando Parra, quien denuncia que a su cuñada también le robaron un vehículo desde un supermercado, en concreto, desde el Santa Isabel de Las Compañías, lugar que, asegura, carece de toda seguridad.

“El estacionamiento está lleno de plumilleros y personas que piden dinero. Se roban los artículos de los vehículos e incluso un auto, como ocurrió con mi cuñada. Nosotros logramos recuperarlo gracias a unos amigos que son Uber y lo vieron en La Varilla, pero el supermercado debe tener mayor seguridad. Como dicen que es gratuito, se lavan las manos. No cuesta nada poner un par de guardias”, asegura Parra.

CONSEJOS A TENER EN CUENTA

Desde Carabineros, la jefa de la Sección de Encargo y Búsqueda de Vehículos de Coquimbo, capitán María Paz Valdés, sostiene que contar con algunas medidas de seguridad y seguir ciertas recomendaciones pueden marcar la diferencia a la hora de prevenir un robo de vehículos en la vía pública.

“En primera instancia, siempre debe cerciorarse de que el vehículo quede efectivamente cerrado. Y cuando decimos revisar, nos referimos a hacerlo de manera manual. No basta con

apretar un clic o alejarse del vehículo para que este cierre. Es necesario y conveniente que las personas se acerquen y revisen de manera manual que el cierre esté concretado. Además, se debe tratar siempre de estacionar en zonas iluminadas donde haya visibilidad del vehículo y, en la medida de lo posible, utilizar medidas de seguridad adicionales, como los trabavalantes o los GPS”, explica la capitán.

Valdés agrega que es importante no dejar elementos de valor dentro de los vehículos, o al menos, no a la vista, porque esto genera mayor atención por parte de los potenciales delincuentes, quienes pueden querer sustraer el vehículo para llevarse también los objetos de valor que estén adentro.

La oficial aconseja que, si las personas sufren el robo de su vehículo, se debe interponer una denuncia por los canales formales — no sólo a través de redes sociales —, es decir, directamente en comisaría o a través del 133, entregando la mayor cantidad posible de información relacionada con el vehículo.

“Para combatir la delincuencia el tiempo es clave. En ese sentido, mientras antes se entregue la información y la denuncia respectiva, antes podemos atacar el delito y

desplegar las distintas diligencias en el territorio para poder recuperarlo”, afirma la capitán.

LO QUE DICE LA LEY

Si bien, en la mayoría de estos tipos de establecimientos se puede observar carteles con el mensaje, “La empresa no se hace responsable por daños o hurtos a su vehículo”, se debe señalar que éste no tiene ninguna validez legal. Y es que según el SERNAC, estos recintos están obligados a responder por ley, ante eventuales robos.

Al respecto, el abogado Joseph Rivera, del Estudio Corporativo Rivera Jurídicos, explica que aquellos avisos en donde se indica la ausencia de responsabilidad en caso de robo o hurto de pertenencias no debe generar preocupación a los clientes que hayan sufrido un robo, ya que la ley es clara al señalar en el artículo 15 letra A N°5 que “cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente”.

Rivera agrega que, conforme a lo establecido en la Ley del Consumidor N°19.946, además de las modificaciones introducidas por la Ley 20.967, los centros comerciales, supermercados y strip centers deben tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los vehículos que se encuentran estacionados en su interior mientras sus dueños realizan compras.

“Dice la ley: si con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas se producen hurtos o robos de vehículos, o daños en estos, el proveedor del servicio — en este caso, el centro comercial — será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, sin perjuicio de la responsabilidad infraccional que establece la misma ley”, señala el abogado.

Para Rivera, en principio dicha norma rige para los servicios pagados. Sin embargo, para los estacionamientos gratuitos, de acuerdo con la jurisprudencia de los tribunales, el estacionamiento es parte integral del servicio ofrecido por el establecimiento comercial. Por lo tanto, las normas de la Ley del Consumidor están plenamente vigentes, aun cuando no se cobre una tarifa por su utilización.