



**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º 499**

**SANTIAGO,** 26 DE JULIO 2023

**APRUEBA DICTAMEN INTERPRETATIVO  
SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS  
PROVEEDORES POR ROBOS O HURTOS  
EN ESTACIONAMIENTOS DE CENTROS  
COMERCIALES, QUE RESUELVE LA  
SOLICITUD N.º 58.050.**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N.º 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto con Fuerza de Ley N.º 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 19.496; la Ley N.º 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto N.º 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del DFL N.º 29, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y la Resolución N.º 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1.-** Que, la Constitución Política de la República prescribe que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común. Asimismo, garantiza a todas las personas el derecho a presentar peticiones a la autoridad sobre asuntos de interés público y privado.

**2.-** Que, la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entrega la potestad al Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores que le corresponde vigilar.

**3.-** Que, en virtud de lo considerado previamente, el Servicio Nacional del Consumidor, cuando hubiere motivos fundados como en la especie, puede ejercer su potestad interpretativa en casos singulares, como manifestación específica de lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la Ley N.º 19.496.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4.-** La Solicitud de Interpretación Administrativa N.º 58.050 de fecha 14 de marzo de 2023.

**5.-** Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

**RESUELVO:**

**1º APRUÉBASE** el presente Dictamen denominado "Dictamen interpretativo sobre responsabilidad de los proveedores por robos o hurtos en estacionamientos de centros comerciales, que resuelve la solicitud N.º 58.050", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**DICTAMEN INTERPRETATIVO SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS  
PROVEEDORES POR ROBOS O HURTOS EN ESTACIONAMIENTOS DE  
CENTROS COMERCIALES, QUE RESUELVE LA SOLICITUD N.º 58.050.**

**I. Antecedentes**

Mediante la solicitud N.º 58.050 se requiere al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio") la interpretación de las disposiciones de la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores<sup>1</sup> (en adelante, "LPDC"), que regulen el derecho a la seguridad en el consumo ante daños sufridos en estacionamientos.

En particular, el requirente solicita a este Servicio pronunciarse respecto de: (1) la responsabilidad que recae sobre un supermercado por el robo de accesorios desde un vehículo, producido en el estacionamiento del proveedor, el cual es gratuito, y cuenta con lockers a disposición de los clientes; y (2) los derechos que asisten al consumidor ante la pérdida de las especies.

**II. Interpretación jurídica**

Para dar respuesta al requerimiento formulado, es necesario aclarar que los estacionamientos emplazados en supermercados o centros comerciales, cuyo fin sea su uso gratuito por parte del cliente, corresponden a un servicio accesorio y complementario a la actividad principal, correspondiente a la venta y comercialización de productos. Se encuentran sujetos al cumplimiento de los literales d) y e) del artículo 3º de la LPDC, es decir, el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios; y el derecho a la reparación de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento.

De esta forma, los proveedores que prestan el servicio de estacionamiento gratuito tienen la obligación de ofrecer las medidas de seguridad adecuadas, a fin de evitar daños, robos o hurtos a los vehículos, o de bienes que se encuentren en su interior, siendo estos responsables de los perjuicios que pueda sufrir el consumidor, en caso de producirse dichos ilícitos.

---

<sup>1</sup> Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.





**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Resulta pertinente señalar que **la construcción de estacionamientos en supermercados y centros comerciales obedece a parte de la estrategia comercial del proveedor, los cuales se encuentran dispuestos para el uso y comodidad del consumidor, destinados a obtener una mejor explotación de la actividad**, ya sea, incentivando la llegada de nuevos consumidores; o al aumento en el volumen de compra de los ya existentes.

De este modo, los estacionamientos gratuitos se incluyen dentro de todos aquellos bienes que posee el proveedor, y que, si bien no están destinados a su venta directa para el consumidor, propenden a la prestación de un mejor servicio, como lo serían los carros de supermercado, las escaleras mecánicas, los dispositivos para consultar precios, entre otros similares.

Dado lo anterior, los proveedores, al proporcionar el servicio de estacionamiento, sea de forma gratuita u onerosa, están obligados a adoptar las medidas de seguridad necesarias y razonables, con el fin de prevenir cualquier contingencia o riesgo que pueda afectar a los consumidores, **con un estándar de seguridad a lo menos equiparable al existente dentro de sus propias salas de venta**<sup>2</sup>. De esta forma, los proveedores serán responsables por todos los daños que se produzcan a los vehículos, sus partes, o sus accesorios, ya sea que estos se materialicen mediante la destrucción, rotura u menoscabo con ocasión del delito, o mediante el robo o hurto de los mismos.

Ahora bien, en cuanto al robo o hurto de objetos que estaban al interior del vehículo, existe la obligación del proveedor de indemnizar el valor de las especies sustraídas, al momento de su pérdida, sin perjuicio que **le corresponderá al consumidor la prueba respecto a que dichas pertenencias se encontraban al interior**, así como su valor. En ese mismo sentido se han pronunciado los tribunales de justicia:

*"Que, si bien el actor señaló que se le había sustraído un teléfono celular, una considerable suma de dinero y un perfume, **no rindió prueba alguna tendiente a demostrar que esas especies estaban efectivamente en el automóvil**, como tampoco el valor del teléfono ni de la otra especie, por ende, no resulta procedente su indemnización"* (Corte de Apelaciones de Antofagasta, Rol 93-2020).

De esta forma, para acreditar la existencia de los objetos sustraídos, se puede hacer uso de cualquier tipo de prueba que permita concluir que la especie se encontraba al interior del vehículo al momento del ilícito, como podrían ser, por ejemplo, boletas de productos recién comprados, la declaración de conductores que se hubieran estacionado próximos al automóvil o grabaciones de cámaras de seguridad cercanas al vehículo, entre otros medios.

Finalmente, la puesta a disposición de lockers o casilleros para dejar pertenencias de valor, si bien ofrece una medida más segura para el consumidor, y que potencialmente podría evitar la ocurrencia de algunos ilícitos; no exime de responsabilidad al proveedor, por cuanto existe de su

---

<sup>2</sup> Este criterio ha sido sostenido por la jurisprudencia en variados fallos, siendo pertinente mencionar las sentencias en causa rol N°32-2018 de la Corte de Apelaciones de Antofagasta, y causa rol N°21.635-2019 de la Corte de Apelaciones de Santiago.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

parte un deber de velar y disponer de todos los medios necesarios para evitar cualquier clase de daño, robo o hurto a los vehículos o a los bienes en su interior.

### III. Conclusión

De conformidad con los antecedentes y las disposiciones analizadas, el SERNAC interpreta que, los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento, ya sea gratuito u oneroso, se encuentran en la obligación de velar por el resguardo de la seguridad para evitar que se produzcan daños, robos o hurtos a los vehículos o a las especies en su interior, como de responder ante la ocurrencia de estos hechos, indemnizando los perjuicios sufridos.

El incumplimiento de lo anterior podría devenir en una infracción al derecho a la seguridad en el consumo (artículo 3° inciso primero letra d) de la LPDC), y al derecho a la reparación e indemnización adecuada (artículo 3° inciso primero letra e) de la LPDC).

Finalmente, la disposición de lockers o casilleros por parte de los proveedores, no los exime de la obligación respecto a la seguridad que debe tener el servicio de estacionamiento prestado.

**2° ACCESIBILIDAD.** El texto original del "Dictamen interpretativo sobre responsabilidad de los proveedores por robos o hurtos en estacionamientos de centros comerciales, que resuelve la solicitud N.º 58.050" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

**3° ENTRADA EN VIGENCIA.** La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

**4° REVOCACIÓN.** De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N.º 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**

Andrés  
Eugenio  
Herrera  
Troncoso

Firmado digitalmente  
por Andrés Eugenio  
Herrera Troncoso  
Fecha: 2023.07.25  
18:45:05 -04'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**AGA/GGP**

**Distribución:** Interesado - Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión - Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.

