

RESPONSABILIDAD CIVIL DEL INSTALADOR

Mallas anticaídas en balcones y ventanas

Información para clientes — Ley N.º 21.842 (“Ley Valentín”)

Este documento tiene por finalidad explicar, en lenguaje sencillo, qué significa que el fabricante, proveedor o instalador pueda responder por fallas o defectos de una medida de seguridad destinada a prevenir caídas accidentales. Su objetivo es informar al cliente antes de contratar la instalación y dejar claro el alcance de la responsabilidad del instalador.

¿Qué establece la Ley Valentín?

La Ley N.º 21.842 modificó la Ley N.º 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria e incorporó medidas adicionales para prevenir caídas accidentales desde edificaciones en altura. Entre ellas reconoce expresamente sistemas de seguridad como mallas de protección de alta resistencia, sistemas de bloqueo o limitación de apertura de ventanas y otros mecanismos que cumplan las instrucciones de la Secretaría Ejecutiva de Condominios.

La ley establece además que el reglamento de copropiedad no puede prohibir la instalación de estos sistemas de seguridad, aunque sí puede establecer estándares mínimos de calidad y condiciones de instalación y mantención para conservar el orden, homogeneidad y seguridad del edificio.

¿Qué significa “responsabilidad civil del instalador”?

En términos simples, significa que el instalador no solamente debe ejecutar el trabajo: también responde, cuando corresponda, por las fallas o defectos de la medida de seguridad que haya instalado. La Ley N.º 21.842 señala expresamente que el fabricante, proveedor o instalador responderá por las fallas o defectos de estas medidas conforme a la Ley N.º 19.496 (protección de los derechos de los consumidores), cuando corresponda, sin perjuicio de la responsabilidad civil que resulte aplicable conforme a las reglas generales.

Por lo tanto, la responsabilidad civil debe entenderse como una obligación de responder por los daños que puedan derivarse de un incumplimiento, falla o defecto que sea atribuible al producto suministrado o al trabajo realizado, de acuerdo con la legislación aplicable.

¿Esto significa que el instalador responde por cualquier accidente?

No. La existencia de responsabilidad civil no significa que el instalador sea automáticamente responsable de todo accidente ocurrido después de una instalación. Para determinar una eventual responsabilidad deben analizarse, entre otros aspectos, la existencia de una falla o defecto, la forma en que se realizó la instalación, el cumplimiento de las condiciones acordadas, el uso y mantención del sistema y la relación entre la eventual falla y el daño producido.

Por esta razón, es importante que tanto la empresa instaladora como el cliente dejen constancia de las condiciones de la instalación, los materiales utilizados, las recomendaciones de uso y mantención y cualquier condición especial del lugar.

¿Qué debe cuidar el instalador?

- Realizar una instalación técnicamente adecuada para el lugar y el sistema ofrecido.
- Utilizar los materiales y componentes comprometidos con el cliente y las especificaciones aplicables.
- Informar al cliente sobre las condiciones de uso y mantención necesarias para conservar la seguridad del sistema.
- Advertir, cuando corresponda, sobre condiciones del lugar que puedan afectar la instalación o su funcionamiento.
- Entregar al cliente los antecedentes que correspondan respecto de la instalación, especialmente cuando sean necesarios para acreditar qué sistema fue instalado y bajo qué condiciones.
- No presentar la malla como una garantía absoluta de que jamás ocurrirá una caída: su finalidad es constituir una medida de seguridad destinada a prevenir caídas accidentales.

¿Qué debe tener presente el cliente?

- La seguridad del sistema también depende de su uso y mantención posterior.
- El cliente debe respetar las instrucciones entregadas por el instalador y las condiciones establecidas para el sistema.
- No debe cortar, retirar, modificar, desinstalar ni intervenir la malla, fijaciones u otros componentes sin una evaluación adecuada.
- Debe informar al instalador si detecta daños, desprendimientos, deterioro o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad.
- Cuando la normativa de copropiedad corresponda, el ocupante obligado debe informar al administrador sobre la instalación y proporcionar los antecedentes documentales correspondientes.

Ejemplo 1 — Falla atribuible a la instalación

Una empresa instala una malla anticaídas en un balcón. Una de las fijaciones queda instalada incorrectamente y, posteriormente, la malla se desprende precisamente desde ese punto. Si una evaluación técnica determina que el desprendimiento se produjo por una falla de instalación o defecto atribuible al trabajo realizado, podría existir responsabilidad del instalador por los daños que correspondan.

Ejemplo 2 — Daño posterior por intervención del sistema

Una malla se instala correctamente y el cliente recibe instrucciones de mantención. Meses después, un tercero corta parte de la malla para instalar otro elemento y modifica varias fijaciones. Si posteriormente se produce un problema, será necesario analizar las causas del daño y la intervención realizada. En principio, el solo hecho de que el accidente ocurra después de la instalación no permite concluir que exista responsabilidad del instalador.

- Fuente legal: Ley N.º 21.842, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, versión publicada el 23 de septiembre de 2026.