

Derechos del consumidor:

Si le cobran por estacionarse puede exigir medidas de seguridad

Los proveedores deben abstenerse de colocar carteles en el recinto, eximiéndose de esa responsabilidad. Y están obligados a tener los precios en lugares visibles.

A Jaime Aranda le robaron su Hyundai Elantra desde un centro comercial en Maipú, un recinto que contaba con vigilantes. “Pero, la reacción que tuvo el mall fue mínima y tardía”, comentó a Línea Directa. Un caso similar ocurrió con Viviana Gutiérrez, a quien le sustrajeron el auto en un supermercado de La Reina. Según contó, el vehículo estaba a la vista de los cuidadores que la empresa mantiene en sus dependencias.

Alfredo Babun hizo presente su molestia por la oscuridad y suciedad que mantiene el estacionamiento subterráneo de una multitienda, en Providencia, lo que —a su juicio— “es poco seguro”. Y Augusto Castillo dejó el auto en una calle en la que se cobra por estacionarse, sin embargo cuando regresó... “el cobrador se había ido y no había nadie que controlara mi salida. Si me iba, me arriesgaba a un parte”.

Otra queja que se repite en Línea Directa es la diferencia en el cobro de tarifas de los estacionamientos pagados y de las calles lícitas.

SERNAC

Para presentar sus reclamos, los usuarios pueden ingresar al sitio web del Sernac (www.sernac.cl), llamar al 800 700 1100 o acudir a sus oficinas a lo largo del país.

Consumo y Comercio Electrónico de la Universidad Autónoma, sostiene que uno de los puntos centrales de la Ley del Consumidor es la transparencia. “La normativa obliga a informar claramente las tarifas de cobro, un tema muy debatido cuando se incorporó a los estacionamientos a esta ley. Lo que más protege esta regulación es la seguridad y la información”.

El Sernac anunció el inicio de un proceso de fiscalización a los servicios de estacionamientos del país, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley N° 20.967, que regula tanto los cobros como las condiciones de la prestación.

La académica nos explica que la ley considera varios aspectos como la información que reciben los usuarios y nos precisa los puntos más relevantes a tener en cuenta:

■ **CUMPLIMIENTO:** La normativa dice que las empresas pueden cobrar por minuto efectivo de uso del servicio o por tramos de tiempo vencidos,



ROBOS O DAÑOS.— Según la Ley del Consumidor, si un vehículo es robado o sufre daños, la responsabilidad es del proveedor del servicio, ya sea del estacionamiento o de la infraestructura, como un mall o supermercado.

donde el primer tramo debe ser de al menos media hora y los siguientes de, como mínimo, diez minutos, y en ningún caso pueden redondear la tarifa al alza.

■ **DERECHOS Y TARIFAS:** Asimismo, los recintos deben exhibir de forma visible los derechos de los consumidores, incluyendo información sobre tarifas y reclamos.

■ **ROBO O DAÑOS:** Si un vehículo es robado o sufre daños, la responsabilidad es del proveedor del servicio, ya sea del estacionamiento o de la infraestructura, como un mall o supermercado.

“Hoy, debido al cobro, el usuario puede exigir medidas de seguridad como guardias, cámaras u otros sistemas de control”, comenta la doctora Barrientos.

■ **LETREROS DE ADVERTENCIA:** Asimismo, los proveedores no pueden eximirse de responsabilidad con carteles que indiquen lo contrario. En caso de perjuicio, la recomendación es reunir la mayor cantidad de antecedentes.

■ **PÉRDIDA DEL TICKET:** Si perdió el ticket, la empresa debe consultar en sus registros el tiempo real de uso del servicio y no implicará, jamás, cobros indebidos. “Es solo un medio de prueba, mas no un requisito absoluto”, señala.

Qué respondieron

Por el caso de Augusto Castillo nos contestaron que la tarifa fue ajustada al horario que él indicó, y le explicaron cómo pagar por internet.

Con el reclamo de Claudia Cerda, no hubo respuesta a Línea Directa, pero ella nos avisó que le rebajaron el valor a \$1.200, “que ya pagué”.

Y por la queja de Alfredo Babun, la multitienda nos comunicó que tomaron contacto con la em-

presa administradora de dichas instalaciones para que adopte las medidas correspondientes.

En cuanto a los robos de vehículos, el supermercado de La Reina nos señaló —por el caso de Viviana Gutiérrez— que conforme a sus políticas mantienen la misma respuesta que ya le habían dado a la reclamante: “Hemos podido determinar que el acto ilícito fue cometido bajo circunstancias completamente ajenas a nuestro control, lo que nos impide asumir responsabilidad directa sobre lo ocurrido”.

Finalmente, en el caso de Jaime Aranda, la casa comercial afirmó que se revisaron los registros de las cámaras de seguridad y que de esa inspección, “no es posible atribuir responsabilidad al centro comercial en los hechos señalados”.

Sin embargo, el abogado Alejandro Gómez, director del Diplomado Derecho Municipal y subdirector del Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la U. San Sebastián, nos precisó que esos establecimientos deben responder frente a robos de vehículos, tanto si el aparcadero es pagado o gratuito.

Afirma que el artículo 15 A de la Ley del Consumidor (19.496) establece que el proveedor del servicio de estacionamiento es civilmente responsable de los daños, hurtos o robos dentro del recinto cuando se deba a falta de medidas de seguridad adecuadas.

Si el establecimiento niega su responsabilidad, el consumidor tiene estas alternativas:

Además de reclamar ante el Sernac, el consumidor puede denunciar el ilícito ante el JPL competente. Allí se solicita simultáneamente indemnización de perjuicios.

En tal caso, la carga de la prueba recae en el proveedor, que debe demostrar que adoptó medidas suficientes de seguridad. El consumidor, en cambio, solo necesita acreditar el robo (denuncia a Carabineros, parte policial, constancias en el mismo local).