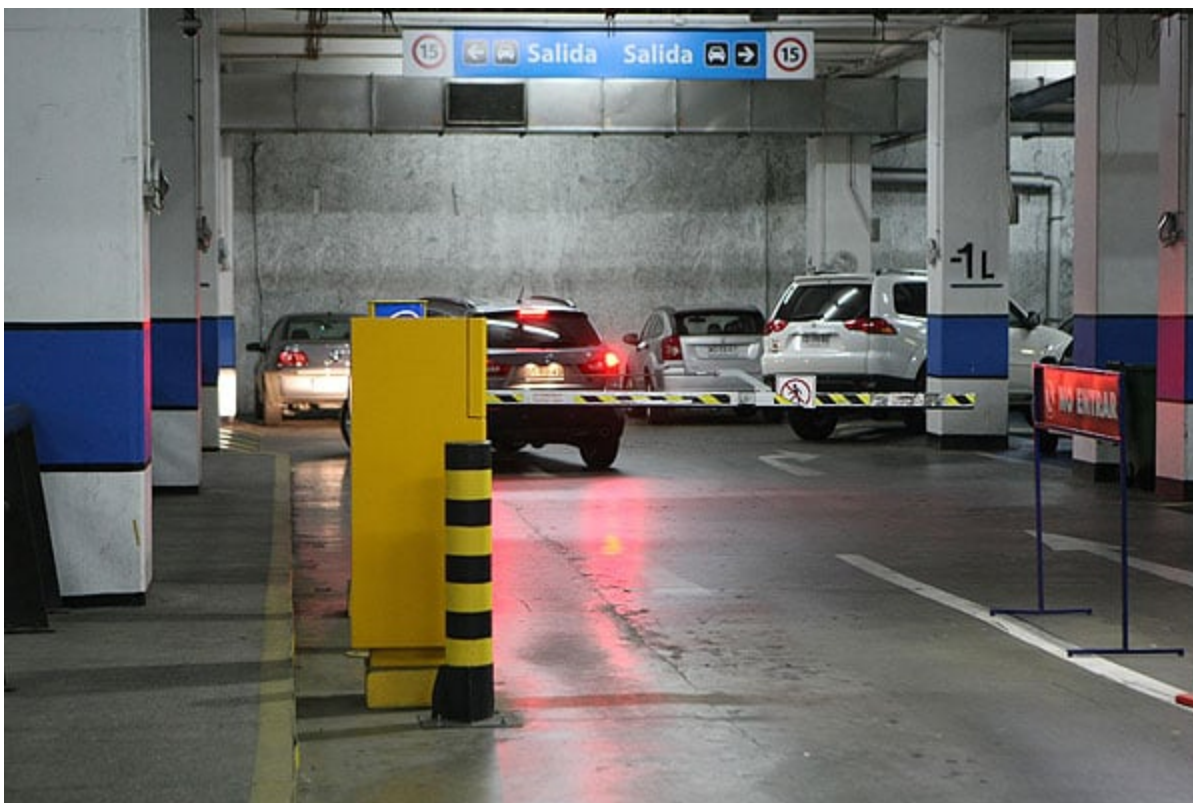


Los nuevos derechos de los consumidores ante la entrada en vigencia de la Ley de Estacionamientos

El Ciudadano · 16 de febrero de 2017

Si se producen hurtos, robos o daños, por no haberse adoptado las medidas de seguridad adecuadas, las empresas serán civilmente responsables de los perjuicios causados a los consumidores.





Ante la entrada en vigencia hoy miércoles de la Ley N° 20.967, que regula el cobro de servicios de estacionamiento, y que complementa la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), el SERNAC resaltó los nuevos derechos que tendrán los consumidores.

Entre los aspectos más relevantes se destacan las nuevas estructuras de cobros por la que deberán optar las empresas que presten este servicio, decidiendo por una de las dos modalidades disponibles en la ley. De este modo, a partir de ahora los consumidores pagarán sólo por el servicio efectivamente utilizado. Además, se establece que si la empresa no toma las medidas de seguridad adecuadas y se producen hurtos, robos o daños, serán civilmente responsables de los perjuicios causados a los consumidores.

El director regional metropolitano del SERNAC, Juan Carlos Luengo, enfatizó que esta normativa no obliga a las empresas a cobrar por los servicios de estacionamiento, sino que lo que hace es regularlo cuando los proveedores optan por ello. “Es decir, pudieran existir empresas que no apliquen cobros como una forma de fidelizar a sus clientes”, indicó la autoridad.

Precio justo

Esta ley establece dos estructuras de cobros, cuyo propósito es que los usuarios paguen por el servicio efectivamente utilizado. Las empresas deben decidir por cuál de ellas optar. Una de ellas es el fraccionamiento por minuto efectivo de uso.

La segunda alternativa es por un tramo máximo de 10 minutos de tiempo vencido, cuyo período inicial no debe ser inferior a media hora. Esto implica que si un consumidor estaciona sólo por un período de hasta 29 minutos, no tendrá que pagar.

Cualquiera sea la modalidad de cobro que utilice la empresa, no podrá, bajo ninguna circunstancia, redondear o aproximar la tarifa al alza. Estas exigencias también aplican a las empresas que administran estacionamientos en la vía pública.

Gratuidad en ciertos casos

Se establece gratuidad del servicio de estacionamiento en clínicas y hospitales en caso de que éste sea utilizado en una situación de urgencia o emergencia, durante el tiempo que duren éstas, o sea usado por pacientes que tengan una dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento.

Se elimina el cobro de una tarifa prefijada en caso que el usuario extravíe el ticket

Hasta hoy, en caso de pérdidas del ticket, las empresas obligaban a los consumidores a pagar el día completo o una tarifa prefijada. En este sentido, esta ley aplica un criterio de justicia al eliminar el cobro de una tarifa prefijada o de una suma mayor a la que corresponde pagar por el tiempo que efectivamente estuvo el consumidor en el estacionamiento.

A partir de ahora, y en caso que los consumidores pierdan su ticket, serán las empresas las que tendrán la responsabilidad de determinar, tras consulta a sus registros, el tiempo efectivo en que el consumidor utilizó el estacionamiento, debiendo, en tal caso, cobrar solo la tarifa correspondiente a éste.

Responsabilidad en caso de robos

Esta normativa establece que si la empresa no toma las medidas de seguridad adecuadas y se producen hurtos, robos o daños en los vehículos, será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor.

“Si se produce el robo, hurto o daño al vehículo o al propio consumidor, debe entenderse que las empresas que ofrecen el servicio de estacionamiento no adoptaron las medidas de seguridad adecuadas, y por tanto, deben asumir dicha responsabilidad”, explicó el director regional metropolitano del SERNAC.

Agregó que este punto es coherente con las determinaciones de los tribunales de justicia, en cuanto a que las empresas son responsables de todo perjuicio o daño que se cause al vehículo o al usuario, se trate de un estacionamiento gratuito o pagado.

Luengo explicó que atendido que esta nueva ley viene a complementar la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), debe darse aplicación a las exigencias que este último cuerpo legal establece respecto de todo proveedor de servicios o productos, como son el cumplimiento del deber de profesionalidad y de

seguridad en el consumo, siendo éstos exigibles también a las empresas que brindan el servicio de estacionamiento.

“Por ende, si bien por los delitos responden los delincuentes, las empresas deben ser profesionales, lo que implica que deben responder, por todos los daños y perjuicios causados a los consumidores por no actuar profesionalmente”, indicó.

De acuerdo a lo anterior, queda prohibida cualquier declaración de la empresa en que se exima o limite dicha responsabilidad, la que de hacerse, no producirá ningún efecto.

Fuente: [El Ciudadano](#)