

Sobre la delimitación de responsabilidad y obligaciones de los proveedores en materia de estacionamiento

Juan Espinoza Espinoza*

SUMILLA

El autor analiza agudamente las particularidades en el ordenamiento jurídico referidas a la responsabilidad civil y al tipo de obligaciones a cargo de los proveedores del servicio de estacionamiento, en específico en lo relacionado a pronunciamientos puntuales de INDECOPI sobre la materia. En esa línea, analiza también la Ley N° 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento, haciendo importantes reflexiones acerca de su importancia a la luz de determinadas situaciones que podrían ser discutibles tomando en cuenta lo dispuesto por Código Civil.

I. Los antecedentes

Cuántas veces nos ha pasado que, cuando estacionamos un automóvil en la calle -aparte de tener que pagar en el parquímetro o a la persona encargada por el municipio- se nos acerca otra persona y nos ofrece sus “servicios de vigilancia” Ello es una manifestación social de lo que jurídicamente podemos calificar como delimitación de las obligaciones provenientes de un contrato de prestación de servicios. En efecto, la municipalidad me da espacio y el informal me da vigilancia. Ahora bien, ¿Qué sucede en el caso de los proveedores en materia de estacionamiento? El común denominador, antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 29461 la cual regula el servicio de estacionamiento vehicular, de fecha 27.11.09, era la cláusula que se colocaba en un aviso visible (que se encontraba dentro del local y no en el ingreso) que decía que “la administración no se responsabiliza en el caso de robo o pérdida del vehículo”. ¿Esto era válido? La respuesta correcta era la negativa. Para ello, bastaba leer los artículos 1328° y 1398° del Código Civil, los cuales establecen la invalidez de las cláusulas que exoneran o limitan la responsabilidad.

Evidentemente, la nulidad de las cláusulas que exoneran o limitan la responsabilidad se extiende solo a los casos de dolo y culpa inexcusable, mas no a los de culpa leve. Sin embargo, si es que el

proveedor no daba la información suficiente de ello, incurría en una falta de información que lo hacía asumir una responsabilidad civil y administrativa frente al consumidor. Para establecer cuál era el estándar de idoneidad en el servicio que prestaban los proveedores de estacionamiento, era necesario distinguir dos supuestos:

1. El proveedor que únicamente daba servicio de estacionamiento;
2. El proveedor (centro comercial inclusive) que adicionalmente daba el servicio de estacionamiento.

1. El proveedor que únicamente daba servicio de estacionamiento

Usualmente este tipo de proveedores pretendía eliminar su responsabilidad con la cláusula que he mencionado anteriormente, lo cual, como ya se indicó, no era válido, por contravenir disposiciones de carácter imperativo. No obstante ello, algunos proveedores -más ingeniosos- daban a conocer al consumidor, al momento de recoger su ticket de estacionamiento, en el reverso del mismo, la siguiente cláusula impresa: “nosotros solo damos servicio de espacio, mas no de vigilancia”.

Si bien delimitar las obligaciones que se derivan de un contrato (en este caso, el de prestación de

* Profesor de Derecho Civil en las Facultades de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Pontificia Universidad Católica del Perú y Universidad de Lima. Presidente del Tribunal de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).

servicios) no es inválido y por ello se generaron una serie de discusiones en el plano de la interpretación, este problema quedó zanjado con el inciso f, del artículo 4° de la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular, del 27 de noviembre de 2009, el cual establece que es obligación del titular del establecimiento:

“Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley”.

2. El proveedor que adicionalmente daba el servicio de estacionamiento

Este era el caso de algún restaurante, discoteca, supermercado, que aparte, ofrecía el servicio de estacionamiento. La discusión era si también serían válidas, en línea de principio, las cláusulas de delimitación de las obligaciones. El fundamento de ello, era por un lado que el giro del proveedor es distinto del de prestar servicio de estacionamiento, lo cual es una facilidad adicional para sus consumidores. Sin embargo, esta posición no era pacífica en doctrina.

Así, se sostenía que “el hecho de informar sobre las medidas de seguridad que se brindan en una determinada playa de estacionamiento no exonera de responsabilidad al titular de ésta, toda vez que no nos encontramos ante un problema surgido de la información brindada en dichos lugares, sino de la idoneidad del servicio brindado y del cumplimiento de los elementos esenciales que este servicio contiene. (...), lo cierto es que la información brindada por el titular de una playa de estacionamiento no puede limitar la responsabilidad objetiva de éste en los casos de robo o hurto de los vehículos estacionados en sus playas, por ser, como ya hemos señalado, el deber de vigilancia y custodia, obligaciones inherentes a dicho servicio. (...) el hecho de que el titular del estacionamiento cumpla con informar sobre la falta de seguridad en su establecimiento, no debería eximirlo de la responsabilidad por lo que suceda con los vehículos ahí estacionados, puesto que para que dicho servicio se preste de forma idónea deberá prestarse con la seguridad y vigilancia que el servicio por su propia naturaleza impone, no pudiendo limitarse tales elementos por ser esenciales al servicio contratado. (...) partiendo de la premisa que el consumidor

asume un costo real por este servicio, este deja de ser complementario al objeto del negocio para convertirse en parte del mismo, razón por la cual los estándares de idoneidad deben ser iguales a los que tiene cualquier empresa que se dedique de forma exclusiva a brindar el servicio de playa de estacionamiento”¹.

En este supuesto, ahora, también es de aplicación el inciso f del artículo 4 de la Ley N° 29461 que regula el servicio de estacionamiento vehicular, del 27 de noviembre de 2009. Por consiguiente, **en la actualidad, los proveedores del servicio de estacionamiento están obligados a dar seguridad.**

A efectos de entender la **evolución de los criterios de responsabilidad** en el servicio de estacionamiento, con sus avances y retrocesos, es necesario hacer un recorrido a los casos que históricamente se presentaron:

- i. **Es un caso de una consumidora que dejó su carro en el estacionamiento de un supermercado y al regresar de hacer sus compras, se dio con la sorpresa de que ya no tenía automóvil. La Comisión de Protección al Consumidor, en una poco clara Resolución N° 5, de fecha 05 de octubre de 1995, estableció que:**

“la circunstancia de que el consumidor puede leer los referidos letreros (se refiere a los de exoneración de responsabilidad) cuando ya ha ingresado al estacionamiento, no constituye mayor perjuicio para él, desde que la información se le proporciona de manera inmediata y cuando todavía no ha ejecutado la prestación a su cargo (comprar en las tiendas de E. Wong S. A.), lo que permite que -sin mayor trámite- pueda retirarse del estacionamiento y optar por estacionar su vehículo en otro parqueo”.

Y como la consumidora no tenía el ticket que acreditaba que había estacionado su carro en las instalaciones del proveedor, la Comisión declaró infundada la denuncia, por cuanto:

“la señora **OLGA GARAVITO BERRÍOS** no ha podido probar que efectivamente estacionó su automóvil en la playa de estacionamiento de la empresa denunciada, lo que importa es la imposibilidad de que la Comisión constate si,

¹ Villavicencio Bedoya, Raúl, “¿Dónde me estaciono? y la responsabilidad de las playas de estacionamiento, Jurídica”, suplemento de “El Peruano”, Lima, 02.09.08, pp. 4-5.

en este extremo, se ha producido vulneración a sus derechos como consumidor”.

La Sala de la Defensa de la Competencia del Tribunal de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI, en su Resolución N° 012-97-TDC, del 17 de enero de 1997, confirmó esta decisión, puntualizando que:

“En efecto, en el caso materia de análisis, la denunciante no ha acreditado haber recibido comprobante o contraseña alguna para retirar su vehículo. De haber efectivamente dejado su vehículo en la playa de estacionamiento de la denunciada y de haber recibido tal comprobante, este último debió estar en poder de la denunciante. De esta manera, un consumidor que deja su vehículo en una playa como la de la denunciada, en la cual no se entrega contraseña para retirar su automóvil, puede razonablemente prever que existe el riesgo que cualquier otra persona podría retirar su vehículo, sin que se realice un control de salida. En otras palabras, un consumidor razonable estaría en condición de conocer, antes de dejar su vehículo en la playa de estacionamiento, que el servicio ofrecido no tiene como característica la vigilancia de los automóviles.”

La -absurda- conclusión a la que se llega es que, si un consumidor, en el supuesto de un proveedor que adicionalmente da el servicio de estacionamiento, no recibe un ticket del mismo, ello debe ser entendido como una asunción voluntaria del riesgo y no cabría solicitar ningún tipo de protección ni reparación. Con mayor tino, la Comisión, en la Resolución Final N° 240-2002-CPC, del 10 de abril de 2002, precisó que:

“Respecto al criterio utilizado en la Resolución N° 012-97-TDC, debe señalarse que la presentación de un ticket por el servicio del estacionamiento consiste en un medio probatorio que debe ser analizado dentro del contexto de cada caso en particular. Como consecuencia de ello, la no presentación del ticket, no debe ser considerada, *a priori*, como una prueba que el proveedor no ofrece el servicio de estacionamiento ni guardianía”.

ii. Se advirtió que se debe tener en cuenta la información que se le da al consumidor.

Así, se presentó un caso en el cual en una discoteca se ofrecía adicionalmente el servicio

de estacionamiento vigilado y, se le impuso una multa al proveedor debido al robo que sufrió un consumidor que dejó su auto. Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor, en la Resolución Final N° 553-2001-CPC del 02 de agosto de 2001, precisó que:

“Un consumidor razonable no espera que al entregar un determinado bien para su custodia, este sea objeto de robo por parte de terceros o de cualquier otra causa que pudiera dañarlo. En todo caso, de producirse la extracción de algún objeto en su interior, o, en todo caso, de algún daño en su estructura, la expectativa mínima de un consumidor razonable es que el proveedor reponga la pérdida oportunamente, con un bien equivalente, o se haga cargo de la reparación de los daños que éste hubiera sufrido”.

iii. Mención aparte merecen las situaciones de apariencia.

Un caso que encaja en este supuesto es, el ya visto, de un consumidor que fue a un restaurante que tenía un centro recreacional para niños, ubicado fuera de Lima. El local no contaba con estacionamiento propio; pero durante una época la administración del proveedor alquiló un espacio frente a su sede, en el cual había notoria publicidad del proveedor, a efectos que sus clientes estacionen. A su regreso, el consumidor, se dio con la ingrata sorpresa de que le habían roto la luna de su automóvil y robado su radio. La administración le informó que no tenía responsabilidad, por cuanto, desde hacía un tiempo, ya no alquilaba dicho espacio para sus clientes. Ante la denuncia que hizo el consumidor ante la Comisión de Protección al Consumidor, ésta, mediante Resolución Final N° 240-2002-CPC, del 10 de abril de 2002, la declaró fundada por infracción a los artículos 5° inciso b) y 15° de la Ley de Protección al Consumidor (vigente en ese entonces)². Ello, toda vez que en el presente caso, el proveedor no brindó información adecuada al consumidor sobre su responsabilidad por los vehículos que fueran parqueados en la playa de estacionamiento materia de denuncia. En consecuencia, se le sancionó con una multa de 0,4 Unidades Impositivas Tributarias. El fundamento de la decisión fue el siguiente:

“La Comisión considera que en éste caso particular, se ha configurado un supuesto de apariencia, que es una situación compleja, en la cual una situación real se manifiesta o

² Ahora es el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, del 01 de setiembre de 2010.

significa frente a los terceros de otra manera, vale decir, a través de una situación aparente. Este supuesto de apariencia se manifiesta objetivamente, bajo criterios socialmente apreciables. Frente a ello, el ordenamiento jurídico considera eficaz la situación aparente, privilegiándola frente a la situación real, a efectos de proteger a los terceros que, confiando en la misma, han celebrado actos jurídicos. Las situaciones de apariencia no son ajenas a las previsiones del Código Civil. Así, se regula al acreedor aparente (artículo 1225° c.c.), al heredero aparente (artículo 665° c.c.), entre otros. En estos casos, los actos realizados tanto con el acreedor aparente, como con el heredero aparente, tienen efectos jurídicos. En efecto, en el primero, se extingue la obligación por el pago hecho al acreedor aparente y, en el segundo, haciendo una interpretación *a sensu contrario*, el heredero real no podrá reivindicar los bienes transmitidos por el heredero aparente al tercero de buena fe.

(...)

En ese sentido, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso, así como la utilización del logotipo y el nombre de la Granja Villa en el cerco del terreno utilizado como playa de estacionamiento, un consumidor podría prever razonablemente que dicho terreno es utilizado por la Granja Villa como zona de parqueo para sus clientes, y que por lo tanto, considerando que dicha empresa cuenta con personal de seguridad ubicado frente a la playa, su vehículo no corría riesgo al ser estacionado en dicho lugar.

En consecuencia, si la Granja Villa quería eximirse de responsabilidad debía informar a sus visitantes de manera clara y precisa que ella no se responsabilizaba por el estacionamiento en dicho lugar. En efecto, la denunciada sabía que correspondía informar a los consumidores que ella no era responsable por el estacionamiento en el referido terreno, puesto que cuando la Unidad de Fiscalización de INDECOPI realizó la inspección, en dicho lugar se constató la existencia de un único cartel de pequeñas dimensiones que decía: “No nos responsabilizamos por Daños o Robos en los vehículos estacionados”.

No obstante ello, dicho cartel no resulta suficiente para informar de forma clara y precisa a los consumidores, teniendo en cuenta la dimensión del terreno en el que ese ubica la playa de estacionamiento materia de denuncia”.

El fundamento por el cual -en este caso particular- la apariencia es fuente de responsabilidad civil, reside en el hecho que, si una persona (natural o jurídica) se beneficia al configurarse dicho supuesto, deberá asumir los costos por los daños que se ocasionen a los terceros de buena fe que han actuado confiando en dicha situación de apariencia. Ello, en la medida que se debe informar al tercero cuál es la situación real y evitar ser reticente ante la apariencia. Este caso, también encontraría perfecta aplicación, en materia de responsabilidad civil, a la luz del artículo 1325° Código Civil.

No muy lejos de este criterio está el de “las circunstancias del caso”, establecido mediante Resolución Final N° 786-2003-CPC, del 15.08.03, en el cual la Comisión explica que:

“Como se ha señalado, tratándose de estacionamientos gratuitos un consumidor razonable puede esperar que el proveedor preste el servicio de vigilancia en caso ello se ofrezca expresamente o cuando de las circunstancias, los consumidores puedan inferir que se ofrece este servicio, supuesto en el cual el proveedor es responsable por lo que pueda ocurrir a los vehículos, a menos que informe a los consumidores que no brinda el servicio de vigilancia.”

Para mejor resolver, se solicitó al Área de Fiscalización de INDECOPI que efectúe una diligencia de verificación en la playa de estacionamiento materia de denuncia, siendo que de los Informes N° 021-2003 y N° 065-2003 remitidos por dicha área, se desprende que en el establecimiento de la denunciada no existe ningún cartel o anuncio a través del cual se informe a los consumidores que no se brinda el servicio de vigilancia a los vehículos sino únicamente la disposición del espacio físico.

Conforme a lo anterior, de las circunstancias y, de los dispositivos de seguridad instalados en el establecimiento de Mc Donald’s, un consumidor razonable podría inferir que el proveedor, además de dedicarse a la venta de sus productos, presta un servicio adicional para la vigilancia de los vehículos de sus clientes. Ello, en tanto que el proveedor no delimitó sus prestaciones informando a los consumidores que en su establecimiento únicamente se brinda el servicio de disposición del espacio físico y no de vigilancia de vehículos, a fin de que el consumidor adopte las medidas de

seguridad mínimas para la protección de su propiedad.

En efecto, la omisión de informar acerca de dicha delimitación de obligaciones por parte del proveedor generó una expectativa en el señor De los Santos respecto a la probable seguridad brindada a su vehículo en su estacionamiento. Así, el consumidor recién pudo conocer que los dispositivos de seguridad instalados por el proveedor no eran empleados para la vigilancia de los vehículos cuando acontecieron los hechos que generaron la controversia en el procedimiento; siendo que, en este momento la información ya no resultó oportuna, pues se registró el hurto de sus pertenencias sin poder identificar a los responsables de la misma.

De este modo, la falta de dicha información oportuna determinó que el servicio brindado por Mc Donald's no fuera conforme a lo esperado por el señor De los Santos, por lo que dicha empresa resulta responsable por lo acontecido al vehículo del denunciante. En tal sentido, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor³ (el subrayado es mío).

Esta decisión fue confirmada por la Resolución N° 0269-2004/TDC-INDECOPI, del 02 de julio de 2004, en la que se sostiene que:

“Un consumidor razonable esperaría que cuando el proveedor le ofrezca un espacio de estacionamiento gratuito como parte del servicio principal -en el caso venta de comida-, garantice que el estacionamiento sea seguro, pues de no ser así podría optar por contratar con otra empresa que no cuenta con estacionamiento y podría ofrecerle un menor costo. Debe tenerse en cuenta que el proveedor es responsable por la idoneidad de todo el servicio, incluyendo atributos adicionales como el estacionamiento, que da ventajas a su oferta frente a la de otros competidores. Ello, salvo que el proveedor informe de manera clara y suficiente que no presta el servicio de vigilancia”.

En este mismo sentido se ha pronunciado la Resolución Final N° 855-2004-CPC, del 25.08.04.

iv. Para nada releva el hecho que el proveedor se valga de un tercero para el cumplimiento del servicio de estacionamiento y vigilancia,

si es que no fue oportuna y adecuadamente informado al consumidor.

Así, en un caso en el cual un club cuyo estacionamiento estaba en una zona (aparentemente) pública, -por cuanto, los vigilantes solo dejaban estacionar los vehículos de los socios o de sus invitados-, pretendió exonerarse de responsabilidad frente al robo de los bienes que estaban dentro del automóvil de un invitado, alegando que ello era debido al defecto de vigilancia de otro proveedor que fue contratado por el propio club. La Comisión, mediante Resolución Final N° 855-2004-CPC, ya citada, precisó que, en atención al artículo 1325° Código Civil, el deudor que se vale de un tercero para el cumplimiento de su obligación, responde frente al acreedor -en este caso, el consumidor- por los daños que ocasiona dicho tercero que, en este supuesto, es el proveedor del servicio de vigilancia.

v. En el caso del centro comercial que da el servicio de estacionamiento.

La Comisión tuvo que conocer el caso de un consumidor que dejó estacionado su carro en un centro comercial, fue al cine y a su regreso encontró que la cerradura de la puerta estaba forzada y había sufrido el robo de accesorios interiores del vehículo, así como enseres y artículos personales.

En la Resolución Final N° 009-2003-CPC, del 08 de enero de 2003, aclarada por la Resolución N° 1, del 12 de febrero de 2003, se establecieron los siguientes criterios:

- a) Respecto de la cláusula de limitación de responsabilidad que utilizan los proveedores que brindan exclusivamente el servicio de estacionamiento, se precisó que:

“El proveedor no estaría limitando los alcances de la garantía implícita, cual es el servicio de vigilancia, sino que estaría pretendiendo exonerarse de responsabilidad. Sobre esto último, conforme al artículo 1328° del Código Civil, es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de terceros de quien este se valga. En tal sentido, si bien es posible que el proveedor del servicio de estacionamiento limite su responsabilidad por culpa leve, no habría cumplido con informar de manera adecuada y precisa a los consumidores que dicha limitación se refiere a los casos de culpa leve.”

³ Vigente en ese entonces, ahora es el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, del 01.09.10.

b) Respecto de la ubicación de la cláusula de limitación de responsabilidad, se afirmó que:

“De acuerdo con el informe de la Unidad de Fiscalización, existen tres anuncios en la playa de estacionamiento a través de los cuales se informa a los consumidores de los alcances de la limitación de responsabilidad de la playa de estacionamiento denunciada. Sin embargo, dichos anuncios se encuentran en la parte interior del estacionamiento, por lo que su contenido no sería conocible por un consumidor, sino hasta después de ingresar a la playa, lo que limita el derecho de los consumidores a recibir toda la información relevante al momento de contratar el servicio.

En tal sentido, en el supuesto que un consumidor ingrese a la playa de estacionamiento y se percate, solo en ese momento, de la limitación de responsabilidad, no podría libremente optar por retirar su vehículo de la playa y estacionarlo en otro lugar, sin tener que pagar previamente el costo del servicio. Ello, considerando que al ingresar al estacionamiento se entrega a los conductores de los vehículos un comprobante por el uso del servicio, que debe ser cancelado al retirar el vehículo del estacionamiento.

Sobre el particular, cabe señalar que en la parte exterior del centro comercial existe una zona de estacionamiento por la cual el consumidor no tiene que pagar para estacionar su vehículo, lo que implica que el consumidor tiene otras opciones al momento de elegir dónde estacionar el mismo.

En tal sentido, el hecho de que el proveedor limite su responsabilidad en relación con los vehículos que se encuentran en el interior de la playa de estacionamiento, no libera al proveedor de su deber de informar al consumidor al momento en que éste se encuentra en posibilidad de elegir si contrata o no el servicio y no después que ya lo contrató, como en este caso, luego de ingresar a la playa de estacionamiento.

En consecuencia, si bien Inversiones Caminos del Inca informó al señor Benel de manera clara y precisa su limitación de responsabilidad a través de los anuncios, no lo hizo al ingreso de la playa de estacionamiento, lo que limitó el derecho del consumidor a recibir toda la información necesaria para poder realizar una elección adecuada antes de contratar el servicio de playa

de estacionamiento; considerando que, una vez encontrándose el vehículo dentro de la playa, el consumidor debía pagar por el servicio de estacionamiento”.

En atención a ello, la Comisión declaró fundada la denuncia del consumidor, en vista de que el proveedor había infringido su deber de información, regulado en los artículos 5º, inciso b) y 15º de la Ley de Protección al Consumidor (vigente en ese entonces)⁴.

a. Las nuevas coordenadas establecidas por la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular, del 27 de enero de 2009

El artículo 2º inciso 1 de esta Ley define al contrato de estacionamiento vehicular de la siguiente manera:

“Se entiende por servicio de estacionamiento vehicular aquel acuerdo en virtud del cual una persona natural o jurídica, titular de un establecimiento acondicionado para el estacionamiento de vehículos, cede a una tercera persona (propietario o poseedor de un vehículo) el uso de un espacio determinado para estacionamiento, según las condiciones ofrecidas por el titular y conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley” (el subrayado es mío).

Este artículo debe ser interpretado sistemáticamente con el inciso f) del artículo 4º, que establece como obligación del titular del estacionamiento:

“Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley” (el subrayado es mío).

Frente a estas disposiciones no cabe pacto en contrario. Así, el artículo 8º prescribe que:

“Las condiciones ofrecidas para la prestación del servicio de estacionamiento son nulas de pleno derecho y se consideran no puestas en el contrato cuando contravengan las disposiciones de la presente Ley y de las normas correspondientes”.

De ello se desprende lo siguiente:

⁴ Ahora es el artículo 2º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, del 01 de setiembre de 2010.

- i) El titular del estacionamiento está obligado a dar las prestaciones de brindar un espacio, así como la de seguridad y vigilancia. Esta es una disposición de carácter imperativo.
- ii) La seguridad y vigilancia se extiende al vehículo y sus partes componentes.
- iii) La seguridad y vigilancia no alcanza a los objetos de valor dejados en el vehículo.

El artículo 3° precisa que la Ley se aplica tanto a los proveedores que solo dan el servicio de estacionamiento, como aquellos que lo dan adicionalmente. Así:

“La presente Ley resulta aplicable a todo servicio de estacionamiento vehicular según los alcances de lo previsto en el artículo 2°. Se consideran modalidades del servicio de estacionamiento las siguientes:

1. Estacionamiento como servicio principal.-

Es aquella prestación por la cual el titular de un estacionamiento destinado única y exclusivamente al servicio de estacionamiento cede el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo.

2. Estacionamiento como servicio complementario o accesorio.-

Es aquella prestación por la cual el propietario de un establecimiento destinado a una actividad comercial diferente de la señalada en el numeral 1) brinda en forma complementaria o accesorio el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo”.

El artículo 6°, al delimitar las responsabilidades, incide en el hecho que la seguridad y la vigilancia no alcanzan a los objetos dejados en el vehículo. Por ello:

“6.1 La responsabilidad civil por la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo es atribuible:

- a) En los servicios de estacionamiento como servicio principal, al titular del servicio de estacionamiento.
- b) En los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorio, al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria.

En ambos casos, se debe proceder a la restitución de la pérdida cuando quede debidamente acreditada ante la autoridad competente de acuerdo con el procedimiento regulado en el presente texto legal.

6.2 En el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del establecimiento es responsable si se le hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia de dolo o culpa inexcusable” (el subrayado es mío).

De esta manera, únicamente habrá responsabilidad si el titular del estacionamiento asume expresamente la obligación de custodia de los bienes dejados en el interior del vehículo. No queda clara la expresión “sin perjuicio de dolo o culpa inexcusable”. Puede ser entendida en el sentido que, aunque se acredite el dolo o la culpa inexcusable, si no se asumió la obligación de custodia, no hay responsabilidad. En este caso, la expresión es superflua.

b. ¿Qué debe presentar un consumidor razonable para acreditar los daños?

Este es un aspecto que no debe ser descuidado, por cuanto, puede presentarse la situación que, si bien queda acreditada la responsabilidad del proveedor, resulta imposible ordenar una indemnización (para el Poder Judicial) o una medida correctiva (para la Comisión), si no se prueban de manera fehaciente los hechos que se alegan.

En el caso de la Granja Villa, ya mencionado, no obstante quedó probada la responsabilidad administrativa del proveedor, el consumidor, que había solicitado la reposición de su radio, no obtuvo la medida correctiva, por cuanto, aparte de presentar una denuncia en la comisaría del sector y una pericia policial realizada en el vehículo, solamente adjuntó una proforma. En efecto, en la Resolución Final N° 240-2002-CPC, la Comisión declaró improcedente el pedido, por cuanto:

“En el presente caso, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite la compra del equipo que le fuera sustraído, ni el costo de éste, sino que por el contrario únicamente ha presentado la proforma de un equipo, que no acredita que fuera de las mismas características al que le fuera sustraído”.

En el caso del Centro Comercial Caminos del Inca, el consumidor alegó que, conforme a la denuncia policial presentada, se habría sustraído de su vehículo un equipo de sonido marca Sony, una caja acústica de sonido acondicionado; una filmadora marca Sony digital, un maletín que contenía ropa deportiva (zapatillas, polos, short) y dos raquetas de tenis. Si se lee la denuncia policial, se observa que el policía solo “verificó que la chapa de la puerta delantera lado izquierdo ha sido manipulada”. Si bien el consumidor adjuntó también copia del recibo de pago de una cámara filmadora digital cuyo monto asciende a S/. 3.949.57, estas pruebas no generaron convicción a la Comisión y, por lo tanto, mediante Resolución Final N° 009-2003-CPC, se declaró improcedente este pedido.

En el caso Mc Donald’s, el consumidor solicitó la devolución del costo de los siguientes bienes que habrían sido sustraídos del vehículo: una radio marca Kenwood modelo 419, dos parlantes triaxiales marca Black Pount, una casaca de cuero marrón y el uniforme de *kung fu* de su hijo. Además, presentó una boleta de venta correspondiente a la compra del radio y del juego de parlantes, así como la cotización de una casaca de gamuza de la marca Renzo Costa. La Comisión, en la Resolución Final N° 786-2003-CPC, estableció que:

“En relación con el equipo de sonido para auto y a los parlantes, en tanto que el denunciante ha presentado los medios de prueba que acreditan la adquisición de los mismos y existen elementos de juicio suficientes de que tales bienes se habrían encontrado al interior del vehículo, considerando la finalidad de los mismos; la Comisión considera que corresponde ordenar que en un plazo de 5 días hábiles contado a partir de la recepción de la presente Resolución, Mc Donald’s entregue al señor de los Santos el monto de US\$ 340.00 correspondiente a los mismos.

Respecto a la casaca y al uniforme de *kung fu*, en la medida que el denunciante no ha presentado medios de prueba que generen convicción suficiente respecto a los bienes presuntamente sustraídos del vehículo, corresponde declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por el señor de los Santos”.

En el caso del Real Club, la Comisión en la Resolución Final N° 855-2004-CPC, declaró infundada la solicitud de medidas correctivas, debido a que:

“En relación con el requerimiento del señor Picasso para que Real Club asuma los costos de

reparación de la chapa y de la base de tablero de su vehículo, debe considerarse que el denunciante no presentó medio probatorio alguno que acredite que dichos daños fueron generados como consecuencia del hurto registrado en su vehículo. En efecto, el señor Picasso únicamente presentó copia de una denuncia policial y no de una verificación en la que se dejara constancia de los daños mencionados”.

Respecto de los bienes: genera mayor convicción la pérdida de un radio, parlantes o una parte integrante de un automóvil (autoparte). En el caso del robo de máquinas fotográficas, filmadoras, lap-tops o ropa, creo que subyace, además, el criterio de que un consumidor razonable que deja su carro en el estacionamiento, no se expondría a dejar cosas particularmente valiosas dentro del mismo. Por ello la delimitación de la obligación de custodia que hace ahora la Ley actual.

El artículo 7° de la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular, del 27 de noviembre de 2009, establece que:

“Para todos aquellos casos en los que el propietario requiera al titular del establecimiento la restitución del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo, se debe cumplir en forma previa y obligatoria con el procedimiento que a continuación se detalla:

1. El propietario del vehículo debe informar en forma inmediata al titular del establecimiento o a quien este designe para dicho efecto la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del estacionamiento.
2. El propietario del vehículo debe presentar dentro de las tres horas posteriores de sucedidos los hechos la correspondiente denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción del establecimiento, salvo que por fuerza mayor no le hubiera sido posible presentar la referida denuncia dentro de dicho plazo. El titular del establecimiento queda obligado a prestar las facilidades necesarias a la autoridad policial para la realización de las diligencias que se originen por la denuncia referida en el presente numeral. La autoridad policial competente debe llevar a cabo las pruebas o pericias necesarias que determinen con exactitud la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del establecimiento.
3. Sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1) y 2), el propietario del vehículo

debe adicionalmente acreditar la relación de consumo o contratación del servicio de estacionamiento en el establecimiento, en la fecha de los hechos denunciados ante la autoridad policial” (el subrayado es mío).

De estos criterios, se pueden formular las siguientes recomendaciones:

- i. Es importante que el consumidor acompañe en su denuncia una verificación policial del robo *in situ*. La sola denuncia policial no es suficiente. Incluso, podría llamar a cuestionamiento del proveedor si los bienes se han perdido en el camino a la comisaría y no en el espacio de estacionamiento.
- ii. Es preferible contar con las boletas de venta o facturas, en vez de las proformas. Sin embargo, a falta de las primeras, si es que se ha cumplido con la verificación policial, las proformas dan un indicio del precio del bien.

Respecto de los alcances del requisito de la fuerza mayor, como causa justificativa para no presentar la denuncia policial, el Tribunal de Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), en Resolución N° 3, del 01 de marzo de 2011, precisó que:

“el cansancio y malestar propio del viaje sufrido por el cuñado de la apelante, no constituye un evento extraordinario, imprevisible e irresistible que impedía que presentase su denuncia”.

c. La acreditación de la relación de consumo frente a la categoría del consumidor equiparado

El artículo 7°, comentado en el punto anterior, impone al reclamante la carga de acreditar la relación de consumo. Por otro lado, el inciso 1, del artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, del 01 de setiembre de 2010, establece que:

“El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta”.

El consumidor equiparado no es más que aquel que se encuentra expuesto a una relación de consumo,

independientemente que esta se concrete o no. Siguiendo con la metáfora (que empleé en otra sede⁵) del último eslabón en la cadena producción-consumo (que correspondería al consumidor), la situación del (ahora) *consumidor equiparado* era la de un “eslabón perdido”: técnicamente no era consumidor por no estar dentro de una relación de consumo y los operadores jurídicos hacían malabares interpretativos para ensanchar (innecesariamente) el concepto de relación de consumo o creando un “consumidor potencial” (concepto que siempre gira en torno a una “potencial” relación de consumo).

En realidad, lo que había que ensanchar era el concepto de consumidor y comprender dentro de esta categoría -como ya se advirtió- a aquellas situaciones en las cuales, independientemente se concrete (o no) una relación de consumo, el consumidor se encuentra expuesto a ella. No debemos olvidar que el consumidor no deja de ser una persona que interactúa en el mercado y, en atención al artículo 3° de la Constitución, merece una amplia protección y tutela, que no debe ser limitada a la concreción de una relación de consumo. De esta manera, para que la justicia administrativa proteja a la señora que se cae en un local abierto o a quien es asaltado cuando ingresa al mismo, bastará calificarlos como “consumidores equiparados”, sin necesidad de inventar situaciones potenciales, tal como ahora lo reconoce el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, ¿qué pasaría en el caso de robo del radio de un automóvil de una persona que lo parquea en un establecimiento comercial, en el cual el servicio de estacionamiento es complementario, sin que haya constancia de ingreso del vehículo y no haya la acreditación de consumo alguno? Aquí (siguiendo la recomendación hecha en el punto anterior) partimos de la premisa de que haya una verificación policial (refrendada por la denuncia) que el robo se ha hecho en el estacionamiento mencionado. Nótese que la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular, establece, en el inciso b) del artículo 4°, que el titular del estacionamiento está **obligado** a:

“Entregar la constancia de ingreso del vehículo y, cuando se entregue, la de la llave, de ser el caso”.

⁵ Cfr. *Hacia la protección del “eslabón perdido”. El reconocimiento de la categoría del consumidor equiparado*, en *Actualidad Jurídica*, Tomo 188, Gaceta Jurídica Editores, Lima, julio 2009, pp. 313-315.

De esta manera, al no cumplir el proveedor con este deber (impuesto por Ley), mal se haría en exigir al afectado que presente esta prueba. El inciso c) del citado artículo 4º, también establece como obligación que el titular del establecimiento debe cumplir, la de:

“Entregar el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio contratado, de ser el caso”.

Nótese que, es práctica común de algunos proveedores que adicional y gratuitamente prestan servicio de estacionamiento, el de no

entregar comprobante alguno. Ahora bien, ¿se debe presentar el comprobante del consumo del servicio principal? Si bien el inciso 3) del artículo 7º de la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular, establece que se debe acreditar la relación de consumo, frente a la situación del consumidor expuesto a la relación de consumo (consumidor equiparado) y en aplicación del inciso 1) del artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, no sería exigible este requisito. Es el caso de la persona que entra en un local (en el que adicionalmente se da servicio de estacionamiento) para ver los productos o servicios, sin que ello importe adquisición alguna.