

---

# EL CONTRATO DE ESTACIONAMIENTO

Enrique Cuba Bustinza<sup>1</sup>

## SUMILLA:

1. Introducción. 2. Análisis y sustento de la denunciante. 2.1 Casino Heaven. 2.2 Hotel Twin Star. 2.3 Drive me. 3. Análisis y sustento de los denunciados. 3.1 Casino Heaven. 3.2 Hotel Twin Star. 3.3 Drive me. 4. Resolución de INDECOPI. 4.1 Respecto a la responsabilidad de los involucrados. 4.2 Sanciones y medidas correctivas. 5. Bibliografía.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo se basa en un caso real que fue discutido y resuelto por INDECOPI que tiene como fondo los derechos y deberes que fluyen del Contrato de Estacionamiento. En el presente trabajo, se analizarán los argumentos de las partes intervinientes (denunciante y denunciados) y la forma cómo resolvería la autoridad administrativa. A continuación el relato del caso:

“La señorita Antonia Rivarola acude a un evento comercial en el Casino HEAVEN en compañía del señor Robin Menfis, empresario canadiense. El señor Menfis se encuentra en Lima por un tema de negocios y está alojado en el lujoso hotel TWIN STARS que se encuentra ubicado al costado de dicho casino. La señorita Rivarola al llegar al evento estaciona su auto en la playa de estacionamiento subterránea que pertenece al complejo comercial donde está ubicado

el referido hotel, el casino, un pasadizo de tiendas y un edificio de oficinas. La mencionada playa de estacionamiento se encuentra administrada por la empresa DRIVE ME. Dichos locales ofrecen estacionamiento a sus clientes en dicha playa como un servicio adicional. La señorita Rivarola pasa la noche con el señor Menfis y duerme con él en el hotel. Al día siguiente, grande es la sorpresa de Antonia cuando no encuentra su auto en el estacionamiento y se verifica con las cámaras de video que un par de sujetos habían sustraído el auto por la madrugada. Ante este hecho la señorita Rivarola denuncia a Drive Me, al Hotel Twin Stars y al Casino Heaven ante la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi”.

## 2. ANÁLISIS Y SUSTENTO DE LA DENUNCIANTE:

¿Bajo qué argumentos la señorita Rivarola puede denunciar

al Hotel, al Casino y a Drive Me ante el Indecopi y por qué?

Los argumentos de la denuncia de la señorita Rivarola serían:

### 2.1 CASINO HEAVEN

#### HECHOS:

- La señorita Rivarola asistió al Casino Heaven a un evento comercial, en compañía del empresario canadiense Robin Menfis. A dicho evento asistió conduciendo su auto el mismo que fue estacionado en la playa de estacionamiento que pertenece al complejo comercial donde está ubicado el Casino Heaven, el hotel Twin Stars, un pasadizo de tiendas y un edificio de oficinas.

- El Casino Heaven ofrece a sus clientes la playa de estacionamiento del complejo comercial como un servicio adicional.

---

1. Magíster en Derecho por la Universidad de Lima, abogado, árbitro empresarial y docente de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC y Universidad San Ignacio de Loyola - USIL.

## ANÁLISIS:

- La señorita Rivarola asistió al Casino Heaven a un evento comercial; es decir, estuvo en los ambientes del mismo y no en otro lugar. Asimismo, el Casino está ubicado cerca a un hotel lujoso, como es el Twin Stars, y que ofrece a sus clientes como un servicio adicional la playa de estacionamiento, lugar donde estacionó su auto.
- En este sentido, Jiménez Vargas-Machuca señala que “así, considerando que cuando el proveedor ofrece un espacio de estacionamiento gratuito, un consumidor razonable (quien antes de tomar decisiones de consumo adopta precauciones comúnmente razonables y se informa de modo adecuado acerca de los bienes o servicios ofrecidos por los proveedores) espera que el estacionamiento sea seguro, pues de no ser así podría optar por contratar con otra empresa que no cuenta con estacionamiento y que le ofrezca un menor costo, el INDECOPI estableció que el proveedor se exime de esta responsabilidad si informa claramente a los consumidores que no presta el servicio de vigilancia en su estacionamiento”.
- Asimismo, Jiménez Vargas-Machuca señala que “(...) el fin social del contrato de garaje no es sólo descongestionar la vía pública, sino reducir el riesgo inherente al estacionamiento en la vía pública. (...) Todos tenemos la idea de seguridad cuando colocamos nuestro vehículos en uno de estos locales, por eso es que muchas veces, a pesar de que hay espacio para estacionar en la vía pública, optamos por ingresar a un establecimiento

de esta clase, asumiendo el costo que ello nos representa”.

- Sobre el particular, Indecopi en el documento de trabajo denominado “Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor”, aprobado por Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI de fecha 30 de noviembre de 2006, se aludía al servicio de estacionamiento de vehículos y se establecía lo que un consumidor esperaría de aquellos proveedores que se dedicaban exclusivamente al servicio de estacionamiento de vehículos de manera onerosa, o lo que un consumidor esperaría de aquellos proveedores de bienes o servicios que brindaban adicionalmente el servicio de estacionamiento vehicular” (Barturen, pág. 4). Es decir, antes de la dación de la Ley No 29461 ya había establecido criterios sobre los servicios de estacionamientos brindados como servicio adicional.
- Indecopi en la Resolución 1933-2009/SC2-INDECOPI indica que “debe tenerse en cuenta que en los contratos de estacionamiento, el proveedor es quien está en mejores condiciones para asumir el riesgo derivado de las pérdidas y riesgos típicos del negocio en virtud del conocimiento de las actividades comerciales. Es decir, el proveedor es la parte que mejor puede implementar las medidas de seguridad que resulten más adecuadas para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia de la actividad que realiza en el mercado”.
- Por su parte el numeral 2) del artículo 3 de la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, vigente desde el 26 de febrero de 2012,

establece “como estacionamiento complementario o accesorio a la prestación por la que el propietario de un establecimiento destinado a una actividad diferente al destinado única y exclusivamente, brinda en forma complementaria o accesorio el uso del espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de vehículo”. Al respecto, Barturen (pág. 10) expresa que “en cuyo caso solo una de las partes –usuario del estacionamiento– percibe una ventaja y la otra parte –titular del estacionamiento– por el contrario experimenta un sacrificio sin recibir nada a cambio”.

- De otro lado, la señorita Rivarola fue a ese estacionamiento debido a que había un evento comercial, y el Casino, que es prestigioso además por estar cerca a un hotel lujoso, brinda como un plus a sus clientes el servicio adicional o complementario de estacionamiento vehicular; es decir, no les cobra por el servicio ya que se entiende que en sus precios ya los incluye de manera indirecta. Que si no hubiera tenido que ir al Casino no hubiera ingresado a la playa de estacionamiento del complejo comercial. Afirma que los trabajadores del Casino no le informaron adecuadamente sobre el uso del estacionamiento vehicular sino que se limitaron a indicarle que podría estacionar en el complejo comercial ya que allí estacionan los clientes del Casino.

- Finalmente señala, que ha comunicado inmediatamente la pérdida del vehículo a la administración del complejo comercial, en este caso la empresa Drive Me. Asimismo, ha presentado una denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción.

## 2.2 HOTEL TWIN STARS

### HECHOS:

- Es un hotel lujoso, que se encuentra ubicado al costado del Casino Heaven, y en el que se encuentra alojado el señor Menfis, empresario canadiense y acompañante de la señorita Rivarola.

- Luego de haber asistido al Casino Heaven, la señorita Rivarola pasa la noche con el señor Menfis y duerme en el hotel con él.

- El hotel Twin Stars, al igual que el Casino Heaven, ofrece a sus clientes la playa de estacionamiento del complejo comercial como un servicio adicional.

- Al día siguiente de haber dormido en el Hotel, la señorita Rivarola se da con la sorpresa que su auto no se encuentra en el estacionamiento. Las cámaras de video mostraron que un par de sujetos habían sustraído el auto en la madrugada.

### ANÁLISIS

- Una vez culminado el evento en el Casino Heaven, la señorita Rivarola, acompañada en todo momento por el señor Menfis, hicieron uso de las instalaciones del Hotel. Estuvieron en el bar tomando unos aperitivos hasta cierta hora y luego se fueron a dormir al cuarto en el que estaba hospedado el señor Menfis.

- El hotel Twin Stars, al igual que el Casino Heaven, brinda a sus clientes como servicio complementario el estacionamiento, y dada la cercanía al Casino, además porque ambos lugares utilizaban el mismo complejo de estacionamiento, la señorita

Rivarola no tuvo por qué llevar su auto a otro lugar. Asimismo, debido a que el hotel Twin Stars es lujoso le dio la tranquilidad que ‘todo estaba seguro y no tenía por qué preocuparse y en esa confianza dejó el vehículo en la cochera’.

- En este sentido, Jiménez Vargas-Machuca señala que “así, considerando que cuando el proveedor ofrece un espacio de estacionamiento gratuito, un consumidor razonable (quien antes de tomar decisiones de consumo adopta precauciones comúnmente razonables y se informa de modo adecuado acerca de los bienes o servicios ofrecidos por los proveedores) espera que el estacionamiento sea seguro, pues de no ser así podría optar por contratar con otra empresa que no cuenta con estacionamiento y que le ofrezca un menor costo, el INDECOPI estableció que el proveedor se exime de esta responsabilidad si informa claramente a los consumidores que no presta el servicio de vigilancia en su estacionamiento”.

- Asimismo, Jiménez Vargas-Machuca señala que “(...) el fin social del contrato de garaje no es sólo descongestionar la vía pública, sino reducir el riesgo inherente al estacionamiento en la vía pública. (...) Todos tenemos la idea de seguridad cuando colocamos nuestro vehículos en uno de estos locales, por eso es que muchas veces, a pesar de que hay espacio para estacionar en la vía pública, optamos por ingresar a un establecimiento de esta clase, asumiendo el costo que ello nos representa”.

- Sobre el particular, Indecopi en el documento de trabajo denominado “Lineamientos 2006

de la Comisión de Protección al Consumidor”, aprobado por Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI de fecha 30 de noviembre de 2006, se aludía al servicio de estacionamiento de vehículos y se establecía lo que un consumidor esperaría de aquellos proveedores que se dedicaban exclusivamente al servicio de estacionamiento de vehículos de manera onerosa, o lo que un consumidor esperaría de aquellos proveedores de bienes o servicios que brindaban adicionalmente el servicio de estacionamiento vehicular” (Barturen, pág. 4). Es decir, antes de la dación de la Ley No 29461 ya había establecido criterios sobre los servicios de estacionamientos brindados como servicio adicional.

- Indecopi en la Resolución 1933-2009/SC2-INDECOPI indica que “debe tenerse en cuenta que en los contratos de estacionamiento, el proveedor es quien está en mejores condiciones para asumir el riesgo derivado de las pérdidas y riesgos típicos del negocio en virtud del conocimiento de las actividades comerciales. Es decir, el proveedor es la parte que mejor puede implementar las medidas de seguridad que resulten más adecuadas para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia de la actividad que realiza en el mercado”.

- Por su parte el numeral 2) del artículo 3 de la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, vigente desde el 26 de febrero de 2012, “como estacionamiento complementario o accesorio a la prestación por la que el propietario de un establecimiento destinado a una actividad diferente al destinado única y exclusiva-

mente, brinda en forma complementaria o accesoria el uso del espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de vehículo”. Al respecto, Barturen (pág. 10) expresa que “en cuyo caso solo una de las partes –usuario del estacionamiento– percibe una ventaja y la otra parte –titular del estacionamiento– por el contrario experimenta un sacrificio sin recibir nada a cambio”. Sin embargo, señala Barturen que “la Ley no se aplicará a aquellos casos en que un establecimiento es utilizado, total o parcialmente, para el estacionamiento de vehículos a título gratuito, esto es, sin pago de retribución económica alguna, en cuyo caso el contrato podrá ser calificado como de depósito voluntario”.

- La señorita Rivarola afirma que ella no estuvo en cualquier hotel sino en un hotel lujoso en el que razonablemente se entiende que el precio que uno paga por consumir ya incluye indirectamente el “servicio gratuito que el hotel brinda a sus clientes”. De otro lado, indica que le habían informado que el hotel brindaba como un plus la playa de estacionamiento, que estaba ubicado en el complejo comercial, razón por la que no se preocupó por tomar más precauciones y se fue a dormir con el señor Menfis, que además es un empresario canadiense que, evidentemente “no se hospeda en cualquier hotel”. Afirma que durante la noche consumieron licor en el bar del Hotel y que adjunta el comprobante de pago. De otra parte, también con ello demuestra que ella pernoctó en el hotel y que evidentemente su auto se quedó allí.

- Finalmente señala, que ha comunicado inmediatamente

la pérdida del vehículo del vehículo a la administración del complejo comercial, en este caso la empresa Drive Me. Asimismo, ha presentado una denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción. Asimismo, le adjunta el comprobante de pago de consumo efectuado en el Hotel.

### 2.3 DRIVE ME

#### HECHOS

- Es la empresa que administra la playa de estacionamiento del complejo comercial donde estacionó su auto la señorita Rivarola y en el que los clientes del Casino Heaven y del Hotel Twin Stars estacionan sus autos cuando acuden a dichos lugares.

#### ANÁLISIS

- El estacionamiento del complejo comercial donde estacionó la señorita Rivarola es administrado por la empresa Drive Me.

- Que dicho estacionamiento fue utilizado por ella como servicio complementario o accesorio del Casino Heaven y del hotel Twin Stars donde pernoctó esa noche.

- Que el vehículo se quedó en el estacionamiento durante toda la noche y ello se puede ver en las cámaras de seguridad que tiene el estacionamiento. Además, al momento de ingresar le dieron un ticket con el que demuestra que el vehículo ingresó a la playa de estacionamiento del complejo comercial.

- Menciona que el literal b) del numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley No 29461, establece que corresponde “la responsabilidad civil por la pérdida de vehículo

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 al procedimiento regulado en la ley”.

- Que ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 29461, razón por la que ha cumplido con informarle inmediatamente a Drive Me sobre la pérdida del vehículo; que ha procedido a efectuar la denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción, además de demostrar el pago del consumo en el hotel.

### 3. ANÁLISIS Y SISTENTO DE LOS DENUNCIADOS

¿Cuáles son los argumentos de defensa de cada uno de los denunciados?

#### 3.1 CASINO HEAVEN

- Efectivamente hubo un evento comercial en el Casino al que asistió la señorita Antonia Rivarola. Fue acompañada por el empresario canadiense Menfis, tal como se puede comprobar de los datos consignados en la recepción del Casino.

- El Casino tiene como política brindar a sus clientes la playa de estacionamiento como un servicio complementario o accesorio. En este caso el evento no fue organizado por el Casino sino por una tercera empresa que contrató el local. De otro lado, la señorita Rivarola no realizó consumos en el Casino,

únicamente se limitó a asistir al evento.

- El evento comercial no fue organizado por el Casino sino por una empresa que contrató el local. La empresa organizadora después del evento invitó un coctel y luego pasaron a retirarse del Casino.

- De otro lado, si bien la norma alude a que un proveedor puede ofrecer un espacio de estacionamiento gratuito y brinda el estacionamiento accesorio, en este caso la señorita Rivarola no consumió en dicho Casino razón por la cual mal podría pretender que se le dé el estatus de clienta cuando únicamente fue invitada a la ceremonia.

- La señorita Rivarola no preguntó al personal del Casino sobre las condiciones del uso del estacionamiento sino que directamente fue a la playa de estacionamiento.

- Asimismo, el numeral 2) del artículo 3 de la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, vigente desde el 26 de febrero de 2012, establece “como estacionamiento complementario o accesorio a la prestación por la que el propietario de un establecimiento destinado a una actividad diferente al destinado única y exclusivamente, brinda en forma complementaria o accesorio el uso del espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de vehículo”, “la segunda prestación es, más bien, un servicio complementario o accesorio, como sucede con las cocheras de los centros comerciales”. Al respecto, Barturen (pág. 10) expresa que “en cuyo caso solo una de las partes –usuario del estacionamiento–

percibe una ventaja y la otra parte –titular del estacionamiento– por el contrario experimenta un sacrificio sin recibir nada a cambio”. Sin embargo, señala Barturen que “la Ley no se aplicará a aquellos casos en que un establecimiento es utilizado, total o parcialmente, para el estacionamiento de vehículos a título gratuito, esto es, sin pago de retribución económica alguna, en cuyo caso el contrato podrá ser calificado como de depósito voluntario”.

- Señala que se le excluya del proceso ya que no tiene ninguna responsabilidad civil por la pérdida del vehículo ya que el artículo 6 de la Ley No 29461, claramente establece que en caso de pérdida del vehículo, en los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorio, la responsabilidad corresponde al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria. No somos dueños ni propietarios de la playa de estacionamiento.

- El propio Indecopi en los Lineamientos de 2006, se ha pronunciado en el sentido que “se ha establecido que el proveedor es responsable por la idoneidad de todo el servicio, incluyendo los atributos adicionales como el estacionamiento que da ventajas a su oferta frente a otros competidores. Asimismo, se ha establecido claramente que el proveedor se exime de esta responsabilidad, si informa claramente al consumidor que no presta el servicio de vigilancia del estacionamiento”.

- Nosotros no brindamos el servicio de manera directa sino que contratamos los servicios del complejo comercial. Es de-

cir, no queremos asumir costos ni riesgos, razón por la que contratamos a empresas dedicadas exclusivamente a este rubro. Así, una vez que el cliente se acerca al área de Servicio al Cliente, procedemos a poner el sello correspondiente en el ticket, con el que se admite que fue una cliente que cumplió con los requisitos que exigimos para brindar el servicio de estacionamiento complementario. En este caso no ocurrió ello.

- Finalmente, afirma que la señorita Rivarola si bien es cierto ha cumplido parcialmente con el procedimiento regulado en el artículo 7 de la Ley No 29461, no ha cumplido de manera total ya que no ha demostrado ser una clienta del Casino dado que únicamente acudió a este para asistir a un evento comercial organizado por una empresa que contrató el local del Casino. Por el hecho que quiera que se le incluya en el proceso estaría yendo contra una norma que claramente establece la responsabilidad civil en este tipo de pérdidas en las que se responsabiliza al propietario y administrador de manera solidaria.

### 3.2 HOTEL TWINS

- La señorita Rivarola efectivamente estuvo en el hotel Twins Stars, acompañada del señor Menfis quien se hospedaba en el hotel. Estuvieron efectivamente en el bar libando unos aperitivos para posteriormente irse a dormir en el cuarto del señor Menfis.

- Es cierto que nuestro hotel brinda a sus clientes el servicio complementario de estacionamiento. En este caso, la señorita Rivarola ya había ingresado a la playa de estacionamiento

antes de ingresar al hotel dado que estuvo en el Casino que esta ubicado cerca del hotel.

- Entonces, la señorita Rivarola cuando ingresa a la playa de estacionamiento del complejo comercial no ingresó como cliente nuestra sino del Casino. Su auto estuvo ya en la cochera antes del ingreso al hotel. Asimismo, no consultó sobre las condiciones del uso de la playa de estacionamiento, como servicio complementario, a ningún personal del hotel, sino solamente se limitó a hacer uso de los ambientes del hotel. Es decir, el hotel no tenía cómo saber si es que la señorita Rivarola fue en auto o no. Asimismo, como proveedor no pudo informarle sobre los alcances y condiciones de este servicio complementario que brinda el hotel.

- Al respecto, Jiménez Vargas-Machuca indica que “así, considerando que cuando el proveedor ofrece un espacio de estacionamiento gratuito, un consumidor razonable (quien antes de tomar decisiones de consumo adopta precauciones comúnmente razonables y se informa de modo adecuado acerca de los bienes o servicios ofrecidos por los proveedores) espera que el estacionamiento sea seguro, pues de no ser así podría optar por contratar con otra empresa que no cuenta con estacionamiento y que le ofrezca un menor costo, el INDECOPI estableció que el proveedor se exime de esta responsabilidad si informa claramente a los consumidores que no presta el servicio de vigilancia en su estacionamiento”. En este caso, la señorita Rivarola como una consumidora razonable debió consultar al personal del hotel sobre los alcances y condiciones

del servicio complementario, pero no lo hizo.

- El propio Indecopi en los Lineamientos de 2006, se ha pronunciado en el sentido que “se ha establecido que el proveedor es responsable por la idoneidad de todo el servicio, incluyendo los atributos adicionales como el estacionamiento que da ventajas a su oferta frente a otros competidores. Asimismo, se ha establecido claramente que el proveedor se exime de esta responsabilidad, si informa claramente al consumidor que no presta el servicio de vigilancia del estacionamiento”.

- Indecopi en la Resolución 1933-2009/SC2-INDECOPI indica que “debe tenerse en cuenta que en los contratos de estacionamiento, el proveedor es quien está en mejores condiciones para asumir el riesgo derivado de las pérdidas y riesgos típicos del negocio en virtud del conocimiento de las actividades comerciales. Es decir, el proveedor es la parte que mejor puede implementar las medidas de seguridad que resulten más adecuadas para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia de la actividad que realiza en el mercado”. Debemos tener en cuenta esta jurisprudencia de Indecopi en el sentido que si bien es cierto que el proveedor puede ayudar a disminuir el riesgo, este lo puede hacer siempre y cuando el consumidor le consulte o le pregunte sobre el servicio en cuestión.

- Por su parte el numeral 2) del artículo 3 de la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, vigente desde el 26 de febrero de 2012, “como estacionamiento

complementario o accesorio a la prestación por la que el propietario de un establecimiento destinado a una actividad diferente al destinado única y exclusivamente, brinda en forma complementaria o accesorio el uso del espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de vehículo”. Al respecto, Barturen (pág. 10) expresa que “en cuyo caso solo una de las partes –usuario del estacionamiento– percibe una ventaja y la otra parte –titular del estacionamiento– por el contrario experimenta un sacrificio sin recibir nada a cambio”. Sin embargo, señala Barturen que “la Ley no se aplicara a aquellos casos en que un establecimiento es utilizado, total o parcialmente, para el estacionamiento de vehículos a título gratuito, esto es, sin pago de retribución económica alguna, en cuyo caso el contrato podrá ser calificado como de depósito voluntario”. En este caso, la señorita Rivarola si bien es cierto estuvo libando en el hotel con el señor Menfis, fue este último quien pagó las cuentas y no ella. Entonces, nuestro cliente fue el señor Menfis, y no ella.

- Efectivamente nuestro hotel no es cualquier hotel, sino que goza de un prestigio en el mercado. Por ello, somos cuidadosos de dar un trato de calidad a nuestros clientes. Por ello brindamos el servicio de estacionamiento complementario. Como reiteramos, la señorita Rivarola estuvo en el bar y pernoctó en el hotel pero estuvo en el cuarto del señor Menfis que fue quien pagó los servicios y el consumo en el hotel. Por tanto, la señorita Rivarola no fue nuestro cliente.

- Señala que se le excluya del proceso ya que no tiene ninguna responsabilidad civil por la pérdida del vehículo ya que el artículo 6 de la Ley No 29461, claramente establece que en caso de pérdida del vehículo, en los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorio, la responsabilidad corresponde al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria. No somos dueños ni propietarios de la playa de estacionamiento.

- De otro lado, nosotros no brindamos el servicio de manera directa sino que contratamos los servicios del complejo comercial. Es decir, no queremos asumir costos ni riesgos, razón por la que contratamos a empresas dedicadas exclusivamente a este rubro. Así, una vez que el cliente se acerca al área de Servicio al Cliente, procedemos a poner el sello correspondiente en el ticket, con el que se admite que fue una cliente que cumplió con los requisitos que exigimos para brindar el servicio de estacionamiento complementario. En este caso no ocurrió ello.

- Finalmente, afirma que la señorita Rivarola si bien es cierto ha cumplido parcialmente con el procedimiento regulado en el artículo 7 de la Ley No 29461, no ha cumplido de manera total ya que no ha demostrado ser una cliente del hotel dado que si bien estuvo en el bar y pernoctó en él, la cuenta fue cancelada por el señor Menfis, empresario canadiense. Asimismo, solicita que se le excluya del procedimiento ante Indecopi dado que la Ley No 29461 establece claramente la responsabilidad civil en el caso de pérdida de vehículo.

### 3.3 DRIVE ME

- Que efectivamente esta empresa es la administradora del complejo comercial donde se estacionó la señorita Rivarola.

- Ella ingresó a la playa de estacionamiento y le dijo a la señorita que atendía el ingreso a la playa estacionamiento, que iba al evento organizado en el Casino Heaven. Esta trabajadora, como en todos los casos, le entregó un ticket, comprobante de ingreso a la playa, y le comunicó que el ticket debía estar sellado por el Casino para que se exonere el pago.

- La señorita Rivarola no hizo el pago del ticket ni lo trajo sellado por los lugares donde estuvo, sino que solicitó que se le entregue su auto dándonos con la sorpresa que este no estaba.

- La señorita Rivarola no se apersonó más a la playa de estacionamiento hasta el día siguiente en el que se percató que no estaba su vehículo.

- En el ingreso a la playa de estacionamiento, Drive Me, tiene un cartel de advertencia, sobre los deberes de vigilancia y custodia que brinda a sus clientes. Además, ha actuado de manera razonable al colocar cámaras de seguridad para minimizar el riesgo de robo de los vehículos pero como estamos viviendo en un país tan inseguro “nadie se salva de la delincuencia”.

- La señorita Rivarola ha cumplido con comunicarnos sobre la pérdida del vehículo además de haber efectuado la denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción pero no ha cumplido con demostrarnos el pago del servicio de la playa de estacio-

namiento. Por tanto, si no ha pagado el servicio mal puede hacer en pretender que nuestra empresa responda con la restitución del vehículo.

- De otro lado, somos únicamente los administradores y no los propietarios del complejo comercial razón por la que mal podrían hacer en querer que reponga el bien sustraído.

## 4. RESOLUCIÓN DE INDECOPI

### 4.1 RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD DE LOS INVOLUCRADOS

- En base a los argumentos esgrimidos por las partes del caso, considero que Indecopi debe excluir del caso al Casino Heaven dado que la señorita Rivarola no ha cumplido con los requisitos que señala el artículo 7 de la Ley No 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, en lo que respecta a acreditar la relación de consumo o contratación del servicio de estacionamiento en la fecha de los hechos denunciados ante la autoridad policial. En este caso, esta señorita no sería considerada como cliente.

- En el caso del hotel Twin Stars se debe tener en cuenta que la señorita Rivarola sí debe ser considerada como cliente, ya que si bien es cierto que la cuenta de consumo fue pagada por el señor Menfis este era su acompañante y pareja además porque ésta pernoctó en el hotel. Esto implica que la señorita Rivarola hizo uso del servicio de estacionamiento complementario o accesorio del hotel.

- Consideramos que, asimismo, se debe excluir al hotel Twin Stars ya que esta a su vez con-

trato los servicios del complejo comercial para que sus clientes puedan ir a dicho lugar y luego ellos les pagan por dicho servicio. Es decir, existe una relación contractual entre el hotel y el titular del complejo comercial para que estos últimos puedan dar un espacio de la playa de estacionamiento a los clientes del hotel.

- Ahora bien, el hecho de que la señorita Rivarola no haya ingresado desde un inicio a la playa de estacionamiento alegando que iba al hotel no quiere decir que no pueda hacer uso del servicio complementario del mismo.

- La empresa Drive Me es la administradora de la playa de estacionamiento por tanto tiene la responsabilidad de cuidar y preservar los vehículos que ingresen al estacionamiento. Si bien es cierto, ha invertido en cámaras de seguridad para mitigar los riesgos, según lo prescribe el literal b) numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley No 29461, la responsabilidad civil por la pérdida del vehículo en los servicios de estacionamiento complementarios o accesorio, corresponde al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria. La empresa Drive Me estaba en mejor posición de proveedor para comunicar e informar a la señorita Rivarola sobre los alcances del estacionamiento.

La Ley señala una responsabilidad objetiva para estos casos de pérdida de vehículos. Sin embargo, Indecopi puede de oficio pedir que se incluya en el procedimiento al titular de la playa de estacionamiento dado que este responderá de manera solidaria con la empresa Drive Me.

- La señorita Rivarola ha cumplido con adjuntar los requisitos establecidos en el artículo 7 de la Ley No 29461, ya que informó de manera inmediata al administrador de la playa de estacionamiento, denunció ante la jurisdicción de la policía competente, y adjuntó el comprobante de pago de consumo del hotel.

- Que en base a lo dispuesto por la Ley No 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor y teniendo en cuenta los artículos 105, 110, 112, 114, 115, 116, puede imponer sanciones administrativas (teniendo en cuenta los criterios de gradualidad de la sanciones), así como medidas correctivas. Estas serán señaladas líneas abajo.

- Finalmente, Indecopi debe declarar fundado el procedimiento iniciado por la señorita Rivarola y ordenar que la empresa Drive Me y la titular del estacionamiento vehicular, de manera solidaria restituyan el vehículo robado en la playa de estacionamiento. Asimismo, ordenar las medidas complementarias correctivas de oficio.

- Una vez que quede consentida la resolución se debe publicar en el Diario Oficial El Peruano a fin de que esto sirva de medida disuasiva a casos futuros. Asimismo, dado que aun no hay un reglamento de la Ley de estacionamientos vehiculares se darían pautas para que los operadores del derecho puedan conocer los lineamientos que está tomando el Indecopi.

- Disponer el registro de la resolución en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la resolución quede consentida.

## 4.2 SANCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS

### SANCIONES

- Imposición de una multa de media (0.5) UIT a la empresa Drive Me y al titular de la playa de estacionamiento dado que no ha proporcionado de manera objetiva, veraz y oportuna a la señorita Rivarola.

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Ordenar las siguientes medidas correctivas:

- Que el Casino Heaven y el Hotel Twins Stars informen de manera veraz, objetiva y oportunamente a sus clientes sobre los alcances del servicio de estacionamiento complementario o accesorio que brindan. Esto lo deben hacer en lugares visibles y cuando los clientes lo soliciten. Este anuncio lo deben tener al ingreso del hotel y también dar al estacionamiento.

- Que la empresa Drive Me y el titular del estacionamiento del complejo comercial restituyan y devuelvan, de manera solidaria, el vehículo robado la señorita Rivarola.

- Que la empresa Drive Me y el titular del estacionamiento publiquen de manera clara, oportuna, los alcances del servicio que brindan de manera directa o complementaria. Esto lo deben poner en todos los lugares visibles como el ingreso, el acceso a los ascensores, escaleras, entre otros. Esto lo deben hacer de manera permanente.



## 5. BIBLIOGRAFÍA

BARTUREN LLANOS, Tony Daniel.

El contrato de estacionamiento vehicular, análisis de la Ley No 29461, Revista de Investigación Jurídica, volumen II, ISSN2222-9655.

JIMÉNEZ VARGAS - MACHUCA,

Roxana. Breves apuntes sobre la Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, en <http://www.derechoycambiosocial.com/revista020/estacionamiento%20vehicular.htm>.

JIMÉNEZ VARGAS - MACHUCA,

Roxana. El contrato de garage. En Diké. Portal de Infor-

mación y Opinión Legal. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://dike.pucp.edu.pe>. p. 8.

INDECOPI, Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, Resolución No 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, 30 de noviembre de 2006.

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala de Defensa de la Competencia No 2, Resolución 1933-2009/SC2-INDECOPI. Expediente 2191-2008/CPC.

La puesta en marcha de la Ley 29461, que regula el

servicio de estacionamiento, establece la vigilancia obligatoria en las zonas de parqueo de diversos establecimientos. [http://www.revistacasinoperu.com/sumario.php?idrevista=7&txt\\_valor=86](http://www.revistacasinoperu.com/sumario.php?idrevista=7&txt_valor=86).

Vargas Soto, Natalia. Ley que regula el servicio de estacionamiento, en <http://enfoquederecho.com/%C2%BF1a-%E2%80%9Cley-que-regula-el-servicio-de-estacionamiento-vehicular%E2%80%9D-soluciono-el-problema/>.