


ESTACIONAMIENTOS DE VEHÍCULOS

DESCRIPCIÓN BOLETÍN 11133-03

REFERENCIA	Modifica el artículo 15 A de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobro de servicios de estacionamiento de acceso público
INICIATIVA	Moción del senador Sr. Chahuán
ORIGEN	Senado
COMISIÓN	De Economía
INGRESO	7 de marzo de 2017
ARTICULADO	Artículo único


OPINIÓN EJECUTIVA DE LYD

Los cambios a la regulación sobre estacionamientos en los centros comerciales ha provocado recientemente una discusión pública, por lo que el presente proyecto de ley y otros tres más incluidos en esta misma Reseña Legislativa, se abocan a proponer modificaciones y mejoras a la normativa vigente.

Este proyecto de ley, en particular, no da respuesta a las inquietudes que han salido a la luz pública, puesto que establecería una gratuidad por 30 minutos siempre que se hubiere efectuado algún consumo, y elimina una norma sobre la declaración unilateralidad de exención de responsabilidad por robos, hurtos o daños, que beneficiaría al proveedor del servicio. Se trata de una materia tratada por la doctrina y la jurisprudencia y que sigue siendo motivo de controversia, respecto de lo cual, el proyecto no constituye un aporte 

CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

1.- Se establece que a contar de los primeros treinta minutos de estacionamiento y hasta los noventa minutos de permanencia, el usuario quedará liberado del pago, exhibiendo una boleta debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial al cual sirven los estacionamientos, en que conste haber adquirido algún producto o usado de la prestación de algún servicio

2.- Se daría la posibilidad de que la norma que hace expresamente responsable a proveedor del servicio de estacionamiento por robo o hurto de vehículos o daños en ellos, pudiera alterarse contractualmente, es decir, que se podría pactar que no será responsable 

IV. COMENTARIOS DE MÉRITO EN GENERAL

OFERTA Y DEMANDA

Dado que en esta misma Reseña Legislativa se incluyen otros tres proyectos de ley sobre la misma materia, se formularán aquí algunas consideraciones generales sobre el servicio de estacionamiento de automóviles, que constituye una necesidad cada día más urgente, en la medida que aumenta el parque automotriz, mientras la superficie vial y especialmente, la destinada a estacionamiento, no aumenta en la misma proporción.

Siendo así, lo primero que cabe considerar es que, según se señala en economía, cuando un bien es escaso por ser demandado por un mayor número de personas respecto de la cantidad disponible del bien, sucede que naturalmente se tiende al aumento de su precio. Un bien sobre abundante en la naturaleza, no tendrá precio, hasta que llegue a ser un bien escaso por no estar disponible para todos o por la disminución de su oferta, por el aumento de las personas interesadas en adquirirlo, o por aumento de la demanda, o por ambas circunstancias a la vez.

En principio, siendo los estacionamientos un bien escaso en proporción al número de automóviles, resulta natural que su uso esté condicionado al pago de un precio o tarifa; si esta tarifa fuere impuesta por la ley, se generaría una distorsión en el mercado, que llevaría a alguna de las dos siguientes situaciones: o la tarifa no sería suficiente para financiar la construcción y administración de estacionamientos, lo que reduciría la oferta, toda vez que con la tarifa legal no se recuperarían los costos dentro de un plazo razonable; o bien ésta sería más que suficiente, lo que generaría un costo para los usuarios, los que deberían pagar un precio

superior al que correspondería sin regulación tarifaria. El precio de equilibrio entre la oferta y la demanda, o precio justo, difícilmente lo va a establecer la ley ni lo va a “adivinar” la autoridad. En esta materia el mercado es mucho más eficiente que las autoridades y las regulaciones legales.

En relación al punto anterior, debe tenerse presente que una tarifa por debajo de la de equilibrio, si bien en el corto plazo puede beneficiar al usuario, en el mediano y largo lo va a perjudicar directamente. En efecto, si la tarifa legal o regulada no permite recuperar la inversión y costo de administración de un negocio, simplemente la consecuencia racional de ello será la no inversión en ese negocio, lo que restringirá la oferta y se incentivará una mayor tarifa que, si la ley no lo permite, agudizará la falta de solución para el usuario. En muchos casos (pero difícilmente en el negocio de estacionamientos) el aumento de la demanda, estando estancada por ley la oferta, se satisfará en el mercado paralelo o mercado negro, ilegalmente, sin regulación y sin pago de impuestos. El usuario en este caso estará más desprotegido y el precio del mercado negro muy probablemente será superior al precio de equilibrio en un mercado que no esté restringido por la ley o la autoridad.

También puede suceder que la autoridad o la ley no regulen directamente el precio o la tarifa, y lo hagan indirectamente, por ejemplo, estableciendo calidades mínimas para un bien o servicio o imponiendo otro tipo de obligaciones al productor del bien o servicio. Si la calidad exigida por ley impacta en el negocio al transformar esa calidad mínima en mayores costos, el efecto será un aumento de la tarifa. Eso no beneficia al usuario.

OFERTA INELÁSTICA

Sucede en ciertos casos que la escasez de un bien, aunque genere un aumento de su precio o tarifa, no produce automáticamente un aumento de la oferta, que sería lo esperado en un mercado libre. Se trata de bienes en que la oferta es “inelástica” por no ser consecuente con el aumento de la demanda, sino que reacciona con retraso en el tiempo. Así, el aumento de vehículos que requieren estacionamiento para que sus ocupantes vayan de compras, no acarrea de inmediato un aumento de la superficie destinada a ese efecto ni a la construcción de infraestructura adecuada. Si ante esta situación el legislador o la autoridad reaccionan (supuesto que el marco constitucional y legal así lo permita), exigiendo gratuidad por algunos minutos o limitando las tarifas, el resultado más probable será una todavía mayor restricción de la oferta.

La situación que ha promovido la presentación de los cuatro proyectos de ley que se analizan a continuación, se origina precisamente, en que la oferta de estacionamientos tiende a ser inelástica, lo que no significa que en el mediano plazo no se observe una mayor oferta que tienda a un precio de equilibrio. Debe reconocerse, desde este punto de vista, que ni la ley vigente ni los proyectos de ley presentados buscan regular directamente la tarifa, porque ello acarrearía la mayor distorsión y constituiría la peor “solución” al problema. Los aludidos proyectos solo se limitan a regular las condiciones en que debe otorgarse el servicio de estacionamiento, por lo que solo indirectamente inciden en la tarifa y no deberían constituir un desincentivo mayor a la construcción de nueva infraestructura. Aún así, está presente el peligro de sobre regulación y menor inversión en el ramo.

Es una circunstancia positiva, por otra parte, que puedan existir, en esta materia, distintos niveles de infraestructura, desde una de mayor precio, como en los estacionamientos subterráneos o en edificios en

altura, hasta otras de menor costo en sitios eriazos o simplemente junto a la acera en las vías públicas donde la ley lo permita y la respectiva municipalidad haya licitado el servicio de parquímetros u otra forma de cobro similar.

CLASES DE ESTACIONAMIENTOS

No todos los estacionamientos responden a la misma calidad jurídica ni deberían estar sujetos a la misma regulación (supuesto que ésta ya existe). Desde luego, siempre cabe la posibilidad de dejar al libre juego de la oferta y la demanda, lo que produciría, en el mediano plazo, un aumento de la superficie destinada a estacionamiento allí donde fuere más necesario.

Así, los estacionamientos pueden clasificarse en los siguientes grupos:

1.- Estacionamientos públicos y privados. Estos últimos están fuera de toda regulación especial porque solo sirven a su dueño, como el estacionamiento en el patio de la casa, o un box en un edificio de departamentos con un subterráneo para ese efecto o bien en superficie. Estos estacionamientos formaron parte del precio de venta inicial de los departamentos, si bien también pueden constituir unidades independientes de las destinadas a habitación. En el caso de que los dueños de estos estacionamientos o boxes decidieran arrendarlos o ceder su uso a título oneroso (por ejemplo, a un vecino), se trataría de un contrato de arrendamiento u otra figura contractual de derecho privado sin la posibilidad de aplicar las normas que preocupan ahora a los legisladores.

Los estacionamientos públicos, como su nombre lo indica, son de acceso común a todas las personas que lo deseen, mientras no esté saturado el lugar disponible; su uso está, en principio, sujeto a una tarifa, que es libre, sin perjuicio de cumplir las regulaciones que se vienen comentando.

También dentro de un recinto público pudiera el dueño o administrador ofrecer estacionamientos semanales, mensuales o por otro período que las partes acordaren. Estos estacionamientos están fuera de la regulación de la ley de derechos de los consumidores vigente, ya que ésta no se aplica cuando el servicio tiene una duración igual superior a las 24 horas. Al efecto el artículo 15 A, vigente, establece en su número 1 que “el cobro de uso del servicio de estacionamiento por períodos inferiores a veinticuatro horas, se podrá efectuar en alguna de las modalidades ” que actualmente se establecen. Ello puede dar lugar a que, por ejemplo, se arrienden estacionamientos por períodos superiores a las 24 horas para personas que deseen viajar fuera de la ciudad o fuera del país; y no estarán afectos a la ley de protección de derechos de los consumidores. Ello parece razonable, puesto que el cobro por minutos de estacionamiento podría resultar desproporcionado en caso de una semana o diez días, sea para el usuario o para el prestador del servicio.

2.- Estacionamientos con giro propio o único por una parte, o por otra, con giro anexo a otro giro de mayor extensión, como un mall, supermercado o similar. Esta distinción es la que tiene mayor conexión con los proyectos de ley en examen, es más compleja y explica las diferentes soluciones legislativas propuestas.

En el primer caso, el de los estacionamientos con giro propio, se trata de la persona natural o de la empresa que en un sitio eriazo, que esté estratégicamente emplazado cerca de centros comerciales o de actividad administrativa, se adapten las instalaciones necesarias para ofrecer un lugar para automóviles, establecer una berrera de entrada (para evitar la sobre saturación) y un sistema de cobro. No existe una razón para que este servicio este sujeto a regulaciones especiales, sino a las generales como la relativa a la responsabilidad del dueño o administrador en caso de daños al vehículo, sobre lo cual se señalarán algunos principios más adelante en relación con los proyectos que inciden en esta materia.

Es también un negocio con giro propio el de los estacionamientos en la vía pública, previa concesión municipal, con algún sistema objetivo de cobro. Tampoco requerirían de regulaciones especiales, pero debería existir una importante diferencia con el caso anterior (el del sitio eriazo), ya que el vehículo estacionado en la calle será más difícilmente custodiado para evitar daños en él. Ello podría no dar lugar a la responsabilidad que sí existe en el caso de los que se encuentran al interior de un recinto particular, abierto al uso público. No obstante, esta debería ser una materia sujeta a un mayor examen y debate, teniendo en cuenta que las mayores responsabilidades que se atribuyan al concesionario deberían reflejarse en el monto de la tarifa.

Respecto de los estacionamientos cuyo giro accede a otro principal, como en el caso del supermercado, es donde se concentran preferentemente las normas vigentes y modificaciones que se proponen.

Lo anteriormente expuesto puede visualizarse en el siguiente esquema:

Estacionamientos:

- a.- privados, de uso del dueño o dados en arrendamiento
- b.- abiertos al uso público
 - b.-1.- servicio de duración igual o superior a las 24 horas
 - b.-2.- servicio de menos de 24 horas
- 2.-a.- con giro independiente o único
 - en sitio eriazo adaptado
 - en la vía pública concesionada
- 2.-b.- con giro anexo a un supermercado u otro centro comercial.

CALIDAD DE PROVEEDOR Y USUARIO

Independientemente de la clasificación de los estacionamientos, debe también llamarse la atención sobre la inclusión del nuevo artículo 15 A en la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, dado que el sistema de esta ley discurre sobre la base de que se trata de una relación entre un proveedor y un consumidor o usuario, respecto de bienes o servicios sujetos a una relación contractual que tiene carácter mercantil para el proveedor y civil para el usuario. Al efecto señala el artículo 2° N°1 quedan sujetos a las disposiciones de esta ley “los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor.

En principio, el arrendamiento de un lugar para estacionar un vehículo queda fuera de los actos de comercio enumerados en el artículo 3° del Código de Comercio, que solo considera como tal el arrendamiento de bienes muebles con ánimo de subarrendar; pero no el arrendamiento de un bien raíz, calidad que indiscutiblemente tiene un box para un vehículo motorizado. Así, el arrendador, en este caso, no puede llegar a tener la calidad de proveedor de un servicio.

La extensión de la calidad de proveedor al arrendamiento de estacionamientos podría entenderse respecto de aquellos que son de giro anexo a un centro comercial (considerándolo un medio para la atención al cliente), y aún así, no es fácil visualizar la calidad de proveedor y usuario en una relación contractual que no es claramente mercantil para ninguna de las partes y en cambio es claramente de carácter civil. Ello hace que el artículo 15 A, sobre el cual versa el presente proyecto de ley y los otros tres contenidos en este Reseña Legislativa, no se encuentra bien ubicado en el contexto de dicha

ley. No obstante, todos estos proyectos asumen la actual inclusión del citado artículo en la ley 19.496 por lo que no se insistirá en esta materia.

SISTEMA DE COBRO VIGENTE

Debe recordarse que la ley vigente, en síntesis y lo que interesa, establece que existen dos modalidades de cobro para los servicios de estacionamiento por plazo inferior a 24 horas: por una parte, se puede cobrar el tiempo efectivo, medido en minutos, sin otro fraccionamiento; o se puede cobrar por tiempo vencido, caso en el cual el primer tramo no podrá ser inferior a media hora (se entiende que se cobra la media hora, cualquiera hubiere sido tiempo de ocupación efectivo); los siguientes períodos de cobro vencido no podrán ser de más de 10 minutos. En ambos casos se permite (no se obliga) establecer un período inicial libre de cobro, de acuerdo a la estrategia comercial del supermercado, mall, etcétera. De más está decir, que esta autorización de la ley vigente para no cobrar por cierto plazo, viene a ser extemporánea e inoficiosa, porque podría sustentar la interpretación, contrario sensu, que es obligatorio el cobro por estacionamiento en los demás casos que señala la ley, cuestión que sería un despropósito interpretativo.

Por otra parte, la interpretación correcta respecto del cobro por tiempo vencido, debiera ser que transcurrida la primera media hora (al minuto 31) corresponde el primer cobro; luego, transcurridos los 10 minutos, correspondería el siguiente cobro al minuto 11 y así sucesivamente.

PROBLEMAS DE CONSTITUCIONALIDAD

Algunas de las mociones presentadas establecen un período, generalmente de media hora, de total gratuidad y sin compensación para el proveedor del servicio de estacionamiento. Esta proposición constituye una expropiación de la facultad de goce que, dentro de las

facultades del dominio, está garantizada en el artículo 19 N°24 del texto constitucional.

En efecto, a parte de las facultades de uso (usar de la cosa según su naturaleza) y de disposición (venderla o enajenarla, o incluso destruirla sin afectar derechos ajenos), la Constitución garantiza la facultad de goce, que consiste en que el propietario se hace dueño de los frutos de una cosa mueble o inmueble. Estos frutos pueden ser naturales (como las crías en la crianza de ganado) o civiles, como la renta de arrendamiento de un vehículo, de una casa, galpón o predio agrícola.

Así, la proposición de obligar por ley al proveedor del servicio a otorgar media hora de estacionamiento gratis, esto es, sin ningún tipo de compensación, vulnera el derecho de goce de su propiedad, sea directamente, sea indirectamente si el servicio de

estacionamiento ha sido concesionado a un tercero. Este tercero pagará menos por la concesión si lo obligan a regalar media hora. Es lo mismo que si se obliga por ley a otorgar dos meses gratis cuando se arrienda una vivienda. Ello es inconstitucional por violar directamente la respectiva garantía, y además genera distorsiones en la operatoria del contrario, puesto que el arrendador, en la medida que pueda, intentará cobrarse de los meses de ocupación gratuita aumentando la renta por los demás meses. Ello siempre y cuando el arrendatario, luego de ocupar la casa gratis durante los meses de gratuidad que otorga la ley, no haga abandono de ella.

A continuación solo se expondrá lo relativo al proyecto de ley signado como boletín 11133-03, dejando para su exposición separada lo que corresponda a los demás proyectos, en su respectivo lugar ■■■

V. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

La primera modificación que propone el proyecto se refiere a la exención de pago hasta por treinta minutos (y hasta los 90), si el usuario hubiere efectuado algún consumo de bienes o servicios en el establecimiento (un supermercado) del cual el estacionamiento constituye un giro anexo. El proyecto no indica si se requiere un consumo mínimo. Sólo se limita a exigir la respectiva boleta.

En primer lugar, la norma no es clara en la medida que no se precisa si la exención de que se trata es por 60 o por 90 minutos. Señala textualmente: "a contar de los primeros treinta minutos y hasta los noventa minutos de permanencia". En definitiva, solo podría interpretarse que el plazo de exención contra la presentación de boleta es hasta por 90 minutos.

Dado que no se exige un monto mínimo, se podría producir una situación abusiva por parte del usuario e injusta para el dueño del estacionamiento, dado que siempre se podrá obtener estacionamiento gratis por 90 minutos con la boleta por un consumo mínimo. Según la página web del SII, el monto mínimo para emitir boleta todavía es de \$180 (desde 2015); por lo tanto con la compra de una bebida gaseosa habría estacionamiento gratis por hasta 90 minutos.

En segundo lugar, respecto de la responsabilidad del proveedor del servicio de estacionamiento, que responde por robos, daños o hurto en el vehículo, según establece hoy día la ley, el proyecto elimina la norma vigente según la cual "cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente".

Como se sabe, la exención unilateral de responsabilidad contractual ha dado lugar a discusión en la doctrina. Pero parece tener mayor fuerza y aplicación en la jurisprudencia, la postura que le niega valor, incluso cuando se hubiere pactado expresamente una cláusula en ese sentido en un contrato, y con mayor razón cuando se trata de un aviso puesto en el local o negocio, o en el estacionamiento en este caso.

El concepto de contrato como acto jurídico bilateral (aunque nazcan obligaciones para una sola de las partes o contrato unilateral), se resiste a aceptar exenciones de responsabilidad establecidas unilateralmente por una de las partes, si bien el punto ha sido discutido. En lo que interesa al proyecto de ley, se observa la intención de permitir la exención unilateral de responsabilidad por daños, hurtos o robos, lo que suele hacerse mediante un aviso. La eliminación de esta norma no soluciona el problema de fondo que tiene su base en el derecho civil, aunque una derogación de la norma en la ley de protección de derechos de los consumidores sería un argumento a favor de la exención unilateral en el caso específico de los estacionamientos de automóviles.

Como ya se señaló en términos generales, las mayores obligaciones del proveedor del servicio de estacionamiento inciden en los costos de administración, lo que a su vez repercute para bien o para mal en el nivel tarifario. Es un problema de fondo que requiere aplicación de criterios de equidad.

Finalmente, en tercer lugar, no se desprende con claridad del texto del proyecto, si sus efectos (90 minutos gratos con boleta y exención de responsabilidad por hurto, robo o daños) se aplicaría solo a los estacionamientos con giro anexo a un

supermercado, o también se trataría de normas aplicables a los estacionamientos con giro único y a los que ofrecen este servicio en la vía pública mediante concesión. Esta oscuridad, sin embargo, no

es atribuible solo al proyecto de ley, sino que parece provenir de la redacción actual el artículo 15 A de la ley 19.496 ■■■

VI. **TEXTO** COMPARADO

PROYECTO DE LEY	LEY VIGENTE
	Artículo 15 A.- Los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas:
	1. El cobro de uso del servicio de estacionamiento por períodos inferiores a veinticuatro horas, se podrá efectuar optando por alguna de las siguientes modalidades: períodos, rangos o tramos de tiempo.
<p>b) Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a treinta minutos. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.</p> <p>A contar de los primeros treinta minutos y hasta los noventa minutos de permanencia en estas dependencias, el usuario quedará liberado del pago, exhibiendo una boleta debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos, en que conste haber adquirido algún producto o usado de la prestación de algún servicio”.</p>	<p>b) Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a media hora. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.</p>
<p>5) Si con ocasión del servicio, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.</p>	<p>5. Si, con ocasión del servicio y como consecuencia de la falta de medidas de seguridad adecuadas en la prestación de éste, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.</p>

PROYECTO DE LEY	LEY VIGENTE
	<p>Cualquier declaración del proveedor en orden a eximir o a limitar su responsabilidad por hurtos, robos o daños ocurridos con ocasión del servicio no producirá efecto alguno y se considerará como inexistente.</p>

VII. TEXTO DEL PROYECTO DE LEY

Artículo único: Modifíquese la ley N° 19.496, en la forma que se indica:

1.- Reemplácese el texto de la letra b) del N° 1 de su artículo 15 A, por el siguiente:

“Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a treinta minutos. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.

A contar de los primeros treinta minutos y hasta los noventa minutos de permanencia en estas dependencias, el usuario quedará liberado del pago, exhibiendo una boleta debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos, en que conste haber adquirido algún producto o usado de la prestación de algún servicio”

2.- Reemplácese el texto del N° 5 de su artículo 15 A, por el siguiente:

“Si con ocasión del servicio, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.”¹



1 El artículo 15 A quedaría con la siguiente redacción:

Artículo 15 A.- Los proveedores que ofrezcan servicios de estacionamiento de acceso al público general, cualquiera sea el medio de pago utilizado, se regirán por las siguientes reglas:

1. El cobro de uso del servicio de estacionamiento por períodos inferiores a veinticuatro horas, se podrá efectuar optando por alguna de las siguientes modalidades:

a) Cobro por minuto efectivo de uso del servicio, quedando prohibido el cargo por períodos, rangos o tramos de tiempo.

b) Cobro por tramo de tiempo vencido, no pudiendo establecer un período inicial inferior a treinta minutos. Los siguientes tramos o períodos no podrán ser inferiores a diez minutos cada uno.

A contar de los primeros treinta minutos y hasta los noventa minutos de permanencia en estas dependencias, el usuario quedará liberado del pago, exhibiendo una boleta debidamente emitida por alguno de los proveedores de bienes o servicios presentes en la edificación principal o anexa al centro comercial que sirven a los estacionamientos, en que conste haber adquirido algún producto o usado de la prestación de algún servicio.

2. Cualquiera sea la modalidad de cobro que utilice el proveedor del servicio de estacionamientos, no podrá, bajo circunstancia alguna, redondear o aproximar la tarifa al alza.

3. Los proveedores de servicio de estacionamiento podrán fijar un periodo de uso del servicio sin cobro, de acuerdo a sus políticas comerciales o a las condiciones de uso de dicho servicio.

4. En caso de pérdida del comprobante de ingreso por parte del consumidor, corresponderá al proveedor consultar sus registros con el fin de determinar de manera fehaciente el tiempo efectivo de utilización del servicio, debiendo cobrar, en tal caso, el precio o tarifa correspondiente a éste, quedando prohibido cobrar una tarifa prefijada, multas o recargos. En este caso, el proveedor deberá solicitar al consumidor cualquier antecedente que permita acreditar o identificar al propietario del vehículo.

5. Si con ocasión del servicio, se producen hurtos o robos de vehículos, o daño en éstos, el proveedor del servicio será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor, no obstante la responsabilidad infraccional que corresponda de acuerdo a las reglas generales de esta ley.

6. El proveedor deberá exhibir de forma visible y clara, en los puntos donde se realice el pago del estacionamiento, y en los ingresos del recinto, el listado de los derechos y obligaciones establecidos en la ley, haciendo mención del derecho del consumidor de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al juzgado de policía local competente, en caso de infracción.