

¿Cómo reclamo por mi automóvil dañado en una playa de estacionamiento?

Por el Dr. Fernando Tomeo (#)

Mi amigo ingresó con su Mercedes-Benz en una playa de estacionamiento subterránea en pleno centro porteño. Obtuvo de la máquina de ingreso un “ticket por estadía” que le imponía la obligación de abonar la módica suma de 30 pesos a su salida. El ticket contenía una leyenda que decía “la casa no se hace responsable por cualquier daño que pudiera sufrir el vehículo ni por hurto y/o robo del mismo”. El se fue tranquilamente a trabajar y a las 21.00 horas regresó a recoger su automóvil. Las dos ópticas y la parrilla delantera estaban totalmente destruidas. Un desconocido había retirado su vehículo impactando en el Mercedes-Benz. Por supuesto, el Sr. Desconocido se había marchado sin dejar rastros. El entró en pánico y preguntó al cajero de la playa subterránea si había presenciado el hecho pero, negando la situación, el gentil cobrador le respondió que no había visto nada y que debía retirar su vehículo a la brevedad ya que la playa cerraba a las 22 horas. Ello, sin omitir aclarar que “la casa” no respondía por daño alguno conforme se desprendía del propio ticket que el le exhibió para pagar la estadía de su ahora alicaído Mercedes.

El hecho relatado se repite sistemáticamente en nuestra vida cotidiana y muchos consumidores creen que efectivamente “el ticket” emitido por el robot playero exime al titular del garage de cualquier responsabilidad por los daños sufridos en los vehículos estacionados, situación que definitivamente no es así. En efecto, el “ticket” no se ha considerado jurídicamente válido para eximir de responsabilidad al titular de la playa de estacionamiento ya que sobre éste recae la obligación de guarda y custodia del vehículo que le ha sido depositado en confianza. En este sentido el art. 37 de la ley 24.240 (de defensa del consumidor) establece que aquellas cláusulas contractuales que desnaturalicen obligaciones o limiten la responsabilidad de las partes se tendrán por no escritas, lo cual resulta aplicable a la leyenda incorporada al ticket que le entregaron a mi amigo. En otras palabras, el guardián de la cosa debe responder por los daños ocasionados a la misma, salvo que pueda probar la culpa de la víctima o de un tercero por el cual no deba responder. En el mismo sentido, la ley 26.361 modificó la ley de defensa del consumidor e incorporó el art. 40 bis y la figura del “daño directo”, que contempla la posibilidad de aplicar una multa al proveedor de un bien o al prestador de un servicio y a favor del consumidor cuando ha sido víctima de una conducta disvaliosa como consecuencia de la acción u omisión de alguno de aquellos.

A los efectos de resolver situaciones como la mencionada precedentemente, la ley 24.240 dispuso la creación de los Tribunales Arbitrales de Consumo que tienen a su cargo la resolución exclusiva de conflictos vinculados a relaciones de consumo. Por su parte, la Ex-Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación (actual Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor) creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo que es absolutamente gratuito y voluntario para las partes. El proceso arbitral es rápido (tiene una duración máxima de 4 meses prorrogables exclusivamente por acuerdo de las partes) y los conflictos son sometidos a la decisión de los árbitros que conforman los Tribunales integrados por un árbitro institucional, uno representante de las Asociaciones de Consumidores y otro representante de las Entidades Empresarias adheridas, garantizando y preservando el equilibrio entre las partes. El laudo arbitral (la sentencia) es vinculante y tiene fuerza ejecutiva, siendo el mismo irrecurrible. En caso de que la empresa reclamada no acepte someter a arbitraje el planteo efectuado por el consumidor, la denuncia se remite a la Dirección de Defensa del Consumidor para su tramitación y aplicación de sanciones, en su caso. No deje de tener en cuenta este mecanismo de resolución de conflictos que

resulta altamente efectivo, no tiene costos y ha brindado y sigue brindando soluciones a miles de consumidores, entre ellos, a mi amigo que ya tiene su Mercedes-Benz nuevamente impecable.

(#) El autor es abogado especialista en Derecho del Consumidor y Derecho Societario, Profesor Adjunto Regular de Derecho Societario (Facultad de Derecho, UBA) y socio del Estudio Jurídico “Abieri, Fracchia & Tomeo Abogados”. [www.aftabogados.com.ar](http://www.aftabogados.com.ar)