

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 12-107180- -00001-0000	Fecha: 2012-08-13 16:21:23
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**CARLOS SALCEDO DE LA VEGA**  
csalcedodelavega@hotmail.com

Asunto: Radicación: 12-107180- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

### 1. Objeto de la Consulta

En su escrito formula los siguientes interrogantes relacionados con la responsabilidad de quienes prestan el servicio de parqueo:

“1. ¿Los parqueaderos deben responder por el robo o pérdida de los elementos no anexos y complementarios (bienes dejados en él) que se encuentren dentro del vehículo?”

“2. ¿Es válida la cláusula que establezca que los parqueaderos no serán responsables por las pérdidas de los elementos que se dejen en los vehículos?”

“3. Si la respuesta a la pregunta dos (2) es NO. ¿En qué ley se establece esa obligación para la persona natural o jurídica que preste el servicio de parqueadero?”

A continuación encontrará información general acerca de la prestación de servicio que supone la entrega de un bien, como lo es el servicio de parqueadero y las atribuciones de esta Superintendencia al respecto.

### 2. Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones: (i) Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la

verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, entre otras; y, (ii) En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor.

## 2.1. Normas aplicables

El artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN. Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

“1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

“Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

“2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

“3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

En concordancia con lo anterior, el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, contiene reglas específicas para los contratos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en los siguientes términos:

“a) Toda persona o establecimiento que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrolla la actividad (reparación de vehículos en talleres, reparación de electrodomésticos, parqueaderos, servicio de lavandería, entre otros), debe expedir un recibo donde conste, además de las obligaciones establecidas en el artículo 39 del decreto 3466 de 1982, como mínimo, lo siguiente:

- “- Nombre o razón social del prestador del servicio;
- “- Dirección y teléfono del establecimiento;
- “- Nombre e identificación del usuario;
- “- Dirección y teléfono del usuario;
- “- Número de recibo;
- “- Fecha y hora de la recepción;
- “- Identificación del bien;
- “- Indicación expresa de los defectos o averíos del bien y sus accesorios
- “- Clase de servicio;
- “- Plazo para la prestación del servicio;
- “- Valor del servicio, así como las sumas que se abonan como parte del precio; y
- “- Término de caducidad.”

“b) En caso de no existir anotación expresa en cuanto a los defectos o averíos del bien y sus accesorios, se entenderá que éste ingresó o fue entregado en perfectas condiciones y con todos los elementos inherentes a él.

“c) La persona obligada a la prestación del servicio, asume la custodia del bien en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios si los hubiere.

“d) En caso que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro por causas diferentes al caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, deberá subsanarse el daño, cambiando el bien por otro de igual calidad y valor o pagando el valor acordado por las partes o, en su defecto, el que fije la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2.2. Responsabilidad

Del una prestación de servicio que supone la entrega de un bien se desprenden obligaciones en cabeza de la persona que presta tal servicio, entre ellas, la custodia la entrega al usuario del bien una vez haya finalizado el servicio.

Frente al tema de la responsabilidad, el Art. 11 de la Ley 1480 de 2011, establece dentro los aspectos que están incluidos en la garantía, el de responder por los bienes que se entregan en la prestación de servicios que supone la entrega de un bien, tal y como lo establece el su numeral 9. Veamos:

“En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los

efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

En consecuencia, la persona que presta un servicio que supone la entrega de un bien responderá por los daños ocasionados a éste o su pérdida, sustituyendo el bien por otro o pagando su valor en dinero, lo cual se hará con independencia del grado de culpa.

Para los eventos en que la prestación del servicio de parqueo es gratuita, “el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave”, lo que significa que para el evento en que la prestación del servicio es gratuita, el prestador del servicio tiene una responsabilidad limitada, ya que solo responderá cuando existe dolo o culpa grave.

El prestador del servicio de parqueadero, como consecuencia de la obligación de custodia y conservación del automotor, responderá por los daños de que sea objeto el vehículo bajo su guarda. El transcrito artículo 18 dispone que “Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere”.

Igualmente, la persona que presta el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

Quien preste el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

En caso de iniciarse una investigación por el extravío de cosas u objetos dejados en el vehículo, le corresponderá al usuario acreditar que la cosa se encontraba dentro del vehículo al momento de iniciarse la prestación del servicio.

Sobre la responsabilidad de los parqueaderos respecto de los objetos dejados dentro de los vehículos que no corresponden a equipos anexos o complementarios, esta oficina ha conceptuado en la misma línea a la expuesta en el presente concepto, en los siguientes términos:

“En este orden de ideas, se concluye que el vehículo dejado en depósito al parqueadero está conformado por todos los bienes que por estar conectados física o corporalmente hacen en conjunto una unidad y será por todos y cada uno de esos bienes conjunta o individualmente considerados que el parqueadero deberá responder. Por lo anterior, el

parqueadero tiene la obligación de custodia y de restitución sobre la totalidad de los elementos que hacen parte integrante del vehículo que se ha dejado en depósito. Así mismo, debe entenderse que si un bien por su naturaleza no hace parte integrante del vehículo pero está anexo a éste o lo complementa, se considerará que entra a hacer parte integrante del mismo y por lo tanto, deberá ser objeto de custodia y restitución por parte del parqueadero”. (Concepto 0203541)

-----  
“Por otro lado, aunque por el hecho de dejar el vehículo en depósito el parqueadero no adquiere la obligación de custodia y restitución en relación con los bienes dejados en él, es decir sobre aquellos que no hacen parte integrante del mismo o que no tienen el carácter de “equipos anexos o complementarios” de él, es posible que el parqueadero los reciba también en depósito, caso en el cual el contrato sobre estos bienes se perfeccionará con su entrega al parqueadero y éste deberá custodiarlos y restituirlos al depositante.” (Concepto 04016250)

Establecido lo anterior, tenemos que, en opinión de esta Oficina, siempre que se disponga de un espacio para el parqueo para terceros, sea que se cobre o no, se entiende que nos encontramos ante la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en consecuencia, el prestador del servicio deberá dar cumplimiento a las normas reseñadas, por tanto, deberán implementar los mecanismos necesarios relacionados en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 y en la Circular Única, tales como, la expedición de un recibo con la fecha y hora de la recepción, su identificación y su estado.

El incumplimiento de estas previsiones podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 que van desde multas - que pueden ser de hasta 2000 salarios mínimos-, hasta el cierre definitivo del establecimiento, esto sin detrimento de la responsabilidad para reparación de daños, en acciones que pueden adelantarse ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria.

Igualmente, las alcaldías municipales tiene también competencia administrativa al respecto, conforme a lo que regulado el artículo 62 de la varias veces citada Ley 1480.

De cualquier manera, cada caso debe ser considerado de manera particular, a efectos de determinar el alcance de la garantía y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que hacen parte del mismo, para determinar la calidad de consumidor, de proveedor, la existencia de relación de consumo, entre otras, lo cual será de examen de la autoridad que conozca del asunto.

### 3. Cláusula abusivas

La Ley 1480 de 2011, artículo 42, contiene una prohibición de carácter general respecto de cláusulas que son consideradas como abusivas.

“CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus

derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

A continuación, en el artículo 43 enuncia las cláusulas que son consideradas como abusivas y, en consecuencia, ineficaces:

“CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

“1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;

“2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;

“3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

“4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;

“5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;

“6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;

“7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;

“8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;

“9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;

“10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

“11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;

“12. Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral.

“13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.

Lo anterior deberá ser tenido en cuenta cuando se lleve a cabo la contratación con aquellos que son considerados consumidores, so pena de incurrir en faltas que pueden acarrear demandas, así como las sanciones establecidas en la Ley 1480 de 2011, artículo 61.

Dentro de las cláusulas consideradas como abusivas, se encuentran aquellas que limitan la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden, las que impliquen una renuncia de los derechos del consumidor o las que

trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor, y la consecuencia será la que establece el artículo 42, que norma:

“Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

En el evento en que se incluyan cláusulas consideradas como abusivas, el consumidor podrá acudir, acorde con lo dispuestos por el artículo 56 de la ley 1480, ante los jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, presentando demanda para hacer valer sus derechos.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de Internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Asesor de la Oficina Jurídica