

RESOLUCION N° 000263

Mendoza, 10 MAR 2015

**VISTO:**

La necesidad de regular la prestación de los servicios de guarda y/o custodia de vehículos, que en forma gratuita u onerosa brindan los estacionamientos, en especial en lo referido a las diferentes cláusulas que a través de cartelería y otros medios, informan la falta de responsabilidad de las mismas por los robos, hurtos o daños que pudiesen producirse en los vehículos y/o bienes o efectos dejados en su interior y;

**CONSIDERANDO:**

Que dicha información incluye leyendas tales como: "La empresa no se responsabiliza por eventuales daños, hurtos, robos y perjuicios ocasionados en los automotores, motos y bicicletas"; "el vehículo y los objetos que se dejen en el estacionamiento son de exclusiva responsabilidad de su dueño, aun en caso de robo o incendio o extravío".

Que las cláusulas que limitan la responsabilidad por daños resultan abusivas conforme lo dispone los artículos 37° y 38° de la Ley N° 5547 y de los artículos 37°, 38° y 39° de la Ley N° 24.240.

RESOLUCION N° 000263

DDC

Dr. SERGIO ROCAMORA  
DIRECTOR  
Dirección de  
Defensa del Consumidor  
GOBIERNO DE MENDOZA

1

Que esta Dirección de Defensa del Consumidor perteneciente al Ministerio de Trabajo, Justicia y Gobierno de la Provincia de Mendoza, es la Autoridad de Aplicación de la Ley Provincial N° 5547 y la Ley Nacional N° 24.240 respecto de todas las normas generales y especiales aplicadas a las relaciones de consumo que se integran con las disposiciones de las normas de consumidores locales y nacionales antes mencionadas.

Que la contratación del depósito, guarda y/o custodia de vehículos implica la responsabilidad del explotador del estacionamiento sobre dichos bienes, no pudiendo excluirse ni limitarse la misma, no obstante cualquier voluntad expresa en contrario de los proveedores.

Que la limitación de responsabilidad a través de tales cláusulas, resultan violatorias a lo establecido en el artículo 37° tercer párrafo, incs. a) y b) de la Ley N° 5547 y de lo establecido en el incs. a) y b) artículo 37° de la Ley N° 24240, y se considera como cláusulas ineficaces.

Que el artículo 37° de la Ley Provincial N° 5547, establece que: “las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general se apliquen a la oferta, promoción o venta de bienes o servicios, incluidas las empresas estatales deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen o se pongan a disposición del consumidor o usuario, b) entrega de factura, recibo, comprobante o documento que acredite la operación o presupuesto, en su caso, c) buena fe y justo equilibrio en las contraprestaciones. Son especialmente prohibidas: a) las limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor o usuario y las relativas a la utilización o finalidad esencial del producto o servicio, b) la imposición de renunciaciones a los derechos del consumidor o usuario reconocidas por esta ley.

Que el artículo 38° de la Ley Provincial N° 5547, establece que: “La autoridad de aplicación vigilara que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas contrarias a las previstas en el artículo anterior. (texto según ley 5966, art. 2)”.

Que el artículo 58° inc. e) de la Ley N° 5547 establece que: “Considerase infracción reprimida con las penas establecidas en el artículo anterior, toda violación a la presente ley y su reglamentación, y especialmente: el incumplimiento de las disposiciones sobre garantías y sobre cláusulas abusivas de los contratos”.

Que el artículo 51° de la Ley N° 5547 establece que: “La Autoridad de aplicación tendrá competencia para conocer y decidir, en sede administrativa, de oficios o por denuncias de consumidores o usuarios sobre las infracción que se comentan en contra de esta ley o de las demás normas protectoras del consumidor o usuario”.

Que artículo 37° de la Ley Nacional N° 24.240, establece que: “Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el

consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario”

Que el artículo 38° de la misma norma legal, establece que: “La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido”.

Que las disposiciones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor establecen que sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte, haciendo referencia a las formas estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general a las que fueron redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio sin que la contraparte tuviere posibilidad de discutir el contenido (C1°CCom. De Mar del Plata, sala II, 20-11-97, “Martinelli, Jose A. c/Banco del Buen Ayre”, L. L. B. A. 1998-511).

Que el artículo 38° de la reglamentación de la ley N° 24240 aprobado por el Decreto N° 1798/94, establece que: “La autoridad de aplicación notificará al proveedor que haya incluido cláusulas de las previstas en el artículo 37° que las mismas se tiene por no convenidas y lo emplazará a notificar tal circunstancia al consumidor de manera fehaciente y en el término que dicha autoridad le fije. En

caso de incumplimiento será pasible de las sanciones previstas en el artículo 47° de la Ley n° 24.240”.

Que el artículo 42° de la CONSTITUCIÓN NACIONAL establece que entre los derechos de los consumidores se encuentran los de protección de sus intereses económicos, información adecuada y veraz, y libertad de elección, con la finalidad que aquellos puedan realizar en forma correcta la adquisición de bienes y servicios. Que la Constitución dispone claramente que “Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos” y expresamente ordenando la Constitución Nacional que “La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos...”.

Que el artículo 1° de la Ley Nacional 24.240 tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. (Artículo sustituido por Artículo 1° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

Que el artículo 2°, del mismo cuerpo legal, indica que Proveedor “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca,

distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.....”  
(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

Que el artículo 3°, del mismo cuerpo legal, establece que: “...Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica. (Artículo sustituido por artículo 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)”.

Que es facultad de esta Dirección conforme el artículo 48° de la Ley N° 5547 ser la autoridad de aplicación de la mencionada ley, pudiendo “dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación”. (Texto según ley 5966, Art. 1)”.

**POR TODO LO EXPUESTO, EL DIRECTOR DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°.-Quedan obligadas al cumplimiento de esta Resolución toda persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que en forma gratuita u onerosa

RESOLUCION N° 00026

DDC

Dr. SERGIO ROCAMORA  
DIRECTOR  
Dirección de  
Defensa del Consumidor  
GOBIERNO DE MENDOZA

6

preste servicios de "estacionamiento". Se entiende por tal, a la obligación de guarda y/o custodia de vehículos que asume, en forma expresa o tácita, el proveedor en locales abiertos, cerrados, subterráneos, parking, garages, cocheras y demás servicios de garajes. La aplicación de esta norma regirá también cuando el servicio de estacionamiento tenga el carácter de servicio accesorio a una explotación comercial o no y en los casos previstos en el segundo párrafo del artículo 1º de la Ley N° 24.240.

A modo ejemplificativo, sin que ello implique una enunciación taxativa, quedan incluidos todos los estacionamientos de centros comerciales, mall, shopping, paseos comerciales, supermercados, hoteles, casinos, boliches o lugares de entretenimientos, restaurantes, bares, casas de té, estacionamientos públicos concesionados, estaciones de servicios, clubes, ferias, cementerios, estacionamientos privados, etc.

ARTÍCULO 2º.-Los obligados - comprendidos en el Artículo 1º- deberán abstenerse de exhibir leyendas, letreros, carteles, epígrafes, rótulos, pintadas, símbolos, signos o cualquier otro medio de información o comunicación (verbal, escrita, visual), que limiten total o parcialmente la responsabilidad por daños, ya sea que estos fueran originados por accidentes, roturas, robo y/o hurto, manipulación e incendio, tanto de vehículos como de bienes o efectos dejados en su interior, durante el tiempo que dure la guarda y/o custodia de los mismos, de conformidad con lo establecido en los artículos 37º incs. a) y b) de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 58º inc. e) Ley Provincial N° 5547 concordante con el artículo 37º tercer párrafo incs. a) y b) de dicha ley. Las mismas son consideradas cláusulas abusivas, contrarias al orden público constitucional, se tendrán por no escritas, ni consentidas por los consumidores/usuarios. Dichas cláusulas son nulas de nulidad absolutas, sin ningún efecto jurídico válido oponible a terceros.

ARTÍCULO 3º.- Esta Disposición alcanza aún cuando las leyendas mencionadas en el artículo 2º se encontraren impresas en recibos, tickets, facturas, orden de estacionamiento y/o cualquier otra documentación entregada por el proveedor obligado.

ARTÍCULO 4º.- Deberán además, remover las leyendas exhibidas y/o impresas ya existentes, que incluyan cláusulas limitativas de la responsabilidad por los daños que puedan producirse, en un plazo de TREINTA (30) DÍAS CORRIDOS, a partir de la publicación en el Boletín Oficial. La publicación de la presente Resolución cumplirá la función de emplazamiento a que se refiere el artículo 38º de la reglamentación de la Ley N° 24240 aprobado por el Decreto N° 1798/94.

ARTÍCULO 5º.- El incumplimiento de las disposiciones de la presente Resolución será sancionada con multa mínima de PESOS DIEZ MIL (\$10.000), por cada exhibición y/o impresión de leyendas como las ut supra mencionadas - conforme al régimen de la Ley Provincial N° 5.547- previa acta de verificación confeccionada por la autoridad competente.

ARTÍCULO 6º.- Que los usuarios de dichos servicios podrán denunciar el incumplimiento de la presente, personalmente o por correo electrónico (inspeccion-consumidores@mendoza.gov.ar), enviando una breve descripción, fotos digitales, datos del establecimiento (Nombre de Fantasía y domicilio) y datos personales (Nombre, apellido, DNI, domicilio).

ARTÍCULO 7º.- Cúmplase y Publíquese.

ARTÍCULO 8º.- Insértese en el Registro de Resoluciones.

ARTÍCULO 9º.- Archívese.

Dr. SERGIO ROSAMORA  
DIRECTOR  
Dirección de  
Defensa del Consumidor  
GOBIERNO DE MENDOZA