



¿Los estacionamientos cumplen? Análisis de la ejecución de la Ley 20.967

Ejecución

Lorena Zapata Contreras
Carlos Álvarez Levín

2025

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

“El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU”.

1. INTRODUCCIÓN

El mercado de los estacionamientos sin duda es uno de los servicios más demandados en las últimas décadas, atendido principalmente a tres factores, el primero al gran crecimiento de la población en las urbes, el segundo viene de la mano del crecimiento económico y la capacidad de la población en poder adquirir un vehículo y el tercero a la reducción de espacios destinados a estos servicios.

Bajo esta premisa, el mercado de los estacionamientos pasó a ser un negocio con un descontrol, que sin dudar causaba un grave perjuicio a los consumidores con tarifas sin un límite claro y transparente, con una nula respuesta hacia los consumidores cuando existían daños, robos o hurtos en sus vehículos o pertenencias.

Es por aquello que la ley 20.967 del año 2017 tuvo como finalidad poner límites claros a los servicios de estacionamientos, estableciendo un sistema tarifario y de responsabilidad de los servicios de estacionamientos frente a incidentes sufridos por los consumidores.

ODECU ha detectado el no cumplimiento de estas determinaciones, a través de denuncias que ha recibido por parte de consumidores, como asimismo cuando los propios medios de comunicación a nivel nacional hablan y analizan el tema.

Que, atendido a que no existe en el país un estudio objetivo sobre el cumplimiento de la Ley 20.967 que le entregue a los consumidores certeza sobre si los servicios de estacionamientos cumplen con lo establecido por Ley, es que estamos plenamente convencidos como Organización que el presente estudio es relevante tanto para los consumidores como para las autoridades encargadas de realizar las fiscalizaciones a este tipo de servicios.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de la normativa consumerista en el ámbito del uso de servicios de estacionamientos, generalmente en lo relacionado con los sistemas de cobro establecidos por la ley 20.967 y su cumplimiento por parte de estos prestadores de servicios.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Verificar el cumplimiento por parte de los proveedores del servicio de estacionamientos en los sistemas de cobro establecidos por la ley 20.967,
- 2) Verificar si existen avisos/carteles que “limiten la responsabilidad” de los proveedores del servicio de estacionamiento frente a robos o hurtos
- 3) Verificar que se cumplan la determinación de la obligatoriedad de los proveedores de estacionamiento a contar con un registro exacto del tiempo de uso por los consumidores.
- 4) Orientar a los consumidores, de manera didáctica, sobre las determinaciones de la Ley, para la correcta elección de estos servicios.

3. MARCO CONCEPTUAL

Estacionamientos: lugar destinado para que los vehículos puedan detenerse y permanecer estacionados por un período de tiempo determinado. Puede ser público o privado, gratuito o pagado.

Tipos de estacionamientos:

1. **Públicos:** Administrados por municipalidades o concesionarias en calles y espacios abiertos.

2. **Privados:** Propiedad de empresas o particulares, como los de malls, supermercados y aeropuertos.
3. **Residenciales:** Ubicados en edificios, condominios o casas para uso de residentes y visitantes.
4. **Subterráneos o en altura:** Espacios en sótanos o estructuras elevadas diseñadas para optimizar el uso del suelo.

Cobros por Tipo de Estacionamiento:

En Chile, el cobro de estacionamiento particular para un vehículo puede variar según el tipo de estacionamiento y la normativa aplicable.

⇒ **Estacionamientos privados comerciales (malls, supermercados, aeropuertos, sectores con poca disponibilidad de aparcamiento en las calles, centros médicos, organismos del Estado, etc.)**

- Se cobra por **minuto, tramo de tiempo o tarifa fija**.
- Desde 2018, la ley establece que los cobros pueden hacerse de dos formas:
 - **Por minuto efectivo de uso.**
 - **Por tramo de tiempo**, con un cobro mínimo de media hora y luego por cada fracción adicional.
- Algunos lugares ofrecen **gratuidad por un período determinado** (ej. 30 minutos gratis en supermercados).

⇒ **Estacionamientos en edificios y condominios**

- Para residentes, puede estar incluido en los **gastos comunes** o cobrarse como un arriendo adicional.

Algunos estacionamientos pueden tener medidas de seguridad como cámaras, barreras de acceso y cobro automatizado.

Cobros por Tipo de Estacionamiento:

Estacionamientos privados comerciales (malls, supermercados, aeropuertos, sectores con poca disponibilidad de aparcamiento en las calles, centros médicos, organismos del Estado, etc.)

- Se cobra por **minuto, tramo de tiempo o tarifa fija**.
- Desde 2018, la ley establece que los cobros pueden hacerse de dos formas:
 - **Por minuto efectivo de uso**.
 - **Por tramo de tiempo**, con un cobro mínimo de media hora y luego por cada fracción adicional.
- Algunos lugares ofrecen **gratuidad por un período determinado** (ej. 30 minutos gratis en supermercados).

Estacionamientos en edificios y condominios

- Para residentes, puede estar incluido en los **gastos comunes** o cobrarse como un arriendo adicional.
- Para visitas, algunos condominios pueden cobrar por **hora o fracción**.

Estacionamientos concesionados en vía pública

- Administrados por empresas con concesión municipal.
- Se paga por tiempo de uso según una tarifa fijada por la municipalidad.

Estacionamientos particulares arrendados

- En este caso, el cobro es libre y depende del acuerdo entre las partes.
- Puede ser por **día, mes o periodo específico**.

Métodos de Cobros en estacionamientos: Desde 2018 en Chile, la ley permite que los estacionamientos cobren de dos maneras:

⇒ **Por minuto exacto:** significa que el usuario paga únicamente por el tiempo real que utilizó el espacio, sin redondeos ni tramos fijos.

Ejemplo de cobro por minuto exacto:

* Tarifa: **\$50 por minuto**.

* Si se estaciona por **23 minutos**, se paga **23 × \$50 = \$1.150**.

* No hay cobros mínimos ni redondeos al alza.

* En este sistema solo se paga por el tiempo real de uso

Por tramos: significa que el pago se realiza en bloques de tiempo predeterminados en lugar de cobrar por cada minuto exacto.

⇒ **Por tramos de tiempo:** con un mínimo de media hora y luego fracciones.

Ejemplo de cobro por tramo:

* **Primer tramo:** \$2.000 por los primeros 30 minutos (aunque esté solo 10 minutos, se paga los 30).

* **Siguientes tramos:** \$500 por cada 10 minutos adicionales.

* En este sistema, aunque el usuario no utilice todo el tramo, paga el valor completo del mismo.

4. MARCO REGULATORIO

La Ley N.º 20.967, vigente desde marzo de 2017, aparece como una respuesta directa a un problema que durante años afectó a miles de consumidores: estacionamientos con cobros arbitrarios, redondeos injustificados, diferencias profundas entre un proveedor y otro, y una sensación generalizada de abuso. El país experimentaba un crecimiento sostenido del parque vehicular, acompañado de una expansión acelerada de centros comerciales, clínicas y recintos privados que comenzaron a depender fuertemente del cobro por estacionamiento. En ese contexto, la discusión pública fue clara: **los usuarios estaban pagando sin reglas claras y sin protección efectiva.**

Durante su tramitación, el Congreso recogió reclamos históricos de consumidores y organizaciones, así como la evidencia de prácticas que se repetían en el mercado: cobros mínimos obligatorios incluso cuando

el usuario permanecía pocos minutos, señales que intentaban excluir cualquier tipo de responsabilidad ante robos o daños, y sistemas de registro que no garantizaban exactitud. Esto llevó a modificar la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incorporando por primera vez normas específicas y obligatorias para la industria de los estacionamientos.

El eje central de la reforma se encuentra en la forma en que los proveedores pueden cobrar el servicio. La ley estableció solo **dos sistemas posibles**, cerrando la puerta a cualquier modalidad distinta. El primero es el cobro **por minuto efectivo de uso**, que obliga a registrar de manera precisa el tiempo real de permanencia del vehículo y cobrar únicamente por esos minutos, eliminando por completo los redondeos al alza o los mínimos obligatorios que fueron tan cuestionados antes de la reforma. El segundo sistema es el cobro **por tramos de tiempo**, que permite bloques predefinidos, pero con reglas estrictas: el primer tramo debe ser de media hora, y los siguientes deben corresponder a fracciones claras y previamente informadas; el proveedor no puede inventar tramos irregulares ni ocultar sus valores.

Ligado a lo anterior, la ley impuso la obligación de contar con un **registro exacto del tiempo de uso**, independiente del sistema de cobro elegido. Esto implica que la marcación de entrada y salida debe ser confiable, verificable y coherente con el cobro final. La intención del legislador fue poner fin a sistemas que operaban con márgenes de error amplios o que no transparentaban la manera en que se calculaba el tiempo.

Otro aspecto crucial fue la prohibición absoluta de cualquier intento de limitar la responsabilidad del proveedor mediante carteles, avisos o cláusulas. Antes de la ley, era habitual encontrar letreros del tipo “no nos hacemos responsables por robos o daños”, lo que dejaba desprotegido al consumidor. Con la reforma, la Ley 19.496 establece que los estacionamientos pagados responden por daños, hurtos y robos que

ocurran dentro del recinto. Cualquier aviso que pretenda lo contrario es ilegal.

Finalmente, la normativa exige que toda la información relativa al servicio sea entregada de manera **visible, comprensible y suficiente**. El consumidor debe conocer los precios, la modalidad de cobro y las condiciones relevantes antes de ingresar al estacionamiento, de modo que su decisión sea informada y no se enfrente a sorpresas al momento de pagar.

En síntesis, la Ley 20.967 vino a ordenar un mercado que por años operó sin estándares mínimos. Los elementos clave para evaluar su cumplimiento en este estudio son tres:

(1) el sistema de cobro utilizado, que debe ser exclusivamente por minuto exacto o por tramos;

(2) la existencia o no de avisos que limiten la responsabilidad del proveedor, lo cual está prohibido; y

(3) la existencia de un registro preciso del tiempo de uso. Sobre la base de estos criterios se estructura el análisis jurídico del comportamiento de cada proveedor visitado.

5. ALGUNOS DATOS DEL RUBRO ESTACIONAMIENTOS

Según un estudio de Mapcity (empresa dedicada al análisis de data geográfica y sociodemográfica), publicado en el Diario Financiero del 29/09/2024, en la Región Metropolitana de Santiago los estacionamientos tienen mayor presencia en zonas con gran afluencia de público e importante actividad comercial, determinando la siguiente concentración de este tipo de servicio:

⇒ 41% Santiago Centro

⇒ 17% Las Condes

⇒ 13% Providencia

⇒ 5% Ñuñoa

⇒ 5% Huechuraba

⇒ 4% Recoleta

¿Los estacionamientos cumplen? Análisis de la ejecución de la ley 20.967

- ⇒ 4% Vitacura
- ⇒ 13% otras comunas

Comunas con Estacionamientos más caros para 30 minutos de uso son Las Condes - \$1.200 y Providencia - \$1.000.

Al 15 de abril de 2023, el Sernac recibió más de 156 quejas por cobros improcedentes por servicios de estacionamiento

Para la realización de este estudio no se encontraron cifras oficiales e independientes sobre el tamaño de la industria de estacionamientos en Chile, no obstante, en el año 2015 cuando la Ley (N.º 20.967) se estaba tramitando en el Congreso, la Región Metropolitana concentraba el 80% de estacionamientos públicos tarifados, divididos en 4 comunas: Las Condes, Providencia, Santiago y La Florida. Y el principal operador en aquel año, era la empresa española SABA CHILE (9.000 estacionamientos/2015), seguida por AZVI, también española (1.300 estacionamientos/2015), luego está una empresa chilena, IDC, seguida de las norteamericanas CENTRAL PARKING y REPLUBIC PARKING

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo de investigación:

Investigación exploratoria con enfoque cualitativo y alcance transversal, con cobertura territorial de la Región Metropolitana de Santiago, debido a su gran concentración de servicios de Estacionamientos.

6.2. Recolección de datos:

Realización de **cliente oculto**, con visitas a los estacionamientos y ejecutando el estacionado de vehículos para certificación de los valores cobrados.

Se elaboraron planillas de registro de las informaciones de cada uno de los sistemas tarifarios de los estacionamientos visitados.

6.3. Universo/Muestra:

Universo: Estacionamientos de la Región Metropolitana. Observación: número de estacionamientos total no conocido - Mercado con muy poca información pública de cantidad de operadores y de estacionamientos.

Muestra: En la selección inicial, las comunas que formarían parte de la muestra eran Las Condes, Providencia, Santiago, Ñuñoa y La Florida, visitando 5 estacionamientos por Comuna, totalizando 25 locales a visitar.

Efectivamente se visitaron las comunas: Las **Condes, Providencia, Santiago, Ñuñoa y La Florida/San Miguel**. San Miguel complementa a la comuna de La Florida (ambas dentro del 13% de otras comunas), ya que en La Florida no se encontraron suficientes predios/locales de estacionamientos en funcionamiento, siendo más común el estacionamiento privado en la vía pública.

Criterio de selección de la muestra: Las comunas con mayor concentración de Estacionamientos.

6.4. Técnica de análisis de la información obtenida:

Para poder reflejar de manera transparente lo que realmente viven los consumidores al utilizar un estacionamiento, se definió un método para analizar a todos bajo los mismos parámetros, evitando apreciaciones subjetivas o criterios distintos según la comuna.

Así, se establecieron cinco variables clave, todas directamente relacionadas con las exigencias de la Ley N° 20.967 y con los derechos básicos de los usuarios. Estas variables permiten ver no solo si el estacionamiento cobra correctamente, sino también si informa adecuadamente, si entrega documentos claros y si evita prácticas que puedan confundir o perjudicar al consumidor.

Las variables revisadas fueron:

1. **Cumplimiento de la ley en relación con la tarifa:** Se verificó si el estacionamiento está aplicando el cobro minuto a minuto, sin redondeos indebidos, sin cobros por hora o fracción y respetando lo que la ley exige para estos recintos.
2. **Ausencia de carteles que limiten responsabilidad:** Se verificó si existen letreros que intentan deslindar toda responsabilidad por robos, daños o pérdidas. Este tipo de señalética está prohibida, porque induce a error y vulnera derechos.
3. **Información visible sobre los derechos del consumidor:** Se observó si el consumidor puede ver, de forma clara y sin obstáculos, cuáles son sus derechos al momento de usar el estacionamiento.
4. **Exhibición de los valores:** Confirmando si los precios—tarifas, modalidades de cobro y cualquier información relevante— están visibles desde antes de ingresar, para que las personas puedan decidir informadamente.

5. **Entrega de un ticket claro con valores y tiempo de uso:** Se revisó si el estacionamiento entrega un comprobante que indique exactamente el tiempo utilizado y el valor cobrado. Este documento es fundamental para la transparencia y para eventuales reclamos.

Cómo se construyó la calificación final

Cada variable se consideró simplemente como “cumplida” o “no cumplida”. Luego, dependiendo del total de variables cumplidas, se asigna una calificación general que permite entender, qué tan ajustado a la normativa está cada estacionamiento:

• Cumplimiento Bajo: 0 o 1 variable cumplida.
• Cumplimiento Medio Bajo: 2 variables cumplidas.
• Cumplimiento Medio: 3 variables cumplidas.
• Cumplimiento Medio Alto: 4 variables cumplidas.
• Cumplimiento Alto: 5 variables cumplidas.

Con esta escala se pueden comparar distintos estacionamientos entre sí, distinguir buenas prácticas y detectar con claridad los puntos donde persisten fallas importantes que afectan a los consumidores.

**¿Los estacionamientos cumplen?
Análisis de la ejecución de la ley 20.967**

7. Registro de las Visitas

Se presentan los registros de las visitas por comuna:

7.1. SANTIAGO

NÚMERO DE VISITA	1	2	3	4	5
Nombre Estacionamiento:	ESTACIONAMIENTO FLANKLIN	PARK LAKE	SABA PASEO BILNES	ESTACIONAMIENTO COMPAÑÍA	BLUE PARK ESPACIO M
Dirección:	Bio-Bio 1100, Santiago Centro	Tarapaca 1154, Santiago Centro	Tarapaca 1253, Santiago Centro	Compañía 1359, Santiago Centro	Compañía 1230, Santiago Centro
Fecha visita:	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025
Hora inicio:	14:02	8:28	8:41	9:27	9:06
Hora fin:	14:12	8:38	8:50 Redondeado hacia arriba	9:36	9:14
Minutos uso:	10	10 redondeado hacia arriba 11	8 minutos, 9 redondeado	9	8

7.2. PROVIDENCIA

NÚMERO DE VISITA	6	7	8	9	10
Nombre Estacionamiento:	SABA "Constitucion" Terraza san cristobal	Estacionamiento "Patio Bellavista"	Estacionamiento "Urbanparq"	Estacionamiento "Edificio Paladio"	SABA ESTACIONAMIENTOS
Dirección:	Constitucion 228 providencia	Bellavista 74, Providencia	La Concepcion 282, Providencia	La Concepcion 44 Providencia	Av Providencia 2049 Providencia
Fecha visita:	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	15-09-2025
Hora inicio:	9:52	10:06	10:17	11:35	17:58
Hora fin:	10:01	10:12	10:28	10:49	19:27
Minutos uso:	9	6	11	14	1:30

7.3. LAS CONDES

NÚMERO DE VISITA	11	12	13	14	15
Nombre Estacionamiento:	Estacionamiento "Parking el golf 2001"	Parking Edificio Apoquindo Center	Estacionamiento "Estadio Español"	Estacionamiento "Plaza Las Condes"	Estacionamientos Centro
Dirección:	Avenida Apoquindo 3650, Las Condes	Coronel Pereira 62, Las Condes	Neveria 4809, Las Condes	Reyes Lavalle 3285, Las Condes	Camino El Alba 12620 - Las Condes
Fecha visita:	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	30-06-2025	25-07-2025
Hora inicio:	11:16	11:35	11:54	11:03	18:04
Hora fin:	11:24	11:56	12:12	11:13	18:12
Minutos uso:	8 (gratuito menos de 10 minutos)	20	18	10	8

7.4. ÑUÑO A

NÚMERO DE VISITA	16	17	18	19	20
Nombre Estacionamiento:	CONSORCIO ÑUÑO A	REPUBLIC PARKING	GRANADA PARK	ESTAC CENTRO SA	ESTACION CARACOL
Dirección:	Boulevard Plaza Ñuño a	Irrarrazaval 2401 - Ñuño a	Irrarrazaval 2434 - Ñuño a	Irrarrazaval 2305 - Ñuño a	Av Pedro de Valdivia 3486 - Ñuño a
Fecha visita:	11-09-2025	11-09-2025	11-09-1025	11-09-1025	11-09-1025
Hora inicio:	10:13	11:00	12:54	13:15	13:42
Hora fin:	10:39	11:08	13:02	13:24	13:51
Minutos uso:	25	9	7	8	9

**¿Los estacionamientos cumplen?
Análisis de la ejecución de la ley 20.967**

7.5. LA FLORIDA / SAN MIGUEL

NÚMERO DE VISITA	21	22	23	24	25
Nombre Estacionamiento:	SAT PARKING	CENTRAL PARKIN SYSTEM	PRKING SERVICE	REPUBLICA PARKIG	VALPARKING
Dirección:	Rojas Magallanes, 1280 La Florida	Vicuña Mackenna, 7110 La Florida	San Nicolas, 1087 San Miguel	Av. J.M Carrera 6150 San Miguel	Av. J.M Carrera 5254 San Miguel
Fecha visita:	10-09-2025	10-09-2025	10-09-2025	10-09-2025	10-09-2025
Hora inicio:	10:33	11:38	13:17	14:19	15:21
Hora fin:	10:50	11:53	13:40	14:30	15:40
Minutos uso:	17	15	23	11	19

8. ANÁLISIS JURIDICO DE CUMPLIMIENTO

Con el propósito de asegurar una exposición ordenada, comprensible y metodológicamente consistente, hemos optado por estructurar la entrega de la información según criterios territoriales. De este modo, el análisis se presentará dividido por comunas y, en un caso específico, por una agrupación de comunas cuya evaluación conjunta resulta pertinente debido a sus características y niveles de cumplimiento.

En concreto, la información será abordada siguiendo el siguiente orden:

1. Comuna de Santiago;
2. Comuna de Providencia;
3. Comuna de Las Condes;
4. Comuna de Ñuñoa; y
5. Comunas de San Miguel y La Florida (tratadas de manera conjunta)

8.1. Comuna de Santiago

En la comuna de Santiago se visitaron cinco estacionamientos, donde se observan niveles de cumplimiento marcadamente dispares y, en general, más bajos que en otras zonas de la ciudad.

1) Estacionamiento Franklin

En este recinto ubicado en Bio-Bio 1100, Santiago Centro, se constató una **modalidad de cobro mixta e irregular**, combinando minutos y tramos de manera "sui generis", lo que se aleja de las dos modalidades permitidas por la Ley 20.967. Además, no se cumple con la prohibición de redondear tarifas al alza, se aplican esquemas tarifarios que no se ajustan claramente ni a cobro por minuto ni a tramos regulados, y no se observan carteles visibles que informen modalidad, derechos del consumidor ni vías de reclamo.

El registro de ingreso y salida y el cálculo automático tampoco se ajustan a los estándares exigidos. En términos prácticos, se trata de un estacionamiento con **bajo nivel de cumplimiento y alto riesgo de infracción a la ley**.

2) Estacionamiento Park Lake

Estacionamiento Park Lake ubicado en calle Tarapacá 1154, Santiago Centro, opera bajo una **modalidad de cobro por tramos**, respetando la lógica de bloques de tiempo, pero presenta problemas relevantes: no cumple íntegramente con la prohibición de redondear tarifas al alza y la información hacia el consumidor es incompleta, especialmente en lo relativo a derechos y canales de reclamo.

Lo que es destacable es que exhibe cierta información sobre modalidad y no se observaron cláusulas evidentes de exención de responsabilidad, lo que muestra un cumplimiento parcial. Globalmente, se aprecia un **cumplimiento medio**, con ajustes necesarios en transparencia tarifaria y señalización.

3) Estacionamiento SABA Paseo Bulnes

Este estacionamiento ubicado en calle Tarapacá 1253, Santiago Centro se acoge al **cobro por minuto efectivo**, lo que se alinea correctamente con una de las modalidades permitidas por la Ley 20.967. Se respeta la lógica de cobro por uso real del servicio y se cuenta con cartelería razonable sobre modalidad, prohibiciones y vías de reclamo. Sin embargo, se detectan falencias en materias específicas, como redondeos -Solo en un minuto en el caso observado- lo que impide calificarlo como plenamente ajustado. En conjunto, presenta un **cumplimiento alto**, con la estructura básica correctamente alineada a la ley, pero con aspectos puntuales a corregir.

4) Estacionamiento Compañía

En este estacionamiento ubicado en Compañía 1359, Santiago Centro, se constató una **modalidad híbrida**, formalmente presentada como cobro por minuto, pero en la práctica combinada con tramos inferiores a los 30 minutos mínimos exigidos como primer tramo -cuando se opta por esa modalidad-, lo que genera una suerte de sistema mixto que no encaja bien en la ley.

A ello se suman carencias de información en derechos del consumidor y aspectos de responsabilidad. Aunque cuenta con cierta señalización y cumple algunos requisitos técnicos, la forma en que estructura la tarifa es jurídicamente problemática. Además, no cuenta con pago en efectivo por montos inferiores a \$1000 (mil pesos) lo que claramente afecta la posibilidad de muchos consumidores de efectuar un pago transparente y oportuno

El nivel de **cumplimiento es bajo**, especialmente en lo relativo a coherencia del sistema tarifario con la Ley 20.967.

5) Estacionamiento Blue Park Espacio M

Este estacionamiento ubicado en Compañía 1230, Santiago Centro Opera principalmente con **cobro por tramos**, respetando en lo esencial la lógica de bloques de tiempo. Se constató la existencia de información básica sobre modalidad, prohibiciones y contactos de reclamo, y un sistema de registro y cálculo que, en términos generales, se ajusta a la norma. Sin perjuicio de ello, persisten algunas debilidades, como el tratamiento de la pérdida de ticket. Su desempeño puede calificarse como de **cumplimiento medio-alto**, más cercano a la regularidad que a la infracción.

En síntesis, en Santiago centro el cuadro general es de **cumplimiento bajo a medio**, con un caso claramente crítico (Franklin) y solo uno que se acerca a un estándar razonable (SABA Paseo Bulnes), lo que confirma una mayor concentración de irregularidades en el área central.

8.2. Comuna de Providencia

En Providencia el panorama mejora claramente respecto de Santiago, con varios estacionamientos que se ajustan en forma bastante sólida al marco regulatorio.

6) SABA “Constitución” – Terraza San Cristóbal

Este estacionamiento ubicado en Constitución 228 Providencia, tiene como modalidad el **cobro por minuto efectivo**, respeta la lógica de pago por tiempo real de uso y cuenta con un sistema técnico que registra con precisión el ingreso y la salida.

Además, dispone de cartelería que explica la modalidad de cobro, las tarifas y los canales de reclamo. Cuentan con un sistema de vigilantes al interior que van en concordancia con la responsabilidad que los estacionamientos tienen frente a las pérdidas y robos. En términos generales, presenta un **cumplimiento medio-alto**, con la columna vertebral del sistema correctamente estructurada.

7) Estacionamiento “Patio Bellavista”

Este estacionamiento ubicado en Bellavista 74, Providencia, opera igualmente con **cobro por minuto efectivo**, con registro automático y emisión de comprobantes completos. Exhibe carteles sobre modalidad, prohibiciones y derechos del consumidor, y no se detectaron cláusulas de exención de responsabilidad en los avisos. Algunos detalles puntuales en la implementación, especialmente en información complementaria y gestión de casos excepcionales (como pérdida de ticket), impiden calificarlo como impecable, pero se puede afirmar que mantiene un **nivel de cumplimiento medio-alto**, adecuadamente alineado al espíritu de la Ley 20.967.

8) Estacionamiento “Urbanparq”

Este estacionamiento ubicado en La Concepción 282, Providencia, es uno de los casos con mejor desempeño. Primeramente, aplica como modalidad de cobro el **por minuto efectivo**, con registro exacto, cálculo automático y comprobantes claros que incluyen datos relevantes y modalidad aplicada.

No se apreciaron redondeos al alza ni cobros fijos injustificados. La señalización es completa: se informa modalidad, derechos, prohibiciones y canales de reclamo, y no se observan avisos que pretendan eximir de

responsabilidad por daños o robos. Se trata de un estacionamiento con **alto nivel de cumplimiento**, que opera en línea con lo que la ley espera del mercado.

9) Estacionamiento “Edificio Paladio”

Este estacionamiento ubicado en La Concepción 44, el que es el mismo edificio donde se encuentran los juzgados de policía local de Providencia, presenta características similares a Urbanparq: **cobro por minuto**, sistemas de registro y cálculo acordes a la norma, y buena señalización. Los aspectos críticos (pérdida de ticket, canales de reclamo, derechos del consumidor) se encuentran razonablemente cubiertos.

Aunque existen detalles menores perfectibles, que dicen relación a la lejanía de ubicación de los carteles informativos o las instrucciones para llegar a las cajas de pago, en lo sustantivo se ajusta adecuadamente a la ley. Su nivel de cumplimiento puede calificarse como **Medio-alto**.

10) SABA Estacionamientos (Providencia)

Este recinto mantiene el mismo estándar del operador en otros puntos de la comuna: **cobro por minuto correcto**, estructura tarifaria transparente, cartelería visible y ausencia de cláusulas de exención de responsabilidad. La documentación entregada al cliente y el funcionamiento técnico del sistema son consistentes con los requisitos de la Ley 20.967. Es, dentro de la muestra, uno de los estacionamientos mejor alineados con la normativa, con un **nivel de cumplimiento alto**.

En conjunto, Providencia muestra un **nivel de cumplimiento medio a alto**, con varios estacionamientos claramente ajustados a la ley y solo detalles puntuales por corregir.

8.3. Comuna de Las Condes

En Las Condes se observa el **mejor desempeño global** de toda la muestra, con estacionamientos que internalizan de manera bastante completa las exigencias legales.

11) Estacionamiento “Parking El Golf 2001”

Este recinto ubicado en Avenida Apoquindo 3650, Las Condes, se acoge al **cobro por minuto efectivo**, siendo un elemento muy destacable en este estacionamiento es que los 10 primeros minutos gratuitos -lo que permite poder salir en caso de cometer un error y quedar exento de pago-.

Luego de los 10 minutos gratuitos inicia la tarificación coherente con el tiempo real de uso. Se comprobó registro exacto, cálculo automático, emisión de comprobantes con información suficiente y carteles claros sobre modalidad, prohibiciones y derechos del consumidor. No se detectaron redondeos abusivos ni penalidades desproporcionadas por pérdida de ticket. Se trata de un caso de **alto cumplimiento**.

12) Parking Edificio Apoquindo Center

El estacionamiento parking edificio Apoquindo Center se ubica en Coronel Pereira 62, Las Condes y funciona bajo **cobro por minuto**, con correcto registro de entrada y salida, emisión de boletas o comprobantes completos y ausencia de cláusulas limitativas de responsabilidad.

La información tarifaria es visible antes del ingreso y se indica la modalidad aplicada. La estructura y operación son coherentes con la Ley 20.967, lo que permite calificar su desempeño como de **alto cumplimiento**.

13) Estacionamiento “Estadio Español”

Si bien utiliza una lógica más cercana a los **tramos**, su estructura se mantiene dentro de lo permitido, ajustando adecuadamente el primer tramo y las fracciones posteriores. Se observa -y es muy destacable- una cartelería clara con todos los registros e informaciones respecto de los valores de estacionamiento tanto como para socios como para aquellos que no lo son, además cuenta con un registro correcto del tiempo y canales de información para reclamos.

No se detectaron señales de exención de responsabilidad ni cobros fijos injustificados. En términos globales, se ubica también en un **nivel de cumplimiento alto**.

14) Estacionamiento “Plaza Las Condes”

Este estacionamiento ubicado en Reyes Lavalle 3285, Las Condes opera mayoritariamente con **cobro por minuto**, ofreciendo incluso minutos iniciales gratuitos y luego una tarificación proporcional. Cuenta con señalización visible, comprobantes completos y sistemas de registro adecuados. Los criterios de no redondear tarifas al alza, no cobrar tarifa fija por pérdida de ticket y no eximir responsabilidad se encuentran razonablemente respetados. Se clasifica como un caso de **alto cumplimiento**.

15) Estacionamientos Centro (Las Condes)

Este recinto ubicado en Camino El Alba 12620 - Las Condes también utiliza **cobro por minuto**, con un esquema donde los primeros minutos pueden ser gratuitos, iniciando posteriormente el cobro. La infraestructura de información y el sistema de cobro son consistentes con la ley: hay carteles visibles, no se aprecian redondeos al alza y se emiten comprobantes con los datos requeridos. En el contexto de la muestra, constituye otro ejemplo de **alto cumplimiento**.

En síntesis, la comuna de Las Condes muestra un **nivel de cumplimiento ampliamente favorable**, con estacionamientos que no solo cumplen formalmente, sino que en varios casos mejoran la experiencia del consumidor con beneficios adicionales (como minutos gratis).

8.4. Comuna de Ñuñoa

La comuna de Ñuñoa presenta un escenario **intermedio**, con algunos estacionamientos bien posicionados y otros con falencias importantes, especialmente en información y señalización.

16) Consorcio Ñuñoa

Este estacionamiento ubicado en el Boulevard Plaza Ñuñoa aplica a los consumidores un **cobro por minuto**, con registro razonablemente preciso del tiempo de uso y comprobantes que contienen datos relevantes.

Sin embargo, presenta déficits claros en cartelería sobre derechos del consumidor, prohibiciones legales y canales de reclamo, lo que limita la transparencia de la operación. No se aprecian cláusulas explícitas de exención de responsabilidad, pero la falta de información visible es una debilidad estructural. El nivel de cumplimiento es **medio**, con una faceta técnica bien resuelta y una dimensión informativa claramente insuficiente.

17) Republic Parking

Este recinto ubicado en Irarrázaval 2401 – Ñuñoa es uno de los mejor evaluados en la comuna, lo anterior atendido a que mantiene **cobro por minuto** que registra adecuadamente ingreso y salida, calcula el monto de forma automática y emite comprobantes completos donde no se evidencian redondeos indebidos ni cobros fijos desproporcionados.

La señalización es mejor que en otros casos de la comuna, aunque siempre perfectible. Globalmente, presenta un **alto nivel de cumplimiento**.

18) Granada Park

Este estacionamiento ubicado en Irarrázaval 2434 - Ñuñoa funciona bajo la modalidad de **cobro por minuto**, pero al igual que Consorcio Ñuñoa, muestra falencias en carteles de derechos, prohibiciones, lo anterior con deficiencias en la claridad al consumidor respecto de las vías de reclamo con que cuenta.

Desde el punto de vista técnico y tarifario, se ajusta en términos generales a la Ley 20.967, sin modalidades abiertamente incompatibles. Ello permite clasificarlo en un **cumplimiento medio**, donde lo crítico no es tanto el sistema de cobro sino el déficit informativo hacia los usuarios.

19) Estacionamiento Centro S.A.

Este estacionamiento se encuentra en Irarrázaval 2305 – Ñuñoa y al igual que la mayoría de los estacionamientos previamente analizados mantiene un sistema de **cobro por minuto**, con un sistema técnico adecuado que no tiende al redondeo

Exhibe cierto grado de señalización, pero no en la forma completa que exige la ley, especialmente en materia de derechos del consumidor y canales formales de reclamo. No se evidencian prácticas extremadamente gravosas, pero la experiencia del usuario no es plenamente informada. Su nivel de cumplimiento puede calificarse igualmente como **medio**.

20) Estación Caracol

A diferencia de los anteriores, Estación Caracol ubicado en Avenida Pedro de Valdivia número 3486 Ñuñoa muestra un desempeño claramente más débil: aunque nominalmente **cobra por minuto**, carece de cartelera esencial sobre modalidad, derechos y prohibiciones, y la información entregada al usuario es insuficiente.

Si bien no se detectaron prácticas masivas de exención de responsabilidad ni un esquema tarifario totalmente incompatible, el conjunto del servicio se ubica bajo el estándar exigido. Se trata de un caso de **bajo-medio cumplimiento**, donde la falta de información sistemática es especialmente preocupante sobre todo cuando el espíritu de la ley 20.967 va precisamente enfocado en una mayor transparencia seguridad e información para los consumidores

En conjunto, Ñuñoa presenta una mezcla de estacionamientos con desempeño aceptable y otros con incumplimientos relevantes en transparencia, situándose en un **nivel de cumplimiento medio**, con un foco claro de mejora en información y señalización.

8.5. Comunas de La Florida y San Miguel

En el eje La Florida–San Miguel el resultado es, en general satisfactorio, con al menos un caso de cumplimiento muy alto y varios de nivel medio-alto.

21) SAT Parking

Este estacionamiento ubicado en calle Rojas Magallanes número 1280 comuna de La Florida es uno de los casos más sólidos de toda la muestra. Primeramente, debemos señalar que su sistema tarifario es **cobro por minuto efectivo**, con registro exacto, cálculo automático y comprobante completo.

Se cumple con los criterios de no redondear tarifas al alza, no cobrar tarifa fija desproporcionada por pérdida de ticket y no eximir al proveedor de responsabilidad por robos o daños.

La cartelería informa modalidad, derechos, prohibiciones y canales de reclamo. En términos prácticos, se trata de un estacionamiento con **alto nivel de cumplimiento**, muy cercano a lo que la Ley 20.967 pretende como estándar.

22) Central Parking System

Central Parking System se encuentra ubicado en Vicuña Mackenna, 7110 comuna de La Florida, y su sistema tarifario se basa en el **cobro por minuto**, su sistema técnico es correcto y emisión de comprobantes con información suficiente.

Presenta, sin embargo, la misma debilidad observada en varios otros recintos: la señalización sobre derechos del consumidor y vías formales de reclamo no es lo necesariamente completa como la ley exige. No obstante, el esquema tarifario y el funcionamiento general se encuentran adecuadamente alineados con la normativa, por lo que puede calificarse como de **cumplimiento medio**

23) Parking Service

Este estacionamiento que se encuentra en San Nicolás, 1087 comuna de San Miguel mantiene un sistema tarifario basado en el **cobro por minuto**, con sistema de registro y cálculo en línea con la ley. No se observan redondeos evidentes ni cobros fijos improcedentes.

Su principal falencia -al igual que en casos anteriores- está en la falta de carteles claros sobre derechos, prohibiciones y mecanismos de reclamo, lo que limita la capacidad del consumidor para ejercer plenamente sus derechos. En balance, se ubica en un **nivel de cumplimiento medio**.

24) República Parking

Republica Parking se encuentra ubicado en Avenida José Miguel Carrera número 6150 comuna de San Miguel, y de manera similar a Parking Service, este recinto cuenta con **cobro por minuto**, un sistema técnico aceptable y comprobantes con información básica.

No se evidencian prácticas extremadamente graves, pero la cartelería sobre derechos y canales de reclamo es incompleta o insuficiente. El resultado es un **cumplimiento medio**, correcto en la base, pero aún por debajo de un estándar óptimo.

25) Valparking

El último estacionamiento a analizar es Valparking ubicado en Avenida José Miguel Carrera número 5254, comuna de San Miguel, lo primero que debemos señalar es que tendiente a lo analizado previamente este estacionamiento también se acoge al **cobro por minuto**, respetando en lo esencial la lógica de pago por uso real.

Sus mayores debilidades -nuevamente- se dan en el plano informativo: falta consolidar carteles completos sobre derechos, prohibiciones y reclamos, aunque no se detectaron cláusulas de exención de responsabilidad manifiestas. Se ubica igualmente en un **nivel de cumplimiento medio**.

En conjunto, el eje La Florida–San Miguel muestra un **nivel de cumplimiento medio-alto**, resultado que claramente se ve incrementado con un caso cercano al ideal (SAT Parking). Razón por la que en general este conjunto de comuna se presenta sin vulneraciones severas, pero que hacen indispensable el su transparencia y señalización para alinearse plenamente con la Ley 20.967.

8.6. Visitas algunas clínicas de la Región Metropolitana:

Durante la ejecución del Cliente Oculto, ODECU, si bien dicha verificación no formaba parte de los objetivos originalmente establecidos, se aprovechó la instancia para examinar —a la luz de la normativa vigente y considerando las reiteradas consultas de los consumidores en los últimos años— **si las clínicas efectivamente ofrecen estacionamiento gratuito para los ingresos por urgencia**.

Con este propósito, se revisó el funcionamiento de dicho beneficio en diversas clínicas de Santiago, visitándose los siguientes establecimientos:

- Clínica Bupa – **sí ofrece**
- Clínica Dávila-Vespucio – **sí ofrece**
- Clínica Indisa – **sí ofrece**

- Clínica UC Christus – no lo ofrece explícitamente, no se pudo verificar por no uso del servicio de urgencias
- Clínica Santa María - no lo ofrece explícitamente, no se pudo verificar por no uso del servicio de urgencias
- Clínica Alemana - no lo ofrece explícitamente, no se pudo verificar por no uso del servicio de urgencias

Constatación:

Por ley los servicios de urgencia deben tener estacionamiento gratuito. En la práctica, la ejecución de esta política varía según el establecimiento: algunas clínicas tienen la gratuidad para urgencias claramente, otras sólo para hospitalizados o no lo comunican claramente.

9. RECOMENDACIONES /ACCIONES DE ODECU

A partir de lo observado en las visitas y del análisis jurídico realizado, desde ODECU creemos necesario entregar a los consumidores algunas recomendaciones prácticas para que puedan tomar decisiones informadas al momento de usar un estacionamiento y evitar situaciones que, por desconocimiento o desinformación, suelen terminar en cobros indebidos o problemas posteriores.

Lo primero —y quizás lo más importante— es preferir siempre estacionamientos que exhiban sus tarifas de forma visible antes del ingreso. Si un proveedor no muestra precios o no informa su modalidad de cobro, lo más seguro es que no esté cumpliendo con la normativa. En esos casos, lo recomendable es no ingresar. El consumidor debe tener claro cuánto va a pagar antes de estacionar, sin tener que enterarse recién al momento de salir.

También es relevante que las personas verifiquen qué sistema de cobro utiliza el estacionamiento, ya sea por minuto o por tramos. Si esa información no está clara o genera dudas, lo responsable es pedirla

antes de dejar el vehículo. Cuando la modalidad no está bien explicada suelen aparecer confusiones o cobros que exceden lo permitido por la ley.

Otra recomendación esencial es guardar el ticket o comprobante de ingreso. Parece algo menor, pero ese documento es la única forma de respaldar la hora de entrada y sirve frente a cualquier discrepancia con el cobro final o ante incidentes dentro del estacionamiento. En sistemas automáticos, incluso puede ser útil tomar una fotografía del reloj del equipo de entrada para tener un respaldo adicional.

Asimismo, es aconsejable fijarse si el lugar cuenta con medidas mínimas de seguridad, como cámaras o personal visible. Aunque la ley establece claramente que el proveedor responde por daños, robos o hurtos, elegir recintos con condiciones adecuadas ayuda a reducir riesgos y facilita cualquier gestión posterior. Si ocurre algún hecho dentro del estacionamiento, lo correcto es pedir el libro de reclamos y dejar constancia en el mismo momento.

Desde ODECU también insistimos en un punto clave: cuando un estacionamiento exhibe un cartel que dice que no responde por robos o daños, ese aviso es ilegal. La ley prohíbe expresamente cualquier señal o cláusula que limite la responsabilidad del proveedor, por lo que la existencia de ese tipo de letreros debe entenderse como una señal de alerta. Ante esto, lo recomendable es no utilizar el recinto.

En caso de enfrentar un cobro que no coincide con el tiempo real de uso o que no se ajusta a lo que la ley permite, el consumidor debe solicitar la corrección inmediata del valor, indicando que la Ley 20.967 fija solo dos sistemas de cobro y prohíbe cualquier otro. Si el proveedor se niega, corresponde dejar registro y luego presentar un reclamo en SERNAC, guardando toda la evidencia posible.

Finalmente, -y a modo de resumen- recomendamos optar por estacionamientos que entreguen información clara y comprobantes

detallados, ya sea en papel o digital. En lugares como clínicas, supermercados o centros comerciales, es útil preguntar si existen períodos de gratuidad o validaciones especiales del ticket. En el caso de las urgencias médicas, recordamos que la gratuidad es obligatoria, por lo que vale la pena verificar que el establecimiento lo respete.

Con estas recomendaciones esperamos que las personas puedan enfrentar de mejor manera el uso de los estacionamientos y evitar prácticas que, aunque se han reducido desde la reforma legal, aún persisten en algunos recintos. Como ODECU, seguiremos monitoreando el mercado y difundiendo esta información para reforzar la protección de los consumidores.

10. CONCLUSIÓN

El estudio permitió constatar un escenario complejo y heterogéneo respecto del cumplimiento de la Ley 20.967. Si bien es cierto que se identificaron incumplimientos graves, especialmente relacionados con modalidades de cobro no permitidas, ausencia de información visible, registro impreciso del tiempo de uso y presencia de carteles que limitan responsabilidad —prácticas expresamente prohibidas por la normativa—, también es cierto que encontramos un número relevante de proveedores que sí están cumpliendo correctamente con las obligaciones legales. Esta dualidad demuestra que la ley ha generado efectos positivos en el mercado, pero que dichos efectos no se distribuyen de manera uniforme.

Lo que resulta más preocupante es la sectorización del cumplimiento, fenómeno que se repite a lo largo de las visitas y que se confirma con claridad: en el sector oriente de la capital —principalmente Las Condes, Providencia y parte de Ñuñoa— los niveles de cumplimiento son significativamente más altos, mientras que al acercarse al centro de Santiago las irregularidades se vuelven más frecuentes y evidentes. Esta diferencia territorial no solo refleja disparidades en la gestión de los proveedores, sino también la falta de una fiscalización homogénea que garantice el respeto de la normativa en todo el territorio.

Desde un punto de vista jurídico, la Ley 20.967 fue fundamental para otorgar certeza y límites objetivos a un mercado que por años operó sin estándares claros. El establecimiento de dos modalidades únicas de cobro —por minuto exacto o por tramos definidos— y la prohibición de cláusulas que limiten responsabilidad representa un avance sustantivo en la protección de los consumidores. La existencia de proveedores que cumplen demuestra que la ley es plenamente aplicable y que su implementación es técnica y operativamente posible. Sin embargo, la persistencia de incumplimientos evidencia que la normativa, por sí sola, no basta si no va acompañada de una fiscalización efectiva, permanente y con criterios unificados.

El estudio deja en evidencia que el cumplimiento no depende únicamente del tamaño o sofisticación del proveedor, sino de la voluntad real de ajustarse a la ley y de la presión fiscalizadora existente en cada territorio. Allí donde las fiscalizaciones son escasas o donde históricamente la regulación ha sido más laxa, los incumplimientos se consolidan y se vuelven parte de la operación habitual de los recintos.

Por lo mismo, los resultados permiten sostener que la necesidad actual no es modificar la ley, sino asegurar que las reglas vigentes se cumplan. La normativa es clara, los estándares están definidos y los derechos del consumidor son exigibles; lo que falta es consistencia en su aplicación. La evidencia obtenida sugiere que, si se fortaleciera la fiscalización —especialmente en el centro de Santiago y en sectores donde los incumplimientos son reiterados—, la industria podría alcanzar niveles de cumplimiento mucho más altos en un corto plazo.

En definitiva, la Ley 20.967 ha sido un instrumento relevante y necesario para ordenar un mercado históricamente opaco, pero su eficacia sigue dependiendo de la fuerza con que se exija su cumplimiento. Mientras subsistan diferencias tan marcadas entre comunas, los consumidores seguirán enfrentando un escenario desigual, donde el acceso a un servicio regulado adecuadamente dependerá del lugar donde estacionen. El desafío, entonces, es avanzar hacia un cumplimiento homogéneo, que garantice a todos los usuarios —sin importar dónde se encuentren— un servicio transparente, responsable y ajustado a la ley.