

Aparcamientos: qué derechos tienes como persona usuaria

El uso de los aparcamientos públicos es una práctica habitual al desplazarse por la ciudad. Este servicio no sólo implica el pago por el tiempo de estacionamiento, sino que también otorga una serie de derechos y garantías regulados por ley.

Al dejar tu vehículo en un aparcamiento de pago, la empresa asume la obligación de vigilarlo y custodiarlo.

Qué es el servicio de aparcamiento

Se entiende por aparcamiento el servicio que ofrece una persona o empresa cediendo un espacio para el estacionamiento de vehículos en un recinto de su propiedad a cambio de un precio. Este importe se calcula en función del **tiempo real de permanencia** del automóvil.

El servicio se puede prestar principalmente de dos formas diferentes:

- **Estacionamiento rotatorio:** la empresa facilita una plaza por un periodo de tiempo variable. Las tarifas se deben establecer obligatoriamente por minuto de estacionamiento, **sin posibilidad de redondeos** por tiempo no consumido.
- **Estacionamiento con reserva de plaza:** el titular del aparcamiento se obliga a mantener una plaza a disposición plena del usuario durante un periodo de tiempo pactado previamente.

Es importante destacar que esta regulación no se aplica en las zonas de estacionamiento regulado en la vía pública (como los parquímetros), ni en los estacionamientos que son totalmente gratuitos.

Obligaciones de la empresa prestadora

Los titulares de los aparcamientos públicos deben cumplir con una serie de deberes esenciales para garantizar un servicio correcto y seguro:

- **Facilitar un espacio** adecuado para aparcar el coche o la moto.
 - **Entregar un justificante o resguardo** de entrada donde conste el día, la hora y minutos exactos y la identificación del vehículo.
-

- **Mostrar las tarifas** de forma visible, el horario y las condiciones del servicio.
- **Disponer de hojas de reclamaciones** siempre a disposición del público.

Responsabilidad por daños y robos

La empresa es responsable de los daños que sufra el vehículo, así como de los robos que puedan ocurrir en su interior respecto a los **elementos fijos**. Esto incluye la sustracción del propio coche, los retrovisores, las ruedas o los sistemas de radio instalados de forma fija.

Por el contrario, la normativa establece que la empresa no se responsabiliza de los objetos personales o equipajes que se dejen en el interior del vehículo, como teléfonos móviles, ordenadores o herramientas. No obstante, si el aparcamiento dispone de un **servicio especial de custodia** y declaras los objetos al entrar, el establecimiento sí deberá responder por ellos.

Cualquier cartel o cláusula que indique que el aparcamiento "no se hace responsable de los robos o daños" es completamente nulo y contrario a la legislación vigente.

Ejemplo práctico

Una persona estaciona su vehículo en un aparcamiento subterráneo rotatorio de la ciudad. Al regresar a por él, comprueba que le han roto una ventanilla y le han sustraído la radio fija del salpicadero. En la caja del establecimiento observa un cartel que exime a la empresa de cualquier responsabilidad por robo.

Al tratarse de una zona vigilada y de un elemento fijo del vehículo, la empresa del aparcamiento debe responder obligatoriamente por los daños y el robo. El usuario tiene derecho a solicitar la hoja de reclamaciones en ese mismo instante y a denunciar la situación ante los servicios de consumo.

Conviene tener en cuenta

- El precio del estacionamiento rotatorio se debe facturar siempre por minutos reales.
 - El resguardo de entrada es el documento imprescindible para poder reclamar cualquier incidencia.
 - Los carteles que eximen totalmente de responsabilidad a las empresas por robos o daños no tienen validez legal.
 - La empresa responde de los desperfectos del coche y de sus accesorios fijos obligatorios.
-

- Tienes derecho a exigir las hojas de reclamaciones si surge un conflicto con el precio o el servicio.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene conservar siempre el resguardo de entrada, ticket o factura para **reclamar primeramente a la empresa** que gestiona el aparcamiento.

Si no se resuelve el problema, puedes solicitar una hoja de reclamaciones.

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid te informamos, te orientamos y, si surge un conflicto de consumo, podemos mediar con la empresa para intentar resolverlo.

También puedes presentar la reclamación por Internet ante la OMIC.

Además, puedes iniciar una solicitud de **arbitraje** de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas. Si la empresa está adherida, deberá someterse al procedimiento arbitral en los términos de su adhesión. Si no está adherida, se le invitará a aceptar el arbitraje para ese caso concreto. Si acepta, se iniciará el procedimiento. Si no acepta, la solicitud será archivada.

Preguntas frecuentes

¿El aparcamiento responde si roban una mochila que dejé en el asiento de atrás?

Con carácter general, no. La empresa solo responde de los elementos fijos del coche. Para que responda de los objetos personales, el aparcamiento debe contar con un servicio específico de custodia y haberlos declarado previamente al depositar el vehículo.

¿Es legal que me cobren la hora completa si sólo he estado aparcado cuarenta minutos?

No, es una práctica completamente ilegal. La normativa prohíbe el redondeo al alza en los aparcamientos rotatorios. Los establecimientos comerciales están obligados a facturar el tiempo exacto medido en minutos.

¿Tienen que devolverme el dinero si pierdo el resguardo del aparcamiento?

Si pierdes el tique, la empresa te puede cobrar una penalización establecida en sus tarifas, previamente informada, pero no puede aplicarte un importe abusivo. Tienes derecho a que comprueben la hora de entrada real a través de las cámaras de seguridad o los registros informáticos, si existen.

Normativa de aplicación

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.** Regula los derechos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo contratación a distancia y fuera de establecimiento, desistimiento, garantías y cláusulas abusivas.
- **Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.** Establece los derechos y deberes de las partes, el sistema de facturación por minutos y el régimen de responsabilidad por daños y sustracciones.
- **Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.** Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Servicio de grúas
- Gasolineras: Transparencia e información en el suministro de carburante
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

Cierre

El contrato de aparcamiento garantiza la custodia del vehículo durante su estancia en el recinto. Conocer las obligaciones de la empresa prestadora te ayudará a actuar de forma segura ante cualquier desperfecto o cobro incorrecto.

Fecha de publicación: mayo de 2026.
