



**Un sistema de cobro
injusto para el usuario y
una calidad de servicio
muy mejorable**



Probablemente, la mayoría de los usuarios que han contribuido a que el sector de parkings de pago haya facturado el pasado año alrededor de 300 millones de euros pensarán que cobrar por hora o fracción en lugar de hacerlo por el número de minutos en que el coche permanece en el aparcamiento es un abuso o, cuando menos, un despropósito en una época impregnada por las nuevas tecnologías y con un marketing atento a la más mínima expectativa de los consumidores.

Otro tanto podrían pensar si tienen la mala suerte de extraviar el tique del aparcamiento: en la mayoría de los casos, y por mucho que el tiempo utilizado sea menor, habrán de pagar como si hubieran tenido estacionado 24 horas el coche y, además, tendrán que de-

mostrar que el coche que reclaman es suyo. Pero no todo acaba aquí: si les sustraen de su coche un móvil, una maleta, un aparato musical extraíble o cualquier objeto personal, no recibirán indemnización alguna.

Podría pensarse: “¿no hay una ley que regule este servicio y defienda los derechos de los usuarios? Pues sí que la hay; de hecho, entró en vigor en noviembre de 2002, pero a pesar de que las organizaciones de consumidores argumentan y presionan para que se modifique su articulado, hoy por hoy permite que la situación sea la que es.

Técnicos de CONSUMER EROSKI visitaron a principios del pasado mes de enero, haciéndose pasar por usuarios, 155 parking públicos de pago “de rotación” (no ex-

clusivos para residentes o abonados) en 13 ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Málaga, Bilbao, Zaragoza, A Coruña, Murcia, Vitoria, San Sebastián, Almería, Pamplona y Santander.

Cuatro de cada diez suspenden el examen, esa es la primera conclusión. Concretamente, el 3% de los parkings estudiados merece un “muy mal” como nota final y el 17% ha de conformarse con un “mal”, mientras que el 20% se quedan con un “regular”. Y sólo el 38% de los parkings han conseguido una nota satisfactoria (bien o muy bien, ya que no ha habido un solo “excelente”).

Por ciudades, tan sólo los de Murcia y Málaga –entendidos globalmente en cada ciudad– aprueban con holgura el ▶

Resumen del análisis de 155 PARKINGS

Ciudad	Información al usuario	Estado de mantenimiento y limpieza	Accesibilidad	Seguridad y vigilancia	Tarifas y servicios	Nota final
Murcia	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien
Málaga	Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Regular	Bien
Pamplona	Bien	Muy Bien	Bien	Bien	Regular	Aceptable
San Sebastián	Bien	Bien	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
Valencia	Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Mal	Aceptable
Almería	Aceptable	Bien	Regular	Aceptable	Regular	Aceptable
Santander	Aceptable	Bien	Regular	Aceptable	Regular	Regular
Madrid	Bien	Regular	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular
Bilbao	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular
Barcelona	Bien	Regular	Aceptable	Aceptable	Mal	Regular
A Coruña	Bien	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Vitoria	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Mal	Regular
Zaragoza	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Mal	Regular
Nota media	Bien	Aceptable	Regular	Aceptable	Mal	Regular

examen. En ambas ciudades lo hacen con un “bien” de media, que adquiere mayor relevancia si se compara con la media de las 13 ciudades, un “regular”. Las de peores parkings son, en este orden, Zaragoza, Vitoria, A Coruña, Barcelona, Bilbao, Madrid y Santander. Los estudiados en Pamplona, San Sebastián, Valencia y Almería— analizadas conjuntamente en cada ciudad— se quedan en “aceptable”.

En resumen...

La principal asignatura pendiente de los parkings es cobrar sólo el tiempo real utilizado o, al menos por cada cuarto de hora de uso: hoy sólo hacen el 23% de los que analizó esta revista.

Lo más positivo es la **información ofrecida al usuario**, particularmente la señalización. Lo peor en este apartado es la ausencia de carteles o paneles informativos para indicar de que disponen de hojas de reclamaciones y

Señalización e información al usuario

¿Cómo nos informan los parkings sobre sus horarios y servicios? ¿Exponen la información más importante para el usuario mediante carteles? ¿Señalan claramente la salida, entrada y la ubicación de cajeros de pago o aseos? ¿Numeran las plazas de parking para facilitar la localización de los vehículos?

Horarios de apertura y cierre: 7 de cada 10 parkings informan sobre los horarios. Los mejores, los de Barcelona: todos los visitados indicaban sus horarios mediante carteles exteriores o interiores, y/o en el ticket. El 55% de los parkings señalan que su horario es de 24 horas, mientras que el 15% cierra durante la noche.

Días de apertura: casi 9 de cada 10 parkings no cierran ningún día al año

Hojas de reclamaciones: 6 de cada 10 no informan claramente que disponen

de ellas.. Los peores, los de Zaragoza (sólo uno de los 12 estudiados señala que cuentan con hojas de reclamaciones) y los de Madrid, Barcelona y Pamplona (en 8 de cada 10 no lo indican).

Señalización para peatones: la mayoría (casi 9 de cada 10) señalan bien las salidas peatonales y las distinguen de las de vehículos. Los mejores, los de Zaragoza, Valencia, Pamplona y Málaga. Los peores, los de Barcelona y los de Vitoria y Bilbao (en el 25% de los estudiados o no

hay esta señalización o no es suficiente).

Sistemas tecnológicos para guiar a los usuarios: sólo el 7% disponen de un sistema guiado hacia plazas libres utilizando sensores, indicadores luminosos de ocupación o paneles de información variables. Estos parking se vieron en Barcelona (4 parkings), Valencia (2), y uno en Pamplona, Zaragoza, Vitoria, Bilbao y Madrid.

Carteles informativos sobre objetos robados: el 51% los parkings no advierten de que no se hacen

cargo de los objetos depositados en el interior de los vehículos

Emergencias: sólo el 53% informan claramente sobre qué hacer en caso de emergencia o de incendio en el interior de los aparcamientos. Los mejores, los de Murcia (el 93% advierte sobre hacer en caso de emergencia) y los de Pamplona (tres de cada cuatro ofrecen indicaciones). Los peores, los de Madrid (siete de cada diez no explican nada al respecto) y los de Bilbao y San Sebastián (ocurría lo mismo en dos de cada tres).

Plazas de aparcamiento numeradas: sólo el 56% de los

parking tiene sus plazas claramente numeradas (en algunas, los números están desgastados y no se distinguen). Los mejores fueron los de San Sebastián: nueve de cada diez tienen bien numeradas sus plazas. Los peores, los de Málaga: tres de cada cuatro no las tienen numeradas.

Carteles de “Libre” y “Completo”: en el 8% de los parkings no informaban en el exterior ni en el interior, de su disposición de plazas libres. Los peores, los de Málaga: en uno de cada cuatro no había cartel alguno con esta práctica informativa.

de cómo actuar en caso de incendio. Otro importante aspecto que debe corregirse (suspenden cuatro de cada diez aparcamientos) es la **accesibilidad general de las instalaciones y su adaptación** (accesos, plazas de parking específicas y aseos) a las necesidades de los usuarios que se desplazan en sillas de ruedas.

También es relevante que el 36% de los parkings suspendan en **seguridad y vigilancia** (debido a la ausencia de vigilantes, y a la inexistencia de planos de evacuación, pasos de cebrá y aceras para peatones), y que una proporción similar no alcance siquiera el aprobado en **limpieza y mantenimiento**: algunos necesitan reformas y cuidados básicos, como una mano de pintura; otros tenían sus aseos en estado deplorable y en algunos las marcas viales del suelo no se veían. Todos estos datos remiten a una conclusión de rango superior: no sólo la inmensa mayoría de los parkings mantienen un sistema de

cobro perjudicial para quienes los utilizan sino que, además, un buen número de ellos ofrecen un servicio deficiente.

Al menos, a quien hace uso habitual de ellos podría caberle el consuelo de que el servicio que prestan los parkings es económico. Pues tampoco: aunque se han registrado enormes diferencias entre las ciudades (la tarifa media por hora en Valencia es de 1,6 euros, mientras que en Vitoria y Murcia es de 0,9 euros) e incluso dentro de las mismas ciudades (en Madrid, van desde 3,6 euros hasta 0,9 euros por hora), estacionar en un parking de una ciudad española representa un **desembolso medio** de 1,43 euros por hora, lo que significa que si se deja aparcado (por ejemplo, para hacer compras o ir al cine) durante tres horas y pocos minutos, el importe medio a pagar (la mayoría cobrarían cuatro horas) sería de casi 6 euros. ➤



Mantenimiento y limpieza

¿Están limpios los parkings? ¿Se distinguen las marcas viales?
¿Ofrecen aseos en buen estado de limpieza? ¿Se encuentran en óptimo estado de conservación o necesitan reformas?

Marcas viales: sólo la mitad de los parkings mantienen en buen estado las marcas viales pintadas en el suelo. Los mejores fueron los de Valencia, Málaga y Vitoria. Los peores, los de San Sebastián, Madrid y Bilbao.

Señales de paredes, lavabos, ascensores... más de siete de cada diez parkings las tienen en buen estado de mantenimiento, sin roturas, óxidos, pintadas, caídas, etc. Los mejores, los de Pamplona y Murcia (todos los visitados, bien.). Los peores, los de Madrid y Zaragoza.

Aseos: el 18% de los parkings carecen de ellos. Los mejores parkings en cuanto a dotación de aseos fueron los de Málaga, Pamplona, Almería, Valencia y Murcia. Los peores, los de A Coruña (dos de cada tres no cuentan con aseos), Zaragoza (42%) y Barcelona (29%).

En cuanto a su **estado**, el 16% de los parkings los tienen en una situación higiénica deplorable, con olores nauseabundos, manchas, suciedad, etc.

Los mejores aseos se vieron en los parkings de Málaga. Los peores o más sucios, los de

Madrid, Barcelona y Almería.

Limpieza del suelo: en el 14% de los parking el suelo de las instalaciones se encontraba en mal estado de conservación y limpieza, con baches, manchas, goteras, suciedad, desconchones. Los peores fueron los de Bilbao, Barcelona y Madrid.

Estado de conservación: el 14% de los parkings necesitan una remodelación de sus instalaciones. Los mejores al respecto fueron los de Málaga, Almería, Pamplona y Santander. Y los peores, los de Bilbao y Vitoria.

Hicimos la prueba: ¿qué ocurre si el usuario pierde el ticket de estacionamiento y no lo encuentra?

Técnicos de CONSUMER EROSKI estacionaron su vehículo en cada uno de los 155 aparcamientos. Seguidamente, se dirigieron a un empleado del parking y le preguntaron por la ubicación de una calle cercana. Una vez transcurridos treinta minutos, explicaron a este mismo empleado que habían perdido el ticket de estacionamiento. En el 62% de los parkings les dijeron que debían abonar el equivalente a un día completo de estacionamiento, a pesar de que reconocieron físicamente al hipotético usuario. Así ocurrió en todos los parkings visitados en Valencia y Zaragoza, en el 93% de los de Murcia, en el 86% de los de Madrid y en el 75% de los de Pamplona. Sin embargo, sólo el 17% de los aparcamientos malagueños y el 29% de los almerienses obligaron al técnico de

CONSUMER EROSKI a pagar por todo el día de estacionamiento. Además, sólo el 8% de los parkings accedieron a realizar un control de matrícula mediante el que, por medio del video de registro de entradas, se pudiera constatar a qué hora había entrado el vehículo al parking. Por otra parte, sólo en un 23% de los parkings se aceptó que el usuario abonará exclusivamente la media hora de estacionamiento utilizada. Los empleados de los parking malagueños destacaron por su comprensión (un 83% cobró la media hora), y algo parecido pudo decirse de los de Almería y A Coruña (el 57%). En un 3% de los parkings se obligaba a pagar una multa, de menor cuantía que el pago por el día completo, por haber perdido el ticket.

¿Y qué dice la ley sobre los parkings?

En noviembre de 2002 entró en vigor la Ley 40/2002, que no afecta a las

zonas de estacionamiento regulado en la vía pública (ORA, OTA, zona azul...), ni a los parkings de otras instalaciones (centros comerciales, hoteles, aeropuertos, restaurantes) ni a los gratuitos.

¿Es legal cobrar por hora o fracción, en lugar de hacerlo por el tiempo real de uso? Sí. La ley dice que el propietario podrá establecer las tarifas libremente. Tres de cada cuatro cobran por hora o fracción. Las organizaciones de consumidores exigen que el cobro sea “en función del tiempo real de estacionamiento, medido en minutos”.

¿Qué ocurre si roban en un vehículo estacionado en un parking? El empresario sólo está obligado a restituir las partes del vehículo que se hayan incorporado para su funcionamiento de manera fija e inseparable y que sean habituales y ordinarias: una rueda deberá ser sustituida pero un

Accesibilidad y adaptación a discapacitados

Aseos adaptados: sólo tres de cada 10 parkings que disponen de aseos los tienen adaptados para usuarios en silla de ruedas. Los mejores, los de Málaga: dos de cada tres disponen de aseos adaptados. Los peores, los de San Sebastián y Almería.

Plazas de aparcamiento reservadas: sólo el 56% de los parkings dispone de plazas exclusivas para discapacitados. Los mejores, los de Valencia (el 86% las ofrece dispone), Madrid y Pamplona. Los peores, los de San Sebastián, A Coruña y Zaragoza.

Adecuada ubicación y tamaño de las plazas para discapacitados: deberían situarse cerca de las salidas peatonales, ser amplias para facilitar las maniobras de aparcamiento, y estar situadas en la primera planta. Casi el 98% de los

que tienen plazas reservadas a discapacitados cumplen con estas premisas. Los peores fueron los de Almería (uno de cada tres parkings falló).

Maniobrabilidad: en el 23% de los parkings se anotaron dificultades para circular y para acceder a las plazas de aparcamiento (estrechez de calles interiores, presencia de inoportunas columnas...). Los peores fueron los de Zaragoza: la mitad de ellos son poco maniobrables.

Ascensores: el 43% de los aparcamientos estudiados no dispone de ascensores, lo que impide o dificulta la entrada a personas discapacitadas. Los mejores en este aspecto fueron los de Valencia, Murcia y Bilbao. Y los peores, los de A Coruña, Santander, Almería y Vitoria. El 3% de los aparcamientos que disponían de ascensores los tenían fuera de servicio.

Seguridad y vigilancia en el parking

Iluminación: el 88% de los parkings están bien iluminados y ofrecen luz suficiente y visibilidad en escaleras, rampas, plazas de aparcamiento, etc.

Cámaras de videovigilancia: casi tres de cuatro parkings cuentan con cámaras de videovigilancia en sus instalaciones, aunque en ocasiones estas cámaras se vieron sólo en las zonas de pago. Los parkings peor dotados en este equipamiento de seguridad fueron los de A Coruña y Zaragoza.

Personal de seguridad: sólo en el 37% de los parkings se comprobó su presencia. Los mejores: los parking malagueños, ya que en tres de cada cuatro se vio personal de seguridad. Los peores en este apartado: los parkings de Santander, Vitoria y Zaragoza (tan sólo en el 17% se vio personal de seguridad).

Extintores: en el 95% de los parkings. En los parkings de Pamplona, Zaragoza, Barcelona y Madrid es donde menos extintores se vieron: del 25% al 7% de los visitados.

Detectores de humo: se vieron en el 78% de los aparcamientos que no son en superficie. Los mejores, los de Santander, Pamplona, Málaga, Madrid y Almería. Los peores, los de Zaragoza y Murcia.

Pasos de peatones: sólo el 23% de los parkings visitados cuenta con pasos de peatones bien delimitados y pintados. Los mejores en este aspecto fueron los de Málaga y Pamplona. Y los peores, los de Vitoria, Bilbao, Barcelona y Santander.

móvil o un radiocasete extraíble, no, ya que no son propios del coche. Otro tanto ocurre con el equipaje o cualquier objeto que se haya quedado en el coche. Sólo deberán ser restituidos los previamente depositados en la consigna del parking. El 90% de los parking carece de servicio de consigna.

¿Y si se pierde el tique del parking? El usuario tendrá que acreditar su derecho sobre el vehículo y habrá de pagar la tarifa contemplada para esa circunstancia. En el 62% de los parkings cobran el equivalente a una jornada completa de uso del parking. Las asociaciones de consumidores piden que se obligue a indicar la matrícula del coche en el tique de entrada y que el parking lleve un registro de las matrículas de los coches que aparcen en su interior. ◀

Tarifa y servicios del parking

¿Expiden recibo? En el 70% de las ocasiones el recibo fue expedido por las máquinas mientras que lo hizo el personal de control (en taquilla) en el resto de los casos. De los expedidos manualmente, ocho de cada diez no cumplen con los requisitos mínimos (faltan datos, como la hora de entrada y salida del vehículo, la fecha, el sello; en alguno de ellos siquiera aparece el nombre del parking). Además, en alguno de los parkings en los que se pagó en taquilla hubo que insistir para conseguir el recibo, ya que el empleado se negaba a facilitarlo. Y en lo que respecta a los impresos, en un 14% de los recibos automáticos se observaron carencias, la mayoría debidas a la deficiente impresión del documento o a la falta de información horaria.

Los parkings que mejor se comportaron en cuanto al recibo fueron los de Málaga y San Sebastián. Los peores, los de Almería, Santander y A Coruña.

Cobro por hora o fracción: el 48% de los parkings cobra por cada hora de aparcamiento o fracción, y el 29% por cada media hora o fracción; el 12% lo hace por cada cuarto de hora o fracción, y sólo un exiguo 10% factura por minutos de aparcamiento. Los mejores son los parkings de Murcia: nueve (todos, de titularidad municipal) cobran por minuto, lo mismo que hacen algunos de Barcelona y Madrid. A medio camino se sitúan los de San Sebastián, en los que se cobra por fracciones de quince minutos. Los peores: los del resto de ciudades visitadas.

Precios por tiempo de estacionamiento (medias por ciudad)

Ciudad	Precio media hora	Precio por hora	Precio por día
A Coruña	0,90 euros	0,95 euros	12,92 euros
Almería	0,89	0,95	9,47
Barcelona	1,54	2,08	26,76
Bilbao	1,46	1,88	13,59
Madrid	1,21	2,01	17,12
Málaga	1,40	1,47	19,79
Murcia	0,79	1,15	15,24
Pamplona	0,83	1,38	9,89
San Sebastián	0,83	1,33	20,08
Santander	1,05	1,14	10,79
Valencia	1,60	1,73	16,69
Vitoria	0,80	0,95	10,21
Zaragoza	1,14	1,30	12,83
Media	1,14 euros	1,43 euros	15,26 euros

