

15 de abril de 2015

Nueva tendencia: shoppings pagan grandes sumas de dinero a particulares por lesiones o hechos de inseguridad

El caso de la mujer que sufrió un intento de robo en el Abasto puso este tema otra vez en escena. En qué consiste y cuándo se puede ir a la Justicia



Por Sebastian Albornos [iProfesional.com](#)

Como si se tratara de una **nueva "moda"**, que no se ve en las vidrieras, en los últimos meses se multiplicaron los casos de **clientes** que, tras sufrir algún tipo de **lesión** o un hecho de **inseguridad** en un **centro comercial**, decidieron recurrir a la Justicia.

De hecho, recientemente se conocieron varios **casos** que tuvieron **repercusión mediática** porque los **litigantes** lograron una sentencia favorable y, en consecuencia, fueron resarcidos con **grandes sumas de dinero** por las empresas que gestionan dichos establecimientos.

Los expertos consultados por **iProfesional** confirmaron que hay una **nueva tendencia** que se vincula con un mayor recelo por la **defensa** de los **derechos** de los **usuarios** y los **consumidores**.

En uno de estos casos, que cobró notoriedad días atrás, la Justicia en lo Civil condenó al **Shopping Abasto**, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires, a **indemnizar con casi \$150.000** a una clienta que sufrió un **intento de robo** en el estacionamiento.

La mujer había concurrido con su hijo a realizar compras y cuando se retiraba **unos desconocidos intentaron robarle la cartera que llevaba colgada**. La mujer se cayó y se lastimó, por lo que decidió demandar al centro comercial.

En este caso en particular, los magistrados alegaron que "se impone al prestador de servicios un **deber de indemnidad de los usuarios y consumidores** respecto de los **daños** que se encuentren causalmente vinculados a su actividad".

Esta sentencia establece un antecedente importante en la defensa de los derechos de usuarios y consumidores, dado que dejó en claro **la garantía de seguridad que pesa sobre este tipo de establecimientos** respecto de la seguridad dentro de sus instalaciones.

De hecho, la propia Constitución Nacional -en su artículo 42- hace referencia a este punto al establecer que "los consumidores y usuarios de bienes y servicios **tienen derecho**, en la **relación de consumo**, a la **protección** de su **salud, seguridad e intereses económicos**".

Dicha relación da lugar a un **deber de seguridad**, derivado de la Ley 24.240 (de Defensa del Consumidor), que establece que "los servicios deben ser suministrados o prestados de forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, **no presenten peligro alguno** para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios".

Así, según se desprende de la normativa, las personas que recorren las instalaciones **deben llegar sanas y salvas a destino**. Y, si esto no ocurriera, puede derivar en un juicio por el cual las empresas enfrentan el riesgo de tener que pagar altas sumas de dinero.

Pero el deber de seguridad **no se circunscribe únicamente** a **evitar robos a clientes**. Por el contrario, los **jueces** vienen emitiendo **varios fallos a favor** de los **particulares**, vinculados con **causas por lesiones**.

En otra sentencia de la que dio cuenta **iProfesional**, la Justicia condenó al hipermercado **Jumbo** a resarcir a una persona que **sufrió una lesión** al ser **chocado por un carrito** manejado por un empleado de la compañía.

Para los magistrados, es deber de la empresa "organizar adecuadamente la custodia de las instalaciones a su cargo, con el objeto de **evitar perjuicios a los clientes**".

Esto no es todo. En otro caso que también involucró una indemnización, el hipermercado **Makro** debió resarcir a un particular que **se resbaló** luego de **pisar azúcar** que se había derramado en el suelo por un paquete que estaba roto.

A estas situaciones se le suman otras como por ejemplo lo sucedido en el **shopping Alto Avellaneda, que tuvo que indemnizar** a una persona con casi **\$50.000** más intereses porque **se había lastimado un dedo** en el patio de recreación de dicho establecimiento.

El deber de **protección y seguridad** no sólo contempla el espacio de compra sino también el de **cocheras**. En este sentido, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Isidro obligó a la empresa **Cencosud** a resarcir a un cliente a quien **le sustrajeron su vehículo de la playa de estacionamiento**.

De acuerdo al criterio de los jueces, las **empresas** brindan ese servicio (muchas veces incluso de forma gratuita), como una manera de fidelizar clientes.

A la hora de explicar cómo debe actuar una persona afectada, el especialista Facundo Malaureille Peltzer, explicó que, ante todo, "**se debe dejar constancia en el libro de quejas del comercio**".

"Luego hay que hacer la **denuncia penal** y **contactarse con un abogado** para reclamar ante los organismos de Defensa del Consumidor. Posteriormente, habrá una mediación antes de iniciarse el juicio, en caso que no se llegue a un acuerdo en la instancia administrativa", completó.

En la práctica los afectados suelen recurrir a distintos medios para demostrar el daño sufrido, como por ejemplo **testigos, fotos** e, incluso, **indicios** para acreditar el **perjuicio ocasionado**.

Al ser casos que **encuadran** en la **Ley de Defensa del Consumidor**, los hechos pueden ser denunciados en la oficina competente en esta materia para reclamar el denominado **daño directo**, sin perjuicio de que paralelamente también se pueda **accionar en sede judicial** por los **daños moral y punitivo**.

Cuándo comienza el deber de seguridad

El **especialista Flavio Lowenrosen, directivo de eDial.com**, explicó que el **derecho a la seguridad** -el cual es integral, total y absoluto- debe ser **brindado por el proveedor** durante toda la relación de consumo, hasta en sus etapas previas.

Por ello, destacó que este aspecto debe estar garantizado, como así también todo tipo de actividad que incluya la adquisición de productos y el traslado o resguardo de un bien o servicio adquirido.

Bajo la óptica de la Justicia, los **centros comerciales** deben **cumplir** con estos preceptos en los **espacios** en los que se **expone la mercadería** dispuesta para la venta, como así también **resguardar** el **movimiento** de las **personas**.

En este contexto, el deber de seguridad abarca:

- **La etapa precontractual:** es decir, cuando el potencial usuario se traslada por el lugar en que se desarrollará la relación de consumo. Esto significa que el proveedor **tiene la obligación de ofrecerle un marco de seguridad** cuando **éste se encuentra en esa superficie**.
- **La etapa contractual:** involucra a todas las subetapas, es decir, tanto la **iniciación del contrato**, la de efectiva ejecución, como la que se vincula con el **mantenimiento o garantía** del bien o servicio.

"La obligación de brindar seguridad es un aspecto clave. La empresa debe velar para que el **usuario se retire** de sus instalaciones -o adyacencias- **en las mismas condiciones en las que ingresó**", destacó el especialista de elDial.com.

¿Qué tipo de resarcimiento se puede reclamar?

En principio, cuando se dieran casos como los anteriores, el usuario puede entablar una demanda por **daño material**. En estas situaciones comprende la restitución del valor del bien sustraído o dañado.

A eso puede sumarle el **daño moral**, en caso de que lo pueda acreditar. Para ello, se **debe probar** que **existió un hecho** que **afectó** sus sentimientos, conductas o le generó perturbaciones psicológicas.

Asimismo, Lowenrosen señaló que "el usuario eventualmente podría reclamar en concepto de:

- **Lucro cesante:** cuando, como consecuencia de la sustracción o rotura del bien, no se pudo obtener un lucro.
- **Daño psicológico:** en la medida en que la sustracción o rotura del bien, haya generado probadamente este tipo de daño en su comprador.
- **Daño emergente:** si el propietario del bien dañado o sustraído haya tenido que contratar servicios alternativos al que le brindaba el bien (como puede ser un auto), para **poder realizar sus tareas, actividades o desarrollar** de modo regular su **vida personal o familiar**.
- **Daño punitivo:** el artículo 52 bis de la Ley 24.240 establece que el usuario, en una acción procesal del consumidor, puede requerir daño punitivo cuando hubiera mediado **incumplimiento del proveedor**.

El texto de la ley dice que cualquier afectado lo debe pedir expresamente en la demanda y establece la suma máxima de dinero que el juez puede fijar por este concepto.

Jorge Djivaris, colaborador de elDial.com, explicó que quienes brindan bienes y servicios, frente a casos previsibles, deben adoptar **medidas de seguridad idóneas** y que resulten accesibles desde el punto de vista económico para proteger intereses superiores como lo es la salud de los consumidores.

“Resultará fundamental, a efectos de analizar la responsabilidad o no del centro comercial, **la posición que éste asuma**”, sostuvo.

Además, según el experto, debe explicitar, en su caso, **qué organización posee en materia de seguridad** y las **acciones y protocolos de seguridad** que pudo llegar a adoptar para -cuanto menos- intentar evitar la configuración de los hechos delictivos que puedan llegar a involucrar su responsabilidad civil.

Para acceder a la nota, debe ingresar en:

<http://www.iprofesional.com/notas/209885-Nueva-tendencia-shoppings-pagan-grandes-sumas-de-dinero-a-particulares-por-lesiones-o-hechos-de-inseguridad----->