

Defensa Del Consumidor Responsabilidad Del Supermercado

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Responsabilidad del supermercado

Se confirma la sentencia que atribuyó a la demandada responsabilidad en el accidente sufrido por el actor en la caja del supermercado demandado. En Buenos Aires, Capital de la República Argentina, a los 20 días del mes de octubre de dos mil diecisiete, reunidos en Acuerdo los señores jueces de la Excma. Cámara Nacional de la Apelaciones en lo Civil, Sala ?D?, para conocer en los recursos interpuestos en los autos caratulados ?Davalos, Jorge Alberto c/ COTO CICSA s/ daños y perjuicios?, el Tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Es ajustada a derecho la sentencia apelada? Practicado el sorteo resultó que la votación debía efectuarse en el siguiente orden: señores jueces de Cámara doctores Patricia Barbieri y Osvaldo Onofre Álvarez. A la cuestión propuesta la doctora Patricia Barbieri, dijo: Contra la sentencia de fs. 277/81, recurre la parte demandada por los fundamentos vertidos a fs. 290/3 que no fueron contestados por el actor. El recurso planteado por el accionante a fs. 282 fue declarado desierto a fs. 296. I) Antecedentes: Jorge Alberto Davalos promovió demanda reclamando los daños que dice padecidos como consecuencia del accidente ocurrido el día 3 de enero de 2012 en la Sucursal N° 188 del Supermercado COTO, ubicada en la Avenida Mitre 2905 de la Localidad de Munro, Provincia de Buenos Aires. Sostuvo que al encontrarse en la caja N° 13 aguardando que otro comprador termine de abonar sus productos, una botella de cerveza estalló en una de las bolsas de éste cliente, provocando que los trozos de vidrio se dispersaran y que uno de ellos se incrustara en su mano derecha, a la altura de la muñeca, provocándole una profunda herida cortante. La accionada negó la ocurrencia del hecho y la responsabilidad que se le atribuye, aduciendo que además de las constancias de la caja registradora N° 13 ningún cliente compró botellas de cerveza alrededor del horario en que el actor denuncia el hecho, por lo que la versión brindada resulta falaz e infundada.

En la instancia de grado se hizo lugar a la demanda, condenando a Supermercados Coto, atribuyéndole la responsabilidad del accidente y reconociéndose al actor la suma \$27.500 por los daños padecidos. II) Agravios: Se agravió la demandada por la valoración de la prueba efectuada por la "a quo", en especial de las declaraciones testimoniales, entendiéndose que no se encuentra acreditado el hecho, ni mucho menos la responsabilidad del local comercial tal como lo sostiene la magistrada de grado. Asimismo critica los montos indemnizatorios acordados en concepto de daño psicológico y daño moral. III) La solución: 1) Atribución de Responsabilidad. Por una cuestión de orden metodológico, analizaré en primer término las quejas planteadas por la parte demandada -en cuanto a la atribución de responsabilidad se refiere-, aclarando que nuestro más Alto Tribunal ha decidido que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, ni tampoco cada medida de prueba; sino solamente aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso, según la forma en que ha quedado trabada la relación procesal (Fallos: 144:611; 258:304, 262:222, 265:301, 272:225, 274:113, 276:132, 280:3201, 303:2088, 304:819, 305:537, 307:1121, entre otros). También diré que, en lo que respecta a las críticas de la recurrente, no puedo dejar de señalar que sólo en virtud del carácter amplio con que se concibe el derecho de defensa en juicio -que tiene raigambre constitucional-, pueden ser considerados agravios en el sentido técnico que se asigna al vocablo los dichos vertidos por los recurrentes a fs. 290/3. En efecto, se imponía a la quejosa un esfuerzo mayor en punto a controvertir los argumentos dados por la "a quo", ya que se limitan a reeditar cuestiones ya tratadas en la instancia de grado, y disentir o expresar sus disconformidades con las conclusiones de la juez, sin hacer una adecuada crítica o juicio impugnativo de los errores fácticos y jurídicos en que pudo incurrir la sentenciante. Sin perjuicio de ello, no propondré declarar desierto el recurso atento a la interpretación restrictiva que cabe efectuar de la facultad conferida por el art. 266 del Código Procesal, así como también la necesidad de preservar el principio de defensa en juicio (art. 18 Constitución Nacional).- Adentrándonos a la cuestión de fondo, diré que en este caso nos encontramos en la órbita contractual. La cuestión debatida en autos, resulta ser una relación jurídica entre un particular -el actor-, consumidor o usuario, y un centro comercial -la demandada-, la que además de proveer bienes y/o servicios, asume una obligación accesoria de seguridad frente a su cliente, que incluye el uso del local. Ello se desprende tácitamente de lo dispuesto por el artículo 1.198 del Cód. Civil y de las previsiones de la ley 24.240 de defensa del consumidor (con las modificaciones de la ley 23.361), que torna operativa la protección otorgada por el art. 42 de la Constitución Nacional. Se ha sostenido que el ingreso al local comercial concluye en la configuración de un contrato entre el cliente y el responsable del mismo (cfr. arts. 1137, 1144, 1145, 1146, 1148 y conchs. del Código Civil) que conlleva la prestación accesoria derivada de la actividad comercial de la que se desprende un deber de seguridad objetivo, según la buena fe que impone el art. 1.198 del Código Civil (conf. esta Sala Exptes. n° 63.666, 63.332 y sus citas) (conf. CNCiv, Sala ?L?, de fecha 06/03/2008, partes ?Fernández, Alfredo Daniel c. Easy Cencosud S.A.?, publ. en La Ley 18/06/2008 con nota de Federico M. Álvarez Larrondo 18/06/2008 La Ley 18/06/2008, 818/06/2008 LA LEY 2008-D con nota de Federico M. Álvarez Larrondo La Ley

2008-D, 58RC y S2008, 937). La obligación de seguridad asumida por la demandada, exigía que el usuario o consumidor pudiera hacer uso del local y retirarse del mismo sin daño alguno. Es que conforme la normativa citada precedentemente, le compete a la demandada asumir todas las medidas necesarias a fin de resguardar la seguridad de los usuarios en dicho centro comercial. A mayor abundamiento la jurisprudencia ha entendido que velar por el desenvolvimiento regular de la circulación en los corredores del supermercado no es una obligación accesoria, extraña a la empresa, sino muy propia de la índole del servicio. El deber de custodia es lo suficientemente amplio como para abarcar en su contenido prestaciones tales como la vigilancia permanente, la remoción inmediata de obstáculos o elementos extraños, el control ininterrumpido de los mecanismos y toda otra medida que dentro del deber de custodia pueda caber a los efectos de resguardar la seguridad, el medio ambiente, la estructura y fluidez de la circulación. Además, con la ley 24.240 (modificada por la ley 26.361 sancionada el 12/3/2008) y usuarios se concreta en nuestro sistema un nuevo criterio general de derecho, que es el principio de protección al consumidor. Reza el art. 1 de la mencionada norma ?Sustitúyese el texto del artículo 1º de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor, por el siguiente: Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley 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...?. Y a ello se agrega la reforma constitucional de 1994, con la cual el principio obtiene primera jerarquía al quedar categóricamente incorporado al art. 42 de la ley suprema. (conf. CNCIV - Sala ?F? Expte. Nº F369542 del 17/09/03, voto de la Sra. Juez de Cámara Dra. Elena HIGHTON DE NOLASCO en autos ?TORRES, Erica Fabiana c/ COTO CICSA y otro s/ Ds y Ps? eIDial - AE1E10). Si bien se encuentra controvertido en autos si el actor se hallaba en el centro comercial el día del evento -la demandada lo niega en su escrito preliminar-, no es menos cierto que esa cuestión queda soslayada con las declaraciones obrantes en formato digital (v. fs. 263), testigos que si bien no observaron exactamente el momento de la explosión de la botella, estaban en el supermercado el día del accidente, escucharon la explosión y vieron al Sr. Davalos con la mano ensangrentada en inmediaciones de la caja Nº13 de la sucursal que la firma requerida posee en Munro. En este contexto, el testigo Carlos Alberto Campos relató que tras realizar una compra en este supermercado, iba saliendo y cuando pasaba por el sector de atención al cliente, escuchó la explosión como de una botella, atinó a cubrirse la cara (por el susto) y vio a una persona que se agarraba la mano y luego comenzó a sangrar. También señaló que permaneció en el lugar por más de veinte minutos y presencié como personal del mismo centro comercial le hicieron las primeras curaciones mientras aguardaban el arribo de una ambulancia, que finalmente nunca llegó. Por último aclaró que pese al infortunio, a la mujer del actor le exigieron pagar su compra en la caja. Ello coincide con el ticket acompañado a fs. 3 del cual surge la fecha, la hora y la caja en la que se abonó la operación. Asimismo el testigo Rubén Paiz, amigo del actor, coincide con la versión brindada por el anterior deponente. En la especie, no encuentro mérito alguno para descartar o descalificar los testimonios referenciados. En efecto, no resta veracidad a sus declaraciones las "coincidencias" que pueden advertirse en los testimonios de ambas entre sí y entre estos y las manifestaciones del accionante, toda vez que si partimos de la premisa que estuvieron presentes en ese momento, las semejanzas en el relato de los hechos son absolutamente factibles. Cabe resaltar especialmente que las declarantes fueron contestes en punto a la cuestión medular del caso. Esto es que el accionante resultó damnificado mientras estaba dentro del local comercial de la accionada. Además, la prueba testimonial se produjo con el control recíproco de las partes. Por otro lado, se realizó denuncia penal (v.fs. 84/91) al día siguiente del hecho en la que se brindó misma versión de los hechos, habiéndose efectuado a fs. 90 vta. examen médico al accionante del que surge ?al momento del presente examen presenta vendaje de la mano derecha por lo que refiere dos lesiones de piel suturadas con un punto cada una?, ?refiere lesiones por corte de vidrio del día 3 del mes de enero del año 2012 y de carácter leve por inhabilitar para el trabajo por un lapso inferior al mes, salvo complicaciones?. Finalmente, observo que la demandada acompañó tickets expedidos por la caja número 13 aduciendo que ningún cliente compró botellas de vidrio momentos antes del incidente denunciado por el Sr. Davalos, por lo que mal pudo haber explotado una cerveza, tal como lo relató el accionante. Entiendo que si bien se acompañaron algunos comprobantes, nada me asegura de que no se realizaron más adquisiciones que las acreditadas por la demandada, por lo que de pretender probar este extremo con estos ellos debió ofrecer la prueba pericial contable pertinente sobre las ventas de ese día en la caja en cuestión. En este orden de ideas, cabe resaltar la orfandad probatoria en que incurrió la demandada, quien negando -como dijéramos- la ocurrencia del siniestro, no aportó prueba que acreditara una versión diferente a la narrada por los accionantes. Además, por tratarse de un local de su propiedad, y por encontrarse en mejores condiciones de aquilatar al respecto, le hubiera resultado más fácil acompañar prueba para desacreditar la versión de los hechos brindada por el Sr. Davalos. Máxime cuando si bien en un primer momento negó rotundamente todos los hechos alegados por el actor, en su escrito de fs. 127 vta. hace referencia a una versión propuesta por su parte con relación a que el accidente habría sucedido a causa de una supuesta manipulación de la mercadería por parte del accionante, circunstancia que no se probó en la causa. En casos similares la jurisprudencia ha entendido que ?es responsable el supermercado por los daños que sufrió la actora con motivo del estallido de una botella de vidrio que fue adquirida en

dicho comercio -en el caso, una botella de cerveza estalló cuando intentó bajarla del automóvil en el que la transportaba, perdiendo la víctima la visión de un ojo-, toda vez que existe una obligación de seguridad y de resultado a cargo de aquél y, mediando un factor objetivo de responsabilidad, para excusar su responsabilidad debió probar el hecho de la víctima, el de un tercero por quien no deba responder o el casus genérico que contemplan los arts. 513 y 514 del Cód. Civil.? (conf. Juzgado Nacional de 1a Instancia en lo Civil Nro. 5 * 12/05/2003 * López, Marisol A. c. Compañía Cervecería Buenos Aires S.A. * RCyS 2004, 468, con nota de Gabriel A. Stiglitz; DJ 2004-3, 863, con nota de Gabriel A. Stiglitz; La ley online). Así ?el ingreso a un local comercial implica la configuración de un contrato entre el cliente y el responsable del mismo, que conlleva la prestación accesoria derivada de la actividad comercial de la que se desprende un deber de seguridad objetivo? (conf. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala L * 06/03/2008 * Fernández, Alfredo Daniel c. Easy Cencosud S.A. * LA LEY 18/06/2008, 8, con nota de Federico M. Alvarez Larrondo; LA LEY 2008-D, 58, con nota de Federico M. Alvarez Larrondo; RCyS 2008, 937). Por estos fundamentos y los expuestos en la instancia de grado, es que propicio la confirmación de la sentencia recurrida al respecto, desestimando los agravios formulados. 2) Parciales Indemnizatorios. a- Daño Psíquico: La sentenciante ha rechazado la indemnización por este concepto en tanto el daño fue catalogado en la pericia como de carácter transitorio, por lo tanto, accedió a la suma de \$7.000 para el tratamiento psicológico recomendado. Pese a ello, la demandada cuestiona el monto en el entendimiento erróneo de que se ha accedido a la reparación por daño psicológico, motivo por lo cual las quejas serán desechadas sin entrar en mayores consideraciones. c- Daño Moral: La magistrada de la instancia anterior concedió por este rubro la suma de \$20.000. El resarcimiento que corresponde por daño moral está destinado a reparar al individuo cuando se lesionan sentimientos o afecciones legítimas como persona, es decir cuando se le ocasionan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos, o cuando de una manera u otra se ha perturbado su tranquilidad y el ritmo normal de su vida. El dinero no cumple una función valorativa exacta, el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia.- Tomando en cuenta dichas pautas, y a la luz de las probanzas rendidas en autos, teniendo en consideración la pericia médica de fs. 176/8, las cicatrices allí descriptas que pese a que no impiden que el actor realice sus actividades le generan una incapacidad del 2% por la secuela cicatrizal, los datos objetivos obrantes en autos y las condiciones personales de la víctima (hombre de 53 años, casado, tres hijos, de profesión empleado), entiendo que resulta ajustada a derecho la suma fijada por la magistrada de la instancia anterior. Por lo tanto, propongo se desestimen los agravios formulados al respecto.- IV) Costas. Las costas de esta instancia se imponen a la demandada vencida (art. 68 del CPCCN). V) Conclusión Por todo ello propicio: 1) Desestimar las quejas vertidas por la demandada y confirmar la sentencia en todo lo que fuera materia de apelación y agravio; 2) Imponer las costas de esta instancia a la accionada vencida (art. 68 del CPCCN); 3) Diferir la regulación de los honorarios de los profesionales intervinientes hasta tanto sean fijados en la instancia anterior.- Así mi voto.- El señor juez de Cámara doctor Osvaldo Onofre Álvarez, por análogas razones a las aducidas por la señora juez de Cámara doctora Patricia Barbieri, votó en el mismo sentido a la cuestión propuesta. Con lo que terminó el acto. PATRICIA BARBIERI- OSVALDO ONOFRE ÁLVAREZ. Este Acuerdo obra en las páginas n° ... n° ... del Libro de Acuerdos de la Sala ?D?, de la Excm. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Buenos Aires, ... de octubre de 2017. Por lo que resulta de la votación que instruye el Acuerdo que antecede, SE RESUELVE: 1) Desestimar las quejas vertidas por la demandada y confirmar la sentencia en todo lo que fuera materia de apelación y agravio; 2) imponer las costas de esta instancia a la accionada vencida; 3) diferir la regulación de los honorarios de los profesionales intervinientes hasta tanto sean fijados en la instancia anterior.- Se deja constancia que la publicación de la presente sentencia se encuentra sometida a lo dispuesto por el art. 164, 2° párrafo del Código Procesal y art. 64 del Reglamento para la Justicia Nacional. Notifíquese por Secretaría y devuélvase. (Res. 1567/17).- Patricia Barbieri Osvaldo Onofre Álvarez

022337E