

Danos Y Perjuicios Caida Cajero Automatico Responsabilidad Del Banco Deber De Seguridad

JURISPRUDENCIA

En Buenos Aires, a los 7 días del mes de junio del año dos mil diecinueve, hallándose reunidas las señoras jueces de la Sala ?M? de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Dras. María Isabel Benavente, Mabel De los Santos y Elisa M. Diaz de Vivar, a fin de pronunciarse en los autos ?Muñoz, Aída Raquel c/Banco Ciudad de Buenos Aires y otros s/daños y perjuicios?, expediente n°32.213/2012, la Dra. Benavente dijo: I.- Según se desprende del escrito de inicio, el domingo 10 de abril de 2011, alrededor de las 19:30 hs., Aida Raquel Muñoz concurrió al cajero automático de la sucursal 051 del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, ubicado en Av. Santa Fe 4820, de esta ciudad. Ingresó su tarjeta magnética y al oír el sonido del timbre procedió a empujar la puerta. En ese momento, imprevistamente se desprendió la manija, provocando que Muñoz cayera al suelo y rodara de espaldas por la escalinata hasta la vereda. A raíz del infortunio experimentó distintas lesiones motivo por el cual fue trasladada por el SAME al Hospital Fernández donde permaneció en observación hasta el día siguiente. Enderezó la acción contra el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y contra el Banco de la Ciudad, quien solicitó se cite en garantía a ?Nación Seguros S.A.?. El primero opuso excepción de falta de legitimación pasiva, que fue admitida por la Sala en la resolución de fs. 191/192. La restante demandada y su seguro, negaron el hecho tal como fue relatado e invocaron la culpa de la víctima como causal de exoneración. Producida la prueba oportunamente ofrecida, la distinguida colega de grado hizo lugar a la demanda por la suma que indica, con más sus intereses y las costas del juicio. La sentencia fue recurrida solamente por el Banco de la Ciudad de Buenos Aires quien se agravia por la atribución de responsabilidad que le fue adjudicada. La apelante insiste en que el desprendimiento de la manija de la puerta de acceso al cajero automático obedeció exclusivamente a la fuerza desmedida que realizó la actora. Sostiene que en lugar de manipularla indebidamente y con violencia -como a su modo de ver surge de la videograbación que acompañó como prueba- debió retirarse e ir en busca de otro cajero y no pretender violentar la puerta para abrirla. Afirma que el sonido del timbre es irrelevante frente a la resistencia de esta última y que si no se hubiese manipulado la manija en forma grosera, ésta no se habría desprendido, de modo que el accidente tampoco habría ocurrido. Critica, asimismo, la mención del precedente resuelto por la Corte Suprema en los autos ?Ledesma c. Metrovías? que, a su entender, no guarda ninguna relación con el presente y sostiene que la interpretación realizada carece de relación con los hechos documentados en la videograbación. II.- Los argumentos vertidos en las quejas transitan por un carril paralelo a la fundamentación en que se asienta la sentencia pues no se cuestiona el eje medular que le da sustento, que aparece ausente en las críticas. En efecto, la a quo encuadró la acción en la ley 24.240 -reglamentaria del art. 42 CN-y sobre esa base explicó que no se había logrado acreditar la causa ajena. No obstante tan explícito enfoque, llama la atención que el recurrente cuestione el fallo haciendo caso omiso al estatuto mencionado y procure desviar ese encuadre efectuando un análisis parcializado y descontextualizado del caso. Así se explica también la queja vinculada con la cita de la Corte Suprema que, al igual que los restantes precedentes mencionados, revelan de manera inequívoca la doctrina que el más alto tribunal fue perfilando a lo largo de estos años en materia de las relaciones de consumo y su enclave constitucional. En efecto, como bien afirma la a quo, en este tipo de relaciones el consumidor es acreedor de un crédito de seguridad a cargo de la empresa proveedora del servicio -en el caso, de cajero automático- que, según la doctrina predominante, es de resultado (art. 5° de la ley 24.240 y sus normas modificatorias y complementarias; Trigo Represas, Félix A. ?Responsabilidad por daños sufridos por la caída de un consumidor en un supermercado, provocada por pisos en mal estado?, LL 2011-C, p. 1). Precisamente, el referido deber constriñe al deudor a incorporar al mercado productos y servicios seguros, adecuados a las exigencias normativas y a las expectativas del consumidor (conf. Lovece, Graciela, ?Daños derivados de la violación del deber de seguridad?, en Ghersi (dir)-Weingarten (coord.), Tratado de Daños reparables, T. II, Parte Especial, p. 90 ss., ed. La Ley, Bs.As., 200. Es decir, consiste en garantizar a los consumidores y usuarios que no han de sufrir daños en su persona o bienes en el ámbito abarcado por la relación de consumo (conf. López Cabana, Roberto M., en Stiglitz, Gabriel (dir.), Derecho del consumidor, nro. 5, Juris, Buenos Aires, 1994, p. 16; Mosset Iturraspe, Jorge - Lorenzetti, Ricardo L., Defensa del consumidor, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 311). De modo que cualquier daño que experimente el usuario en ocasión de la relación de consumo alcanza para tener por configurado el incumplimiento de la obligación de seguridad referida que pone en funcionamiento la responsabilidad objetiva del proveedor. Para exonerarse, éste se encuentra constreñido a probar la ruptura del nexo causal, esto es, la causa ajena (conf. Wajntraub, Javier H., Protección jurídica del consumidor, Lexis-Nexis, Buenos Aires, 2004, p. 64; Pizarro, Ramón Daniel, "Causalidad adecuada y factores extraños", en "Derecho de daños", en homenaje a Jorge Mosset Iturraspe, Ed. La Rocca, Bs. As., 1989, p. 257 y sgtes.; esta Sala, ?González Espinosa c/ Turismo Estrella Córdor?, del 14-12-17;

ídem, ?Romero, Néstor Damián c/ G.C.B.A.? del 2-11-2018). Luego de sortear serias dificultades técnicas para poder ver el mencionado video, pude comprobar que las apreciaciones de la demandada en punto a la fuerza ejercida por la víctima son exageradas. Es verdad que Muñoz hizo una fuerte presión sobre la manija para intentar abrir la puerta del recinto, pero no ?se colgó? de la puerta ni forcejeó con ella del modo en que se insinúa en los agravios, es decir, con una intensidad tal que pueda considerarse idónea por sí misma para provocar la rotura de la manija. No fue la única persona que intentó abrir la puerta del cajero ese día. Es probable que, al igual que la joven que se ve en el video y que también intentó sin éxito la apertura del recinto, otros usuarios hayan hecho lo propio, de modo que la fuerza continua ejercida por distintas personas a lo largo del fin de semana bien pudo aflojar la manija. De allí, cuando la actora intentó abrir la puerta, ésta se desprendió sin mucha dificultad provocando que Muñoz cayera de espaldas y rodara por la escalera. La cuestión medular a decidir en estos casos es quién debe cargar con la contingencia del daño cuando -como en la especie- el proveedor no advirtió y no reparó el desperfecto pero tampoco informó a los usuarios el mal funcionamiento de la puerta de acceso al servicio. La respuesta es obvia. Por más que el infortunio hubiera ocurrido durante el fin de semana y que -por hipótesis- el desprendimiento hubiera tenido lugar durante ese lapso- es inequívoco que la fuente productora del daño radica en una cosa viciosa, inherente a la prestación del servicio. Se trata, entonces, de un riesgo propio de la empresa, entendida ésta en el sentido amplio que indica el art. 2° de la ley 24.240 que abarca tanto a las personas físicas o jurídicas, privadas o públicas, como es el caso de la demandada. De lo que se trata es que el proveedor internalice los costos de la actividad que desarrolla y ofrece a los usuarios y no los externalice en perjuicio del contratante débil y vulnerable. Sólo una visión amplia y humana del problema generará un incentivo para que no se subestimen los riesgos y se adopten las medidas de prevención que fueran necesarias para conjurar cualquier peligro para la integridad y la salud de quienes confían en la ejecución adecuada y segura de los bienes que se ponen a disposición del público en general (conf. Romero, Néstor Fabián c/ GCBA s/ daños y perjuicios?, del 2-11-2018). Por otro lado, no es un hecho debatido en esta instancia que al pasar la tarjeta magnética por el lector, el timbre habilitó el acceso a la zona. Ello quiere decir que la tarjeta funcionó correctamente y generó en Muñoz la expectativa de ingresar, ya que no existía ninguna advertencia que indicara que el cajero se encontraba inhabilitado. Falló, entonces, el deber de informar sobre las condiciones de uso del servicio que, por cierto, es uno de los deberes que, en materia de derecho de consumo adquiere perfiles más intensos, en la medida que existe relación proporcional entre dicho deber y la garantía de indemnidad que abrevia directamente en el art. 42 CN, más aún si una falla en las cosas que el proveedor emplea para prestar el servicio puede sorprender a los usuarios y provocarles daños de variada índole que, en este caso, llegaron incluso a afectar la integridad física de la demandante. Según el banco, en lugar de insistir en abrir a todo trance la puerta, al percibir la resistencia de ésta, la víctima debió retirarse en busca de otro cajero automático. En rigor, contrariamente a lo que sostiene, el sonido del timbre que habilita normalmente el acceso al recinto, no es un dato insignificante o menor. Antes bien, indica que usuario está en condiciones de acceder al recinto, para lo cual es necesario empujar o ejercer cierta presión sobre la puerta. Por tanto, y toda vez que no advierto que la fuerza empleada por Muñoz haya sido de tal magnitud como para desprender la manija de la pesada puerta de acceso al cajero, a mi juicio, no encuentro probada la causa ajena que habilita el rechazo de la acción. Por tanto, voto para que se confirme la sentencia apelada en cuanto ha sido materia de agravio. De compartirse, las costas de Alzada deberán ser impuestas a la demandada que resulta vencida (art. 68 CPCCN). Las Dras. Mabel De los santos y Elisa M. Diaz de Vivar adhieren por análogas consideraciones al voto precedente. Con lo que terminó el acto, firmando las señoras jueces por ante mí que doy fe. Fdo.: María Isabel Benavente, Mabel De los Santos, Elisa M. Diaz de Vivar. Ante mí, Adrián Pablo Ricordi (Prosecretario letrado). Lo transcripto es copia fiel de su original que obra en el libro de la Sala. Conste. ADRIAN PABLO RICORDI Buenos Aires, ... junio de 2019. Y Visto: Lo deliberado y conclusiones establecidas en el Acuerdo precedente, el Tribunal Resuelve: 1) confirmar la sentencia apelada en todo cuanto decide y fue materia de agravio. 2) Imponer las costas de Alzada a la demandada que resulta vencida (art. 68 CPCCN). Regístrese, notifíquese y devuélvase. MARIA ISABEL BENAVENTE MABEL DE LOS SANTOS ELISA M. DIAZ de VIVAR ADRIAN PABLO RICORDI 075314E