

DDC aclara que los comercios deben responder por las pertenencias guardadas en casilleros

28 abril, 2021



La exigencia alcanza a hipermercados, supermercados y autoservicios, entre otros que prestan este servicio adicional a los consumidores.

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) multó recientemente a un hipermercado por violación del artículo 4º de la Ley nacional 24240, al brindar información falsa a los consumidores por medio de calcomanías o cartelera ubicada en los *lockers* o casilleros, con la leyenda: “No se asume responsabilidad alguna ante un eventual robo o hurto del contenido”.

Recordemos que ese artículo de la ley establece que “el

proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”.

Por esto, considera la DDC que si el comercio ofrece a los consumidores un servicio de guarda o custodia de bolsos o pertenencias que estos llevan consigo, resulta evidente que la empresa asume una obligación de custodiarlos. Y, ante el perjuicio por robo o hurto de esas pertenencias, surge entonces la responsabilidad del negocio de responder por el daño sufrido en favor del consumidor o cliente.

Es válido destacar, en este sentido, que los proveedores de estos rubros suelen requerir a los potenciales clientes que ingresen al local sin sus bolsos y los dejen en casilleros, no como solicitud sino como exigencia para la compra en el local.

Frente a inconvenientes derivados de esta situación, se sugiere al consumidor que pida el Libro de Quejas del comercio y registre ahí el problema, como constancia del hecho. Al mismo tiempo, se recomienda reforzar el reclamo por una de estas vías de la DDC:

- 148@mendoza.gov.ar
- 148 opción 3 (días hábiles, de 8 a 15)
- [148 Mendoza](#)

Fuente: Prensa Gobierno Mendoza