Un cliente se accidentó en su local: cómo registrar el hecho y coordinar el reclamo

Checklist para revisar y reunir documentación · Actualizado al 16 de noviembre de 2026 · mfabogados.ar/novedades/cliente-accidentado-en-su-local.html

Alcance. Cubre el registro del hecho, los criterios del Código Civil y Comercial y de los arts. 5, 40 y 53 de la Ley 24.240 para analizar la responsabilidad, y la coordinación con la aseguradora de responsabilidad civil. No desarrolla el resto de la Ley de Defensa del Consumidor, los accidentes de empleados ni los accidentes de tránsito.

Marque una casilla por punto. «No sé» también es una respuesta útil: indica qué documento falta conseguir.

Registro del hecho

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Quedaron registrados la hora, el lugar exacto y la secuencia del hecho, separando lo observado de las opiniones o hipótesis?	Informe interno firmado por quien presenció o atendió	☐	☐	☐	☐
¿Se preservaron las imágenes de cámaras del período relevante?	Copia de las grabaciones con constancia de quién la extrajo y cuándo	☐	☐	☐	☐
¿Hay fotografías del lugar antes de limpiar o reparar?	Fotografías con fecha y ubicación	☐	☐	☐	☐
¿Se identificaron testigos y personal presente?	Listado con datos de contacto	☐	☐	☐	☐
¿Está documentada la asistencia prestada a la persona?	Registro del llamado a emergencias, constancia de primeros auxilios o traslado	☐	☐	☐	☐

Lugar y mantenimiento

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Está documentado el estado del piso, la iluminación, la señalización y los accesos?	Fotografías, plano del local, informe de seguridad e higiene si existe	☐	☐	☐	☐
¿Existen registros de mantenimiento y limpieza anteriores al hecho?	Planillas de limpieza, órdenes de trabajo, contratos con proveedores de mantenimiento	☐	☐	☐	☐
¿Intervino un contratista o un proveedor que trabajaba en el local?	Contrato, orden de trabajo, póliza del contratista	☐	☐	☐	☐
¿Se adoptaron medidas para evitar un nuevo accidente en el sector?	Registro de la medida y su fecha	☐	☐	☐	☐

Seguro y comunicaciones

Punto a revisar	Dónde se comprueba	Sí	No	No sé	No corr.
¿Se denunció el hecho a la aseguradora de responsabilidad civil dentro de los tres días contados desde que se conoció o debió conocerse, o desde el reclamo de la persona si antes no se conocía?	Denuncia con fecha y número de siniestro; constancia de la fecha del reclamo recibido	☐	☐	☐	☐
¿La póliza cubre la actividad y el domicilio del local, y con qué suma y franquicia?	Póliza, condiciones particulares, endosos	☐	☐	☐	☐
¿Las comunicaciones con la persona o su representante se limitan a hechos?	Correos, mensajes y notas enviados	☐	☐	☐	☐
¿Se remitió a la aseguradora cada reclamo, carta documento o notificación apenas llegó?	Constancia de envío con fecha	☐	☐	☐	☐
¿La documentación médica recibida fue aportada por la persona o en el trámite del reclamo?	Registro de quién la entregó y cuándo	☐	☐	☐	☐

Cuándo conviene una revisión profesional

• La persona sufrió lesiones que requieren tratamiento prolongado o pueden dejar secuelas.
• Las imágenes de cámaras no existen, se perdieron o muestran una secuencia distinta de la relatada.
• Intervino un contratista, un proveedor o personal tercerizado en el sector donde ocurrió el hecho.
• La actividad o el domicilio de la póliza no coinciden con el local, o la aseguradora pidió información adicional.
• Llegó una carta documento, una citación de Defensa del Consumidor o una demanda.

Fuentes

• Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1092, 1094 y 1097 (relación de consumo).
• Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 1710, 1716, 1721, 1722, 1726, 1727, 1729 a 1731, 1735 a 1737, 1739, 1744, 1753, 1757, 1758 y 2561 (responsabilidad civil y prescripción).
• Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, arts. 5 (protección de la salud e integridad), 40 (responsabilidad por vicio o riesgo) y 53 (deber del proveedor de aportar prueba).
• Ley 17.418 de Seguros, arts. 46, 109, 110, 113, 115, 116 y 118.
• Póliza de responsabilidad civil, condiciones particulares y endosos.

Esta publicación brinda información jurídica general y no reemplaza el análisis de la documentación y las circunstancias de cada caso. Los plazos y requisitos aplicables deben verificarse antes de actuar.