Te accidentas en un negocio

Los accidentes son eso, accidentes. Sin embargo, en algunas ocasiones se deben a un servicio deficiente. ¿Sabes qué hacer cuando te lesionas en un establecimiento comercial debido a la negligencia de algún proveedor?

Déjanos ilustrarlo con un caso real. Doña Josefina, de 89 años, acordó un día reunirse a comer con sus amigas. Armada con su andadera, llegó al restaurante, donde ya la estaban esperando. Tras una comida sin contratiempos, se encaminó al baño. Como el pasillo del sanitario era muy estrecho, le fue imposible pasar con su andadera. Los gabinetes tampoco contaban con agarraderas para ayudarle a sentarse en la taza.

Como era previsible, doña Josefina se cayó. Sus gritos alertaron a una amiga, quien no logró abrir la puerta porque estaba cerrada por dentro. Una comensal se deslizó bajo la puerta para liberar el seguro. Al arribar la ambulancia, debido a la estrechez del pasillo, tuvieron problemas para pasar la camilla. Más de 40 minutos después, doña Josefina fue atendida por un médico.

Artículo 58 de la Ley Federal del Consumidor

"Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor".

Un trato adecuado

Como sabemos, las caídas en personas mayores son peligrosas. En el caso de Josefina, los médicos diagnosticaron una luxación de prótesis de cadera izquierda.

En total, su familia gastó poco más de 200 mil pesos. Conscientes de que este accidente se debía a una negligencia en el servicio, decidieron acudir ante **Profeco** para ser orientados.

De acuerdo al artículo 58 de la Ley Federal del Consumidor (LFPC), los proveedores están obligados a proporcionar las facilidades necesarias para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Como es evidente, en este caso las instalaciones del restaurante no se adecuaban a la Ley.

Esta negligencia dañó los derechos de Josefina como consumidora y causó el accidente que, además de lastimarla, les generó gastos. Los representantes legales del restaurante y Margarita, hija de doña Josefina –quien la representó durante el proceso–, comparecieran ante **Profeco**. El proveedor del servicio aceptó cubrir todos los gastos médicos y se comprometió a adecuar sus instalaciones.

Un final feliz. Pero ¿qué sucede cuando un consumidor, sin algún tipo de discapacidad sufre un accidente por un mal servicio? La ley también lo protege.

Artículo 92 BIS de la Ley Federal del Consumidor

"Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley".

Si sufres un accidente atribuible a un servicio deficiente, no dudes en acudir a **Profeco** para que te oriente durante el proceso.

Infórmate en el Teléfono del Consumidor: 5568 8722 (DF) 01 800 468 8722