



FERNANDEZADVOCATS

Expertise

Caída en un establecimiento comercial: de una oferta verbal insuficiente de la aseguradora a un acuerdo extrajudicial

Antecedentes del caso

¿Puedo reclamar por las lesiones sufridas por una caída en un establecimiento abierto al público como un supermercado? Y, lo más importante, ¿una caída en un establecimiento comercial puede quedar correctamente indemnizada sin acudir a los tribunales? A continuación, resolvemos estos interrogantes y divulgamos con satisfacción un caso de éxito en el que hemos alcanzado una transacción extrajudicial satisfactoria para el perjudicado, recordando la importancia de documentar desde el primer momento el accidente y sus consecuencias.

En enero de 2025, una clienta cayó mientras realizaba compras en un establecimiento comercial tras tropezar con una baldosa defectuosa, trasladándose al hospital en el que fue atendida el mismo día en urgencias. El parte médico describe policontusiones por caída, con dolor y afectación, entre otras zonas, de ambas muñecas y de la rodilla izquierda.

La recuperación no se limitó a la atención inicial. La perjudicada estuvo en situación de incapacidad temporal varias semanas y siguió tratamiento de fisioterapia, cuyos justificantes se incorporaron a la reclamación.

Desarrollo de la reclamación extrajudicial y fundamentación jurídica

El día siguiente al siniestro, en el mismo centro comercial se presentó la declaración de siniestro a efectos de solicitar la correspondiente responsabilidad civil. Una vez emitida

el alta laboral, se remitió a la aseguradora del supermercado una reclamación extrajudicial vía correo electrónico certificado, acompañando como documentos el informe de asistencia de urgencias, los partes de baja y alta y las facturas de las sesiones de fisioterapia.

La primera propuesta trasladada por la aseguradora fue exclusivamente verbal vía telefónica, por un importe de 4.352 €, condicionando su pago a la renuncia expresa por parte de mi clienta al ejercicio de cualesquiera acciones legales futuras. La cantidad ofrecida no incorporaba debidamente todos los días de incapacidad ni la totalidad de las secuelas que se habían reclamado; por ello, no aceptamos cerrar el asunto sin disponer de una propuesta escrita que permitiera conocer y contrastar el alcance de la oferta, la cuantificación de la indemnización y desglose de la misma.

Posteriormente cursamos un nuevo requerimiento, estructurando la reclamación sobre tres pilares:

- **Responsabilidad del establecimiento:** se invocó el artículo 1902 del Código Civil, que obliga a reparar el daño causado por acción u omisión culposa o negligente. En este caso, la tesis reclamatoria vinculaba la caída al defecto del pavimento y al deber de mantener las instalaciones seguras para la clientela.
- **Acción directa frente a la aseguradora:** el artículo 76 de la Ley del Contrato de Seguro permite al tercero perjudicado reclamar directamente a la entidad aseguradora la indemnización que corresponda dentro de los límites de cobertura.
- **Plazos de pago y mora:** los artículos 18 y 20 de la misma Ley obligan al asegurador a abonar, dentro de los cuarenta días desde la declaración del siniestro, el mínimo de lo que pueda deber; además, contemplan la mora si no se cumple la prestación dentro de los tres meses desde el siniestro o no se paga ese importe mínimo. El requerimiento dejó expresa reserva de reclamar, en su caso, los intereses de demora legalmente previstos.

Consiguientemente, el objetivo fue doble: exigir una respuesta formal que hiciera verificable la valoración y abrir una negociación real, con la alternativa de ejercitar la acción directa si no se alcanzaba una solución satisfactoria. En el propio requerimiento

fijamos un plazo de diez días para recibir una propuesta escrita y el abono de la indemnización que correspondiera, solicitando que procedieran a notificar a esta parte una oferta motivada por escrito, que cumpliera con todos los requisitos legales, detallando y justificando la valoración de todos los daños y perjuicios sufridos.

Conclusión: acuerdo y finiquito

El requerimiento obtuvo resultado. La compañía remitió finalmente una oferta por escrito y se alcanzó un acuerdo transaccional, formalizado por más de 7.000 €. La cifra se pactó como indemnización total por los daños, perjuicios, lesiones y secuelas derivados del accidente, quedando la renuncia de acciones expresamente condicionada al efectivo cobro de la cantidad acordada.

El documento de finiquito permitió cerrar el expediente sin necesidad de demanda, con una indemnización superior a la propuesta verbal inicial y con las condiciones del acuerdo claramente reflejadas por escrito.

**El present article és merament divulgatiu i no suposa assessorament ni compromís d'actualització. Per a més informació o assessorament, contacteu amb info@fernandezadvocats.es.*