

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

4 de noviembre de 2013

### ***EN EL LUGAR EQUIVOCADO***

*Fabián M., con su mujer y sus hijos menores, fue al supermercado a devolver algo que había comprado. En ese momento una banda armada tomó por asalto el lugar. En el tiroteo entre los guardias de seguridad y los ladrones, Fabián recibió un tiro en la cabeza. Su demanda contra el supermercado tuvo éxito en primera instancia.*

*Pero los jueces de cámara modificaron el resultado.  
¿No hay una obligación de seguridad hacia los clientes?*

Mientras Fabián M. estaba en la fila de cajas de un supermercado, para reclamar la devolución de lo pagado por un producto que no lo satisfizo, entró al lugar una banda armada. Los ladrones tomaron varios rehenes, se tirotearon con los guardias del lugar y con la policía que acudió en el acto. Fabián recibió un tiro en la cabeza.

Su demanda contra el supermercado tuvo éxito. El juez sostuvo que, aunque Fabián no estaba efectuando compra alguna, era, de todos modos, “un consumidor” y, como tal, protegido por la ley respectiva.

Para el juez de primera instancia, la Ley de Protección al Consumidor establece una obligación tácita de seguridad por parte del comerciante hacia sus clientes. Según su punto de vista, que sigue la doctrina prevaleciente en esta materia, “*los bienes o servicios deben ser suministrados o prestados de forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios*”.

Ese deber de seguridad, para el juez, se extiende más allá de los productos o servicios que el consumidor contrata, sino también a las cosas e instalaciones que se utilizan para el desarrollo de la relación de consumo. Más aún: esa garantía se extiende no sólo a quien efectuó una compra, sino a todo aquél que circula por las instalaciones comerciales. La relación de consumo, sostuvo el juez, “*no queda subsumida a la celebración de un contrato, sino que es más que eso.*”

Sobre esas pautas tan amplias, el juez condenó al supermercado a indemnizar a Fabián.

En apelación, sin embargo, la Cámara modificó el resultado<sup>1</sup>.

Los jueces de segunda instancia estuvieron de acuerdo en catalogar el vínculo entre la víctima y el supermercado como una “relación de consumo”, y, como tal, digna

---

<sup>1</sup> In re “Peralta c. Jumbo Retail Argentina”, CNCiv., (B), 2013; *elDial.com* AA8087

de la protección amplia que otorga la ley argentina.

Pero sostuvieron que en el caso hubo un eximente de responsabilidad para el supermercado. En efecto, el asalto a mano armada quebró la *relación de causalidad* entre el hecho dañoso y la obligación de responder por parte del supermercado.

Un asalto a mano armada por parte de una banda de delincuentes constituye un hecho irresistible, que cae dentro de lo que la ley (en este caso, el art. 514 del Código Civil) considera un *caso fortuito*.

El caso fortuito es *todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse*. Tiene dos características esenciales: la imprevisibilidad y la inevitabilidad. Algo imprevisible es un hecho que supera la aptitud normal de previsión de acuerdo con las circunstancias del caso, mientras que la inevitabilidad es la impotencia para impedir el hecho (en la medida de que no exista culpa del obligado). En el caso, quedó demostrada esa falta de culpa por parte del supermercado, que había tomado todos los recaudos razonables para evitar un hecho semejante: guardias, asistencia policial, etc.

Los jueces sostuvieron que, aunque un asalto es, hoy día un hecho *previsible*, no por eso deja de ser *irresistible*. Esa irresistibilidad hace impensable cualquier hipótesis de resistencia, por lo que el asalto

a mano armada resulta un *hecho inevitable*. Los jueces valoraron que, en virtud de las medidas de seguridad aplicadas por el supermercado, no era posible imaginar qué otra precaución se pudo haber tomado para evitar el hecho.

En nuestra opinión, una de las principales conclusiones del fallo de cámara se resume en esta frase: “*No se puede exigir al supermercado una garantía absoluta de indemnidad a favor de sus clientes; ello sería un despropósito, dado que aquél no cumple funciones estatales*”. En otras palabras, existe un límite de razonabilidad a la protección que debe darse al consumidor.

Pero del análisis de la prueba hecho por la Cámara, surgió otra circunstancia adicional que fue determinante para resolver el caso: Fabián, desarmado, se había trabado en lucha con uno de los asaltantes. Este hecho permitió sostener que había existido “culpa de la víctima”, que sumada al obrar diligente del supermercado, descartó la responsabilidad de la demandada.

En nuestra opinión, se trata de un precedente valioso. Pone un límite razonable a la postura judicial, excesivamente generosa, de convertir al proveedor de bienes y servicios en algo así como un generoso ángel tutelar que, no obstante todos los recaudos razonables que pueda tomar, siempre resulta responsable de cualquier daño que sufra el consumidor.

\* \* \*

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000, por fax al (54-11) 4777-7316 o por e-mail a [javier\\_negri.com.ar](mailto:javier_negri.com.ar)

**Este artículo es un servicio de Negri, Busso & Fariña Abogados a sus clientes y amigos.  
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**

