

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

21 de diciembre de 2018

### UN FALLO POLÉMICO

*¿Hasta dónde llegan las obligaciones a favor de los clientes de un café  
en caso de un robo a mano armada?*

Las horas que Josué dedicaba al estudio eran más que agradables. Acompañado por alguna compañera de facultad pasaba largas horas estudiando y preparando apuntes en un Starbucks de la capital argentina. Había suficientes comodidades como para esparcir sus libros sobre la mesa, conectar sus *laptops* o *notebooks* a la red eléctrica y cargar sus baterías, escribir y tomar notas mientras saboreaban sus *caffelatte* de vainilla.

Hasta que un día de verano de 2016, mientras Josué repetía su rutina y disfrutaba del aire acondicionado del local, irrumpió un hombre armado, amenazó a Josué y a su compañera María Victoria con un arma, se llevó las *notebooks* de ambos y desapareció a bordo de una motocicleta guiada por un cómplice.

Josué demandó a Starbucks. No sabemos qué hizo su amiga. Pero él perdió en primera instancia. Entonces apeló.

El pasado 5 de diciembre los jueces resolvieron su caso<sup>1</sup>.

Para dos de ellos, Josué tenía razón: Starbucks era responsable por su pérdida. El tercer juez opinó lo contrario.

Las posiciones de los magistrados revelan lo difícil de encontrar una solución pacífica para un conflicto como el planteado por Josué: ¿hasta dónde llegan las obligaciones de los comerciantes hacia sus clientes?

Para los dos primeros jueces, es necesario tener en cuenta que los objetos que los clientes llevan a establecimientos tales como hospitales, sanatorios, restaurantes, garajes, playas de estacionamiento y otros similares están sujetos a lo que la ley llama “depósito necesario”, es decir, a la misma situación jurídica que los efectos introducidos en los hoteles por los viajeros y cuyo valor no sea superior al que ordinariamente llevan los pasajeros.

Según las normas civiles, los hoteleros (y, por extensión los responsables de los establecimientos mencionados antes) responden por los daños y pérdidas sufridos en los efectos introducidos allí por sus clientes.

Los dos jueces recordaron que la solución legal anterior era otra, dado que los viejos doctrinarios franceses sostenían que los

---

<sup>1</sup> In re “Tapia Araya c. Starbucks Coffee Argentina SA”, CNCiv (D), exp. 39889/2016, 5 diciembre 2018

hoteleros eran responsables porque los viajeros se veían en la obligación de depositar en la posada las cosas con que viajaban. Pero “una persona que va a un café no tiene necesidad de llevar consigo una bolsa de dinero ni sacar su reloj y ponerlo sobre la mesa”

Para esos dos jueces, las cosas han cambiado: hoy día Starbucks atrae a sus clientes gracias al “acceso a Internet, en busca de conectividad a una red *wifi* gratuita y segura como suelen brindar cada vez más locales del rubro gastronómico”.

Esa responsabilidad (antes propia del hotelero y ahora, como vimos, extendida a los restantes “proveedores de espacios” y a otros efectos además del “equipaje” propiamente dicho) no deriva tanto de la profesionalidad de los explotadores de esos espacios y su obligación de brindar garantías a los usuarios, sino de la *protección al consumidor*.

La única manera de que los propietarios de esos establecimientos no respondan es cuando los daños son causados por caso fortuito o fuerza mayor. Es decir, *un hecho que no ha podido ser previsto o que previsto no ha podido ser evitado*.

Los dos jueces notaron que el caso fortuito no opera como eximente “cuando constituye una contingencia propia del riesgo de la cosa o la actividad”. Para ellos, “los asaltos a mano armada son previsibles y lamentablemente ocurren con cada vez más frecuencia en locales a la calle”.

Ambos reconocieron que resultaba difícil establecer si en este caso un asalto como el ocurrido era evitable. Pero “el empresario debe aportar medidas de seguridad y prevención necesarias en función de su actividad, controlando el correcto funcionamiento de los mecanismos de

seguridad implementados y la capacitación del persona en que delega la efectiva vigilancia”. *En ese contexto, agregaron, la sustracción de los bienes depositados aun llevada a cabo a mano armada, no puede ser considerada imprevisible, máxime en atención a la reiteración con la que suele cometerse tal modalidad delictiva*.

Los jueces concluyeron en que “lo aconsejable sería, dada la cotidianeidad de estos acontecimientos, que a nadie resultan extraños o imprevisibles, que el titular de este tipo de actividades que se benefician con la explotación de dichos comercios, contrate un seguro frente a todo riesgo”. Para ellos, a Starbucks “correspondía garantizar la seguridad de los bienes que llevaba” Josué. En consecuencia, votaron por revocar la sentencia anterior y declararon la responsabilidad de Starbucks.

La magistrada restante pensó de otra manera. Si bien reconoció que los consumidores “tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”, esos derechos “nacieron de la relación de consumo; esto es, del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”.

En este caso, dijo la jueza, “el perjuicio [sufrido por Josué] *no responde a un daño provocado por el uso de las instalaciones comerciales o por un defectuoso sistema de comercialización, por vicios de los productos o servicios ofrecidos a la venta o por cuestiones de garantía, sino a un hecho delictivo que [...] resulta ajeno a la relación de consumo.*”

Para la magistrada, “el asalto llevado a cabo por quien entra a un local con un arma de fuego es un *hecho de tercero*

*notoriamente ajeno a la relación de consumo”.*

Sin embargo, la jueza se preguntó si Starbucks había tomado los recaudos para afrontar ese tipo de hechos de acuerdo a las circunstancias de tiempo y lugar. En su opinión, la irrupción del ladrón *constituyó un caso fortuito*, pues fue imprevisible e inevitable.

La actividad de la cafetería, dijo la jueza, “no impone un riesgo”. Y “cuanto más compleja y peligrosa sea la actividad desplegada y mayor el riesgo que comporte, más alto debe ser el nivel de vigilancia”.

Pero “*si las leyes locales han adoptado un criterio que privilegia la seguridad sin armas en esos establecimientos*” y “los legisladores pudieron haber permitido las guardias armadas y no lo hicieron, ¿cuál debería ser el temperamento o los protocolos de actuación si una guardia fuertemente armada enfrentase a un grupo como el que irrumpió en ese local?” se preguntó la jueza.

Se preguntó también “¿si se generara una batalla dentro del local, con la imaginable secuela de muertos o heridos dañados entre la clientela o el personal, ¿qué diría [Josué] en ese caso? Seguramente diría que no había que tener guardia armada por la peligrosidad inherente.”

Para ella, entonces, el asalto a mano armada “representó una de las formas de caso fortuito *porque resultó inevitable*” y “fracturó la cadena causal”.

Lamentablemente, el voto de esta tercera jueza no prevaleció. Decimos esto porque no podemos estar de acuerdo con extender hasta límites insospechables la responsabilidad de quienes operan cierto tipo de actividades que, por su naturaleza, no pueden ni deben ser tildadas de peligrosas.

Así como dos de los jueces sugirieron en su sentencia que Starbucks tomar un seguro contra todo riesgo, sobre la misma base jurídica debería sugerirse a Josué que no salga a la calle sin asegurar sus bienes.

Obligar a los comerciantes a asumir los costos de la inseguridad es imponer una traba al ejercicio de las actividades lícitas. El único y principal responsable de ello es el Estado. Sugerir que los empresarios y comerciantes, por el solo hecho de serlo, son quienes deban soportar ese peso tiene un tufillo socializante con el que no podemos estar de acuerdo.

A cada uno lo suyo. *Suum cuique tribuere* decían los romanos, que de derecho sabían un montón.

\* \* \*

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a [np@negri.com.ar](mailto:np@negri.com.ar).

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