

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

29 de mayo de 2018

LA LARGA PROTECCION DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

¿Por qué “larga” y no “amplia”?

Porque en el caso se discutió acerca de algo ocurrido a más de dos kilómetros de distancia del sitio donde ocurrió “el consumo”

En septiembre de 2009, Andrés y José, socios de una empresa de seguridad, fueron al Banco Francés a extraer fondos en efectivo.

Pero alguien los estaba observando...

Cuando ambos llegaron de regreso a su oficina, un desconocido apuntó con un arma de fuego a Andrés y le exigió que entregara exactamente la cantidad de dinero retirada del banco. José, que estaba armado, intervino en defensa de aquél. Se produjo un tiroteo como consecuencia del cual Andrés sufrió heridas gravísimas (incluyendo la pérdida de un ojo y graves daños al otro).

Ambos demandaron al Banco Francés y a la compañía de seguros de éste. Lo hicieron amparados en la Ley de Defensa del Consumidor, según la cual los servicios deben ser prestados “en 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”.

Esa regla, aclaramos, no es muy distinta del principio general del Código Civil según el cual “cuanto mayor sea el deber de obrar

con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos”.

En primera instancia el reclamo fue rechazado. Al apelar, la mayoría de los jueces votó por revocar la sentencia anterior y hacer lugar a la demanda¹. Uno solo votó en disidencia.

Quienes votaron a favor de las víctimas consideraron que la protección al consumidor “abarca también las etapas pre- y post-contractuales, [porque] la relación de consumo se anuda mediante *el mero contacto social entre el proveedor y el consumidor o usuario y no resulta necesario que exista o subsista un vínculo contractual*”.

Para los jueces, “se prioriza la noción de *relación* por sobre la de *contrato*”. En su opinión, ello surge no sólo de la propia Ley de Defensa del Consumidor sino de la Constitución, que cuando se refiere “a la seguridad de los consumidores, establece que ella debe ser protegida *en toda la*

¹ In re “Jaroslavsky c. BBVA Banco Francés”, CNCiv (J), 2018; *Rev. DBancario* 40 (mayo 2018).

relación de consumo y no sólo en el marco del contrato”.

Esa opinión, para la mayoría, encuentra apoyo en precedentes de la Corte Suprema, según los cuales “cuando ocurre un evento dañoso en un espectáculo masivo, en un aeropuerto o en un supermercado será difícil discriminar entre quienes compraron y quienes no lo hicieron o entre quienes estaban adentro del lugar, en la entrada o en los pasos previos. *Por esta razón, el deber de indemnidad abarca toda la relación de consumo, incluyendo hechos jurídicos, actos unilaterales o bilaterales*”. Y esa relación de consumo, entendida con alcance amplio, “conlleva una obligación de seguridad a cargo del proveedor”.

En pocas palabras, la relación de consumo genera obligaciones *aun cuando no haya vínculo contractual alguno con el consumidor*.

¿Y desde cuando se genera semejante obligación? “Desde el momento en que el consumidor traspasa la línea municipal e ingresa al ámbito de propiedad privada del centro de consumo”. A partir de ese punto, nace “en cabeza del proveedor una obligación de seguridad de resultado, consistente en garantizar al consumidor o usuario no sufrir daños en su persona o bienes en el ámbito abarcado por la relación de consumo”.

En el caso, según los jueces, Andrés y José demostraron haber sido “marcados” por un delincuente mientras estaban dentro del banco, luego identificado como cómplice de los bandidos que intentaron apoderarse del dinero que minutos antes habían retirado.

Como esto se probó con fotografías y filmaciones que demostraron la existencia

de una persona dentro del banco que observaba a los clientes sin realizar operación alguna, con los datos de una motocicleta abandonada por los ladrones y por el hecho de que a Andrés se le exigiera el monto exacto de dinero extraído del banco, los jueces concluyeron que el proceso por el cual las víctimas fueron heridas *se inició dentro de la sucursal del banco y fue posible gracias a la relajación de los controles de seguridad*, lo que permitió que un delincuente pudiera, sin hacer un trámite en concreto, estudiar con notable facilidad los movimientos de los clientes.

El banco sostuvo que le era imposible ejercer el poder de policía fuera de su local, pero los magistrados opinaron que “un asalto a mano armada luego de la salida de un banco, aun cuando ocurra a distancia del mismo, *no configura por sí solo una circunstancia eximente de responsabilidad, sobre todo teniendo en cuenta la frecuencia de este tipo de hechos que los torna previsibles*”.

También dijeron los jueces que, a raíz de varios casos en los que los delincuentes ingresaron a las sucursales de los bancos con el único objetivo de “marcar” a los clientes para luego asaltarlos, en 2010 el Congreso dictó una ley que impuso mayores medidas de seguridad, por lo que se puso en evidencia que *existían medios disponibles para garantizar la debida protección de los clientes, pero que no fueron utilizados*.

En consecuencia, la mayoría del tribunal dijo que el banco “no había adoptado las medidas de seguridad necesarias y acordes con la actividad propia, las que hubieran evitado o al menos dificultado la actividad delictiva”.

Pero si el banco había incumplido el deber de seguridad, debía establecerse cuál fue el hecho que causó los daños y si existió un adecuado nexo causal entre aquél y el daño. El banco sostuvo que fue la balacera, pero los jueces entendieron que, aun cuando el banco no fue responsable del tiroteo, no fue éste el factor que causó los daños, sino el incumplimiento del deber de seguridad por parte del banco.

En otras palabras, *la cuestión a establecer fue si la falta de cumplimiento de los deberes de seguridad a cargo del banco contribuyó o facilitó el delito*. Y la respuesta de los jueces fue positiva: “la falencia en los deberes de seguridad contribuyó en la tarea de los delincuentes”. El nexo causal no debió establecerse entre el tiroteo y los daños, sino entre éstos y la falla cometida por el banco: “el origen del hecho que debieron sufrir [Andrés y José] tuvo como punto de partida la desatención del deber de seguridad que debía procurar la entidad bancaria”, porque ese deber *constituía un elemento esencial de la relación que unía al banco con sus clientes*.

Como resultado, por mayoría, la Cámara resolvió revocar la sentencia anterior y considerar al banco responsable de los daños sufridos por sus clientes.

El voto de la minoría sostuvo que toda responsabilidad tiene un límite, impuesto

por la buena fe: Andrés y José eran socios de una empresa de seguridad, por lo que su mayor preparación y aptitud debieron haberles impuesto la obligación de actuar con prudencia y previsión.

Pero, por sobre otras consideraciones, la minoría entendió que el antecedente adecuado de los daños no fue el hecho de que las víctimas fueran “marcadas” por un delincuente, “pues ese hecho no tuvo la jerarquía o fuerza jurídica suficiente para endilgar la responsabilidad que se atribuyó al banco”, sino la intervención de José, que generó un tiroteo. Éste “adoptó un rol protagónico”, “fue la causa adecuada de los perjuicios” y dio origen al desenlace dañoso.

Hacer responsable al banco, para la minoría, “equivaldría a exigirle un dominio o control desmedido de la causalidad y, por lo tanto, inexigible”, porque “la obligación de custodia del banco no se extiende al poder de policía en la vía pública”.

Como se ve, dos puntos de vista diametralmente opuestos. El riesgo, en estos casos, es considerar responsable a quien podrá afrontar mejor el pago de una indemnización (como un banco) frente a la alternativa de dejar sin cobertura a una víctima inocente, pero al costo de forzar, más allá de lo razonable, lo que las leyes establecen.

* * *

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.

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