Buenos Aires, 5 de marzo de 2026

Vistos los autos: "Recurso de hecho deducido por la demandada en la causa Tapia Araya, Josué Nahun Elías Enoc c/ Starbucks Coffee Argentina SRL s/ daños y perjuicios", para decidir sobre su procedencia.

Considerando:

1°) Que la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil revocó la sentencia de primera instancia y condenó a Starbucks Coffee Argentina SRL a abonar la suma de $ 112.449, más intereses, por los daños y perjuicios derivados del robo a mano armada sufrido por el actor en el interior del local de la demandada.

El tribunal sostuvo que la demandada era responsable de los daños sufridos por la sustracción de los efectos del cliente dentro del establecimiento comercial en virtud de las normas relativas al depósito necesario, concordantes con las normas sobre protección de los consumidores.

Descartó que el hecho delictivo perpetrado constituyera un supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor que lo eximiera de responsabilidad civil por tales daños en los términos de los artículos 1371, 1730, 1731 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación. Explicó que dichas eximentes solo pueden invocarse frente a hechos que no han podido ser previstos o que previstos no hubieran podido evitarse, siempre que el hecho no correspondiera a una contingencia propia del riesgo de la cosa o de la actividad (artículo 1733, inciso e, del Código Civil y Comercial de la Nación). Así entonces, sostuvo que “[e]n general se considera que 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 personal en que delega la efectiva

vigilancia, en cuyo contexto 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 […]. En esta inteligencia, considero que no se ha acreditado en autos la causal de exoneración alegada, ya que correspondía a la accionada garantizar la seguridad en los bienes que llevaba el actor, en su carácter de explotadora del comercio donde aconteció el hecho, habiendo incumplido por ende la obligación de seguridad que cabía respecto del accionante".

2°) Que la demandada interpuso recurso extraordinario fundado en la doctrina de la arbitrariedad de sentencias y en la afectación a sus derechos de propiedad y de defensa en juicio previstos en los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional. El remedio federal fue denegado, lo que motivó la interposición de la queja en estudio.

Critica que la sentencia diera por acreditado lo alegado en la demanda solo sobre la base de presunciones favorables al consumidor y niega ser responsable por los daños ocasionados por circunstancias ajenas a la relación de consumo, tal como el suceso de autos.

Sostiene que un robo a mano armada no es un acontecimiento previsible ni evitable y que no está en condiciones de repeler un delito de tales características, por lo que el *a quo* fue arbitrario al considerar que no correspondía aplicar la eximente de responsabilidad por fuerza mayor prevista en los artículos 1371 y 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación. Alega, al respecto, que no se encontraba obligada legalmente a evitar hechos de robo a mano armada y que la normativa vigente —ley 1913 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre Servicios de Seguridad Privada— no autoriza el uso de armas de fuego en espacios privados de acceso público con fines diversos.

Asimismo, tacha de dogmática la atribución de responsabilidad efectuada por la cámara porque, a su juicio, no precisó las medidas de seguridad razonables, exigibles y omitidas que hubiesen permitido evitar un robo de estas características.

Finalmente, se agravia del reconocimiento de la indemnización del daño moral y de la imposición de las costas a su cargo.

3°) Que los agravios de la apelante suscitan cuestión federal suficiente para su tratamiento por la vía intentada a pesar de referirse a temas fácticos y de derecho común y procesal —materia propia de los jueces de la causa y ajena como regla y por su naturaleza a la instancia del artículo 14 de la ley 48—, pues ello reconoce excepción cuando la decisión carece de fundamentación válida que la sustente por basarse en afirmaciones dogmáticas (Fallos: 325:1691; 326:107; 327:1491; 344:1062, entre muchos otros), con afectación a las garantías de propiedad y defensa en juicio establecidas en los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional.

4°) Que, en efecto, la sentencia se asienta en una afirmación dogmática relativa a que un robo a mano armada no es un acontecimiento inevitable, lo que eximiría de responsabilidad a la demandada en los términos del artículo 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación, pues podía adoptar "mecanismos de seguridad" y capacitar al "personal en que delega la efectiva vigilancia". Tal afirmación resulta manifiestamente insuficiente para explicar cómo la demandada podría haber razonablemente evitado el hecho ilícito de un tercero que, con un arma de fuego, entró al establecimiento comercial y sustrajo un efecto del consumidor actor, máxime ante la alegación relativa a que el derecho local de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no le permite contar con empleados de seguridad armados en el establecimiento donde ocurrieron los

hechos. En este sentido, cabe recordar lo sostenido por este Tribunal en la causa "D'Odorico" (Fallos: 326:107) en oportunidad de revocar una sentencia que había condenado a una sociedad dedicada a brindar servicios inmobiliarios a indemnizar los daños sufridos por un cliente que había sido víctima de un robo a mano armada del dinero dentro del establecimiento comercial, referido a que "aun cuando por hipótesis fuese previsible en términos generales un robo como el perpetrado en el caso, parece claro que al haber sido cometido por delincuentes armados resultó inevitable en los términos del art. 514 del Código Civil", norma análoga al actual artículo 1731 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Por lo demás, tampoco se ha explicado de qué manera un robo a mano armada sería "una contingencia propia del riesgo de la cosa o la actividad" de un establecimiento comercial como el de la demandada a fin de descartar la eximente de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor en los términos del artículo 1733, inciso e, del Código Civil y Comercial de la Nación.

5°) Que, en tales condiciones, el fallo no satisface el requisito de constituir una derivación razonada del derecho vigente con aplicación a las circunstancias del caso, por lo que ante la relación directa existente entre lo resuelto y las garantías constitucionales de propiedad y defensa en juicio de los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional (artículo 15 de la ley 48), corresponde descalificar la sentencia con fundamento en la doctrina de esta Corte sobre la arbitrariedad de sentencias.

6°) Que, en consecuencia, resulta inoficioso el tratamiento de los agravios relativos a los rubros indemnizatorios y a la imposición de las costas.

Por ello, habiendo dictaminado el señor Procurador Fiscal, se hace lugar a la queja, se declara procedente el recurso extraordinario con el alcance indicado y se deja sin efecto la sentencia apelada. Con costas a la actora, sin perjuicio del beneficio del cual goza en los términos del artículo 53 de la ley 24.240 (modif. por ley 26.361). Vuelvan los autos al tribunal de origen a fin de que, por quien corresponda, se dicte un nuevo fallo con arreglo a lo expresado. Reintégrese el depósito. Notifíquese, agréguese la queja al principal y, oportunamente, devuélvase.

VOTO DEL SEÑOR MINISTRO DOCTOR DON RICARDO LUIS LORENZETTI

Considerando:

1°) Que la Sala D de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil revocó, por mayoría, la sentencia de primera instancia y condenó a "Starbucks Coffee Argentina SRL" a abonar la suma de pesos ciento doce mil cuatrocientos cuarenta y nueve ($ 112.449), más intereses, por los daños y perjuicios derivados del robo a mano armada sufrido por el actor en el interior del local de la demandada.

A tal efecto, el tribunal se refirió al sistema legal aplicable al caso para ponderar si el hecho delictivo perpetrado puede tener el alcance del "caso fortuito" o de "fuerza mayor", constituyendo una circunstancia eximente de responsabilidad en los términos de los artículos 1724, 1730, 1731, 1733 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación. En tal sentido, consideró que resultan aplicables las normas relativas al "depósito necesario" contenidas en los artículos 1368 y siguientes de ese código de fondo, que estipulan que la responsabilidad del hotelero, extendida ahora a los propietarios de otros establecimientos, abarca los daños y pérdidas sufridos en los efectos introducidos por los viajeros.

Explicó que, en virtud de esas normas, solo podrá eximirse de responsabilidad si los daños o pérdidas son causados por caso fortuito o fuerza mayor ajeno a la actividad desarrollada. Agregó que dicha eximente solo puede invocarse frente a hechos que no han podido ser previstos o que previstos no pudieren evitarse, y siempre que sea ajeno a la actividad hotelera -en la especie, actividad comercial del local demandado-. Conjugó esta afirmación con la

directiva general contenida en el artículo 1733, inciso e, que dispone que el caso fortuito no opera como eximente de responsabilidad cuando constituye una contingencia propia del riesgo de la cosa o de la actividad.

Asimismo, el tribunal señaló que los usuarios y consumidores tienen derecho, en una relación de consumo, 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, a tenor de la protección consagrada en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Bajo esta línea de pensamiento, resolvió que no se acreditó la causal de exoneración alegada, ya que le correspondía a la accionada garantizar la seguridad en los bienes que llevaba el actor, en su carácter de explotadora del comercio donde aconteció el hecho, habiendo incumplido su deber de seguridad. Al respecto, tuvo en cuenta que los asaltos a mano armada son previsibles y ocurren a diario, y que el empresario debe colocar las medidas de seguridad y prevención necesarias en función de su actividad, controlando el correcto funcionamiento de los mecanismos implementados y la capacitación del personal.

Por su parte, el voto en disidencia de la minoría sostuvo que el asalto llevado a cabo por una persona, que entra a un local, con un arma de fuego es un hecho de un tercero notoriamente ajeno a la relación de consumo, que no puede enrostrársele automáticamente a la demandada en la forma en que se sostiene. Consideró acreditada la causal de eximición del artículo 1731 del Código Civil y Comercial de la Nación en tanto se configuró como un hecho inevitable e irresistible conforme al curso normal y ordinario de las cosas; y por lo tanto entendió que no cabía asignar responsabilidad a la demandada.

2°) Que contra esa sentencia, la accionada interpuso recurso extraordinario (fs. 18/28), que fue contestado (fs. 29/33) y denegado (fs. 34/35),

lo que motivó la queja en estudio (fs. 36/40). Sostiene que la sentencia no constituye una derivación razonada del derecho vigente con particular referencia a las circunstancias comprobadas de la causa, y que lo decidido afecta su derecho de propiedad y la garantía de defensa en juicio de la recurrente, recogidos en los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional.

Critica, en primer lugar, que la sentencia diera por acreditado lo alegado en la demanda solo sobre la base de presunciones favorables al consumidor, frente a la ausencia de pruebas fehacientes sobre los hechos alegados. Indica que el perjuicio reclamado por el actor no responde a un daño provocado por el uso de las instalaciones comerciales, o por un defectuoso sistema de comercialización, o por vicios de los productos y/o servicios ofrecidos por la accionada, o por inobservancia de los deberes legales de seguridad. Afirma que el hecho delictivo resulta ajeno a la relación de consumo y fue ejecutado por un tercero por quien la empresa demandada no debe responder.

Refiere que el hecho de violencia constituyó una circunstancia extraordinaria que sobrepasó los recaudos que se adoptan regularmente para su tipo de comercio. Sostiene que un robo a mano armada no es un acontecimiento previsible ni evitable y que no está en condiciones de repeler un delito de tales características.

Argumenta que el tribunal debió considerar procedente la eximente de responsabilidad por fuerza mayor prevista en los artículos 1371 y 1730 del Código Civil y Comercial, por tratarse de una contingencia inevitable, ajena a la actividad.

Postula que la cámara, mediante una interpretación normativa forzada, puso en cabeza de la demandada una obligación que ninguna ley le impone. Agrega que no pesaba sobre el local la obligación de evitar hechos de robo a mano armada, por lo que no existió omisión a los deberes de cuidado. Tacha de dogmática la atribución de responsabilidad efectuada por la cámara, porque, a su juicio, no precisa las medidas de seguridad razonables, exigibles y omitidas, que hubiesen permitido evitar un robo de estas características. Asevera que la prevención de delitos es una obligación en cabeza del Estado y no de los particulares. Señala que la normativa vigente –ley 1913 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de Servicios de Seguridad Privada– no autoriza el uso de armas de fuego en espacios privados de acceso público con fines diversos. En ese contexto, critica el fallo al atribuirle la responsabilidad por un hecho que, conforme se desprende del relato del propio actor en sede penal, fue "sorpresivo y violento". Aduce que la alzada, si bien rechaza el pretendido daño psicológico en base a la pericia psicológica practicada en el proceso, en forma contradictoria, concede la indemnización en concepto de daño moral. Finalmente, asevera que no debe cargar con las costas del proceso atento la evidente existencia de caso fortuito.

3°) Que los agravios de la apelante suscitan cuestión federal suficiente para su tratamiento por la vía intentada, pues no obstante referirse a temas fácticos y de derecho común y procesal, materia propia de los jueces de la causa y ajena como regla y por su naturaleza a la instancia del artículo 14 de la ley 48, ello no resulta óbice a la apertura del recurso cuando, con menoscabo de los derechos de defensa en juicio y propiedad tutelados por los artículos 18 y 17

de la Constitución Nacional, el tribunal ha omitido considerar disposiciones aplicables y ha dado una fundamentación solo aparente que justifica la descalificación del fallo como acto jurisdiccional.

4°) Que para descalificar una sentencia por causa de arbitrariedad en el razonamiento legal se debe efectuar un análisis de los defectos lógicos que justifican tan excepcionalísima conclusión. Esta no tiene por objeto convertir a la Corte en un tribunal de tercera instancia ordinaria, ni corregir fallos equivocados o que se reputen tales, sino que atiende a cubrir casos de carácter excepcional, en que deficiencias lógicas del razonamiento o una total ausencia de fundamento normativo, impidan considerar el pronunciamiento de los jueces del proceso como la "sentencia fundada en ley" a que hacen referencia los artículos 17 y 18 de la Constitución Nacional (conf. doctrina de Fallos: 311:786; 312:696; 314:458; 324:1378, entre muchos otros).

En tal sentido, la arbitrariedad no puede resultar de la sola disconformidad con la solución adoptada, sino que requiere la constatación de un apartamiento de los criterios mínimos de la argumentación jurídica. Esta última exige, a su vez, que la decisión contenga una precisa descripción de los hechos con relevancia normativa, y si no se aplica la regla, deben darse las razones por las cuales resulta inaplicable, inválida o es corregida por razones de principios coherentes y consistentes, que resulten constitucionalmente fundados.

La magna labor de administrar justicia no se basa en la sola voluntad o en el derecho libremente aplicado sino en leyes, ya que nadie está sobre ellas, siendo que nuestra Constitución estableció un Poder Judicial integrado por jueces que actúan conforme a reglas que la comunidad debe

conocer, y a las que deben ajustarse para que las soluciones sean previsibles, todo lo cual esta Corte debe hacer respetar porque constituye un elemento de la garantía constitucional del debido proceso.

5°) Que, con ese objetivo, el razonamiento judicial debe partir de la ponderación de los valores constitucionales, que constituyen una guía fundamental para solucionar conflictos de fuentes, de normas, o de interpretación de la ley como los invocados por la recurrente.

Los jueces no pueden dejar de lado la ley porque no están de acuerdo con ella, o les parece inconveniente. El juicio que corresponde emitir a los tribunales es el referente a la constitucionalidad de las leyes, a fin de discernir si media restricción de los principios consagrados en la Carta Fundamental (Fallos: 257:127; 293:163; 300:642; 301:341). Resulta ajeno al control judicial el examen sobre la conveniencia, oportunidad, acierto o eficacia del criterio adoptado por el legislador en el ámbito propio de sus funciones (Fallos: 257:127; 293:163; 300:642; 301:341; 314:424).

En ese marco y de manera preliminar, cabe señalar que el Código Civil y Comercial de la Nación prescribe, por un lado, que los establecimientos comerciales como el de la demandada responden por los daños y pérdidas sufridos en los efectos introducidos (artículo 1375); y, por el otro, que el establecimiento puede eximirse de responsabilidad si los daños o pérdidas son causados por caso fortuito o fuerza mayor ajeno a la actividad desarrollada (artículo 1371).

En la presente causa, se ha prescindido de los hechos probados y de la ley aplicable, razón por la cual corresponde su descalificación como acto jurisdiccional válido, como se verá en los considerandos siguientes.

6°) Que, para responsabilizar a la recurrente, en la sentencia impugnada se consideró que el empresario debe aportar las 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 personal en que delega la efectiva vigilancia. Asimismo, sostuvo que no habría "caso fortuito" toda vez que en la actualidad un robo a mano armada no es un acontecimiento imprevisible ni inevitable.

Tales afirmaciones resultan insuficientes y carentes de fundamentos pues, en el caso, es claro que la conducta del malhechor fue imprevisible e inevitable; y se trata de un hecho de violencia ejercido por una persona armada que constituyó una circunstancia extraordinaria que sobrepasó los recaudos que se adoptan regularmente para este tipo de comercios.

Al respecto, resulta relevante señalar que esta Corte sostuvo que la fuerza irresistible que resulta de la portación de armas hace impensable cualquier hipótesis de resistencia en el interior del inmueble y constituye un hecho inevitable con las características a que se refiere el artículo 514 del Código Civil para la configuración del caso fortuito (Fallos: 326:107).

7°) Que, según el relato del actor este último "(…) se encontraba junto con su compañera de estudios María Victoria Arminio, en una de las mesas de la confitería denominada 'Starbucks' ubicada en la intersección de la avenida Cabildo y Roosevelt, trabajando ambos en la computadora del declarante, ubicada esta sobre la mesa. En un momento dado, se escuchó un ruido, observando que de la calle ingresaba una persona de sexo masculino, (…) que se dirigió directamente a su mesa, metiendo la mano dentro de la mochila, a

medida que metía y sacaba del interior de esta, lo que parecía un arma de fuego de color plateada (…) comenzó a gritar, no recordando lo que decía, solo algo así como 'Córranse, no hagan nada, sino les pego un tiro'" (fs. 6/6 vta.).

Atento al expreso reconocimiento formulado por el actor en su demanda, corroborado por las constancias del expediente en sede penal, así como por el testimonio de la señorita Arminio, ha quedado demostrado, en esta causa, que el asalto del que fue víctima aquel ha sido perpetrado valiéndose el delincuente de la intimidación y amenaza que genera la exhibición de un arma de fuego. De lo que se sigue que el asalto con las características puestas de relieve, representó una de las formas de caso fortuito porque resultó inevitable (conf. artículo 1730 CCCN).

8°) Que, en ese sentido, corresponde remarcar que la eximente de caso fortuito se configura con el hecho de un tercero extraño, no dependiente o subordinado del indicado como responsable, que con su intervención hace imposible la ejecución o provoca el daño, en forma exclusiva o excluyente. La norma aplicable resulta categórica al disponer que el hecho del tercero únicamente libera de responsabilidad si reúne los caracteres del caso fortuito, es decir, si es imprevisible o inevitable para el sindicado como responsable, además de exterior a él, al riesgo de la cosa de la que es dueño o guardián, o a la actividad que explota.

9°) Que, asimismo, resulta apropiado destacar que la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas. Ello es así porque para determinar el contenido de este deber de cooperación cabe recurrir al derecho común que establece las normas generales, que vienen a integrar las normas especiales cuando no contienen disposiciones específicas en este sentido.

No es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno. El régimen de causalidad vigente toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias previsibles, eximiendo al responsable de aquellas que son inevitables o no previsibles.

El local comercial de la demandada, u otros comercios gastronómicos que se encuentran en las mismas condiciones, no pueden ser civilmente responsables por hechos que no son factibles de ser "evitados" con los recursos razonables y proporcionales que se debe implementar para cumplir con el plan prestacional en el marco de seguridad que exige la norma (artículo 5°, ley 24.240). Más aún teniendo en consideración que los servicios de vigilancia que se prestan en los locales gastronómicos resultan acordes con su actividad comercial y que el personal que presta servicios no cuenta con autorización para el uso de armas de fuego.

La violación legal como presupuesto de la responsabilidad civil que se pretende hacer efectiva en autos, no puede fundarse en consideraciones genéricas cuando no exista el deber jurídico de obrar.

Por lo demás, el uso de un arma de fuego importa una amenaza concreta sobre las personas humanas cuyo riesgo tampoco puede ser trasladado a los empleados del local que se encuentran en el mismo grado de indefensión.

10) Que, por ello la sentencia recurrida carece de una fundamentación razonable (artículo 3°, Código Civil y Comercial de la Nación) pues a través de una afirmación dogmática y en términos meramente conjeturales, como se señaló, con base en un supuesto riesgo de empresa, responsabilizó al establecimiento comercial sin considerar que, según las constancias de la causa, dicho robo a mano armada reunía todos los requisitos

del "caso fortuito" dado que no solo era un tercero extraño y sin vínculo con la actividad demandada, sino también inevitable al menos con los recursos razonables que se pueden exigir a un comercio de estas características. Además tampoco se suministra algún indicio o parámetro sobre qué tipo de medida de prevención debería haber implementado o dispuesto la demandada para evitar la producción del asalto.

11) Que, en tales condiciones, el fallo no satisface el requisito de constituir una derivación razonada del derecho vigente con aplicación a las circunstancias del caso, por lo que ante la relación directa existente entre lo resuelto y las garantías constitucionales de igualdad y defensa en juicio, corresponde descalificar la sentencia con fundamento en la doctrina de esta Corte sobre arbitrariedad.

Por ello, habiendo dictaminado el señor Procurador Fiscal, se hace lugar a la queja, se declara procedente el recurso extraordinario con el alcance indicado y se deja sin efecto la sentencia apelada. Con costas a la actora, sin perjuicio del beneficio del cual goza en los términos del artículo 53 de la ley 24.240 (modif. por ley 26.361). Vuelvan los autos al tribunal de origen a fin de que, por quien corresponda, se dicte un nuevo fallo con arreglo a lo expresado. Reintégrese el depósito. Notifíquese, agréguese la queja al principal y, oportunamente, devuélvase.

Recurso de queja interpuesto por **Starbucks Coffee Argentina SRL, demandada en autos,** representada por el **Dr. Juan Manuel Orquin Strassburger.**

Tribunal de origen: **Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala D.**

Tribunal que intervino con anterioridad: **Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Civil n° 78.**