



REVISTA DE DIFUSIÓN ACADÉMICA

ISSN 2718-6318

Año VII | Número 23 | Abril 2026

Robo a clientes en establecimientos gastronómicos y caso fortuito en relaciones de consumo: apuntes sobre el riesgo de la actividad a propósito del caso “Tapia Araya c/Starbucks” (CSJN)

Héctor Luis Trillo¹

trillo@usi.edu.ar

¹ Abogado, Profesor Universitario y Doctor en Ciencias Jurídicas (UMSA). Docente en Obligaciones, Contratos y Derecho del Consumidor y Defensa de la Competencia en la carrera de Abogacía de la Universidad de San Isidro – Dr. Plácido Marín (USI). El autor agradece a la Prof. Amparo Ormaechea la lectura del borrador del presente trabajo y sus sugerencias de estilo.

Introducción

La responsabilidad civil derivada de hechos delictivos ocurridos dentro de establecimientos comerciales plantea un problema clásico en el derecho de daños: determinar si tales eventos constituyen supuestos de caso fortuito o fuerza mayor capaces de romper el nexo causal, o si, por el contrario, deben ser soportados por el proveedor en virtud de la obligación de seguridad propia de la relación de consumo.

El caso “Tapia Araya, Josué Nahun Elías Enoc c/Starbucks Coffee Argentina SRL s/Daños y Perjuicios” (Expte. 39.889/2016) ofrece un ejemplo paradigmático de esta tensión. En él se debatió la responsabilidad de un establecimiento del rubro gastronómico por el robo a mano armada de una computadora perteneciente a un cliente, ocurrido dentro del local.

La sentencia de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil (CNCiv.) consideró que el hecho no configuraba un caso fortuito eximente y responsabilizó al proveedor. Sin embargo, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) adoptó una solución contraria.

Este trabajo no propone un análisis del fallo; antes bien, procura aportar algunas reflexiones en torno a la configuración del caso fortuito o fuerza mayor a la luz del régimen del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC) —particularmente del Art. 1733, que regula los supuestos en los que el deudor responde aun frente al caso fortuito— en el marco de un contrato de consumo.

Los hechos del caso

El actor junto a una compañera de estudio universitario se encontraba trabajando con una computadora portátil en una mesa del local de Starbucks ubicado en la intersección de la Av. Cabildo y calle Roosevelt, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuando un individuo ingresó armado al establecimiento y sustrajo violentamente la *notebook* y otros elementos de estudio, para luego darse a la fuga con un cómplice que lo esperaba en una motocicleta.

La acción judicial fue promovida contra la sociedad explotadora de la empresa de cafetería, reclamando daños y perjuicios.

En primera instancia la demanda fue rechazada al considerarse que el hecho delictivo constituía un supuesto de caso fortuito o hecho de un tercero ajeno, que fracturaba el nexo causal.

La Sala “D” de la CNCiv. —por mayoría— revocó esa decisión.

La decisión de la Cámara Civil

La Sala D de la CNCiv., por mayoría, revocó la sentencia de primera instancia y admitió la demanda.² Para así decidir, examinó el caso a la luz del CCyC, destacando el alcance del Art. 1375, que extiende las reglas del depósito necesario a diversos establecimientos que prestan servicios a título oneroso, entre ellos restaurantes y establecimientos similares.

Sobre esa base, el tribunal consideró que la explotación de este tipo de locales genera una obligación de seguridad respecto de los bienes que los clientes llevan consigo durante su permanencia en el establecimiento.

En ese marco, la Cámara analizó si el robo sufrido por el actor podía calificarse como caso fortuito y concluyó que no se trataba de un acontecimiento imprevisible o ajeno a la actividad desarrollada por el proveedor. Señaló que los hechos delictivos en locales abiertos al público no pueden reputarse imprevisibles dada su frecuencia, por lo que corresponde al explotador del establecimiento adoptar medidas razonables de prevención y seguridad.

Asimismo, la mayoría destacó que en este tipo de locales es habitual que los clientes utilicen computadoras portátiles, tablets o teléfonos celulares, práctica que incluso suele verse incentivada por la provisión de conexión a Internet y servicio de *Wi-Fi*. La decisión contó con la disidencia de la camarista Abreut de Begher, quien propició confirmar el rechazo de la demanda al considerar que el hecho delictivo configuraba un supuesto de caso fortuito apto para interrumpir el nexo causal.

² Sentencia del 5 de diciembre de 2018.

El dictamen de la Procuración y la sentencia de la Corte Suprema

En la instancia extraordinaria, el dictamen del Procurador Fiscal³ ante la CSJN se pronunció en línea con la solución adoptada por la Cámara. En lo sustancial, retomó los fundamentos del tribunal de alzada y destacó la relevancia del Art. 1375 del Código Civil y Comercial de la Nación, que extiende el régimen del depósito necesario a diversos establecimientos que prestan servicios a título oneroso, entre ellos restaurantes y establecimientos similares.

En ese marco, el dictamen consideró razonable la interpretación según la cual la explotación de estos locales comporta una obligación de seguridad respecto de los bienes que los clientes llevan consigo durante su permanencia en el establecimiento. Asimismo, destacó que en estos ámbitos es habitual el uso de computadoras portátiles, teléfonos celulares u otros dispositivos —práctica que suele verse favorecida por la provisión de conexión a Internet y servicio de *Wi-Fi*—, de modo que la eventual ocurrencia de hechos delictivos dentro del local no puede reputarse, sin más, completamente ajena al riesgo propio de la actividad (lucrativa y asegurable).

No obstante, la Corte Suprema de Justicia de la Nación⁴ adoptó una solución distinta y dejó sin efecto la decisión de la Cámara.⁵ El Tribunal consideró que el robo a mano armada perpetrado por un tercero constituía un hecho imprevisible e inevitable que reunía los caracteres del caso fortuito, circunstancia que resultaba apta para interrumpir el nexo causal y eximir de responsabilidad al proveedor demandado.

Entre los votos emitidos se encuentra el del ministro Ricardo Luis Lorenzetti —reconocido autor en materia de derecho del consumidor y coautor del Anteproyecto de Código Civil y Comercial de 2012— quien, si bien coincidió con la solución adoptada por la mayoría, desarrolló fundamentos propios en torno a la

³ Dictamen pronunciado el 17 de agosto de 2022.

⁴ Sentencia dictada el 5 de marzo de 2026.

⁵ Lo hizo con sustento en la doctrina jurisprudencial de la arbitrariedad construida por de la propia CSJN y, en consecuencia, dispuso la remisión del expediente a fin de que se dicte un nuevo fallo.

configuración del caso fortuito y a los límites de la obligación de seguridad en este tipo de relaciones.

Este contraste entre el criterio sostenido por la Cámara y la solución finalmente adoptada por la Corte Suprema pone de relieve el problema central del debate: la delimitación del caso fortuito en contextos de actividad económica organizada y, en particular, en establecimientos de consumo con permanencia, como restaurantes, confiterías o cafeterías. Se trata de espacios cuyo diseño comercial promueve condiciones de confort, tranquilidad y permanencia de los clientes, incentivando un uso distendido e informal que reproduce, en cierta medida, la expectativa de privacidad y seguridad propia del ámbito doméstico.

El problema del caso fortuito y la exigencia de externidad

Además de la imprevisibilidad o inevitabilidad del *casus*, otro de los elementos característicos es su externidad o ajeneidad respecto de la actividad del deudor (Ubiría, 2015).

No basta con que el hecho sea imprevisible o inevitable: también debe ser extraño al riesgo propio de la actividad desarrollada por el deudor —en nuestro caso, proveedor—.

Este requisito adquiere especial relevancia cuando el daño ocurre dentro del ámbito de custodia del proveedor, como sucede en los establecimientos abiertos al público.

En tales supuestos, el análisis no puede limitarse a verificar si el hecho fue cometido por un tercero, sino que debe examinarse si el evento integra o no el conjunto de riesgos asociados a la actividad empresarial.

Los supuestos del Art. 1733 CCyC: responsabilidad aun frente al caso fortuito

i) La mora del deudor y el deber de información. El Art. 1733 inc. c) dispone que el deudor responde por el caso fortuito si se encuentra en mora.

En el ámbito del derecho del consumidor, el deber de información constituye una obligación legal (Art. 4, Ley 24.240 y 1100 del CCyC) que integra el contenido del contrato como parte del plan prestacional, exigible y susceptible de verificarse la mora en caso de incumplimiento (Mumare, 2024).

Si el proveedor pretendiera excluir o limitar su responsabilidad por los bienes que los clientes llevan consigo, debería informarlo de manera clara y previa.

La ausencia de esa información constituye un incumplimiento del deber informativo desde el mismo momento de celebración del contrato y, por ello, el incumplimiento jurídicamente relevante y atribuible al proveedor (mora) se constituye de manera automática al perfeccionarse el contrato.⁶

De ahí, la traslación del riesgo —por sustracción de la cosa (*notebook*)— hacia el proveedor, es legalmente admisible.

ii) El riesgo propio de la actividad. El Art. 1733 inc. e) establece que el deudor responde cuando el caso fortuito constituye una contingencia propia del riesgo de la cosa o de la actividad.

Como señala la doctrina: “el deudor será responsable, aun cuando aconteciere el caso fortuito o la imposibilidad de cumplimiento, si el riesgo fuera una posibilidad incorporada, por ende conocida por las partes, de la cosa o de la actividad prometida.” (Alferillo, 2015, p. 145).

En igual sentido se ha señalado que, aunque un acontecimiento pueda calificarse como imprevisible o inevitable, no será caso fortuito si no reúne también la nota de ajenidad; si “se trata de una contingencia propia del riesgo de la cosa o de la actividad peligrosa, entonces, no será apto para exonerar al sindicado como responsable.” (Picasso y Saénz, 2015, p. 448).

Desde esta perspectiva, el robo puede ser considerado una contingencia vinculada al riesgo propio de la actividad desarrollada por el proveedor —empresario titular

⁶ Así, a partir del ingreso a la cafetería ya se advierte el déficit informativo y, por tanto, el incumplimiento de la obligación legal.

del establecimiento—, y en ese caso “...la causalidad jurídica se dilata o expande para alcanzar su responsabilidad.” (Ubiría, 2015, p. 274).

La política empresarial y la construcción del riesgo

Este aspecto conduce a una cuestión más profunda: el modo en que el propio empresario diseña el contenido de su actividad económica.

En establecimientos como el analizado, la conexión a Internet “gratuita” constituye un recurso deliberado de atracción de clientela.

Se promueve que los consumidores permanezcan durante períodos más o menos prolongados en el local para estudiar, trabajar o mantener reuniones informales.

Esta política empresarial configura un entorno en el cual resulta perfectamente previsible que los clientes concurren con computadoras portátiles, *tablets* o teléfonos móviles.

En ese contexto, el riesgo de sustracción de tales bienes no aparece como un acontecimiento completamente ajeno a la actividad, sino como una contingencia conexas al modo en que el proveedor organiza su negocio.

En otras palabras, el empresario no sólo explota un local gastronómico: también crea un espacio de permanencia y utilización de bienes personales de valor económico, lo que inevitablemente define los riesgos asociados a la actividad como parte del diseño contractual logrado.

No se trata, desde luego, de afirmar que el robo constituya un riesgo típico o inherente a la actividad gastronómica, sino de advertir que determinadas modalidades contemporáneas de prestación del servicio —que incentivan la permanencia de los clientes y el uso de dispositivos electrónicos en espacios abiertos al público— pueden generar contextos de exposición que no resultan del todo ajenos a la organización de la actividad.

El factor confianza y el deber de información

La relación de consumo se estructura sobre la base de la confianza que el consumidor deposita en el proveedor, experto en la comercialización de bienes y/o servicios ofrecidos al consumidor.

En este sentido, la protección del consumidor se apoya en la garantía de indemnidad frente a daños derivados de bienes o servicios en los que ha confiado, particularmente cuando éstos se insertan en estructuras empresariales que inciden en las preferencias —a modo de sesgos publicitarios—, construyen la confianza del público y generan expectativas legítimas en términos de obligaciones implícitas (Arg. Art. 961 CCyC).

Si el proveedor pretende excluir o limitar su responsabilidad frente a hechos como los analizados, ello debería ser informado de manera clara y previa al consumidor.

De lo contrario, se genera una expectativa legítima de indemnidad que el consumidor razonablemente interpreta como parte del plan prestacional a su favor; y ello es así, teniendo en cuenta las exigencias de la buena fe y la prohibición del abuso del derecho (Art. 1732, *in fine*, CCyC).

La lectura de la Corte: el delito de robo con armas como hecho totalmente externo

La solución adoptada por la CSJN parece apoyarse en una concepción particularmente estricta del requisito de externidad.

En esa línea, el robo cometido por un tercero armado sería un evento completamente ajeno a la actividad del proveedor que interrumpe el nexo causal.

No obstante, la doctrina entiende que el daño sufrido por el acreedor a causa de un hecho perpetrado “...por un tercero ajeno al deudor, no es razón suficiente para configurar una imposibilidad de cumplimiento objetiva, absoluta y no imputable al *solvens*, de modo de que se extinga la obligación (art. 955).” (Méndez Acosta, 2024, s/p)

La dificultad se plantea cuando el daño ocurre dentro del ámbito físico —y de custodia— del establecimiento durante el desarrollo de la actividad empresarial, es decir, en plena ejecución del contrato.

Desde una concepción —clásica, si se quiere— el caso fortuito se apoya en la idea de ajeneidad absoluta del hecho respecto del deudor.

Pero en contextos de actividad económica organizada, el análisis del caso fortuito suele desplazarse hacia una lógica distinta: la del riesgo propio de la empresa; empresa considerada como actividad definida en su contenido y gestión por su titular (empresario).

Desde esta perspectiva, el interrogante central deja de ser si el daño fue causado por un tercero y pasa a ser si la ocurrencia dañosa integra el conjunto de riesgos previsibles propios de la actividad empresarial, particularmente cuando esta se presenta como propicia para su generación o incremento desde el prisma del contrato de consumo.

Así las cosas, el perjuicio provocado al consumidor, lejos de constituir una “consecuencia casual” —en principio, no indemnizable—, aparece como un resultado que el proveedor pudo razonablemente representarse al diseñar y/o explotar el negocio, ya sea en su carácter de autor, concesionario o franquiciado, lo que lo torna responsable por las consecuencias dañosas mediatas previsibles (Art. 1726 CCyC).

En este punto, el Art. 1733 inc. e) del CCyC ofrece una herramienta conceptual particularmente relevante, al introducir la idea de que ciertos acontecimientos, aun cuando puedan calificarse como fortuitos, no liberan al deudor cuando constituyen posibilidades incorporadas al riesgo de la actividad —como entendemos que sucede en el caso de Starbucks—.

En suma y en casos como el presente, para la eximisión de responsabilidad civil por caso fortuito “...además de la externidad del hecho impeditivo resultará necesario acreditar la *causa extraña* del mismo, es decir, *que sea de un origen ajeno al círculo de actividad del deudor y vedado de cualquier tipo de conexión con la misma.*” (Calvo Costa, 2004, p. 25).

Reflexiones y propuesta de tesis

El caso resuelto refleja las dificultades que plantea la delimitación del caso fortuito en el derecho actual de daños al consumidor.

En contextos de actividad empresarial organizada, el concepto de caso fortuito no puede interpretarse de manera aislada; por el contrario, debe analizarse a la luz del riesgo propio de la actividad, de la política empresarial del proveedor y desde el rol de confianza que desempeña frente al consumidor.

La aplicación de las reglas del Art. 1733 del CCyC —especialmente en sus incisos c) y e)— permite advertir que, incluso frente a un hecho delictivo cometido por terceros, el análisis de la responsabilidad civil debe considerar, entre otros aspectos:

- El (in)cumplimiento del deber de información.
- La eventual situación de mora del proveedor frente a ese deber, que en el ámbito de las relaciones de consumo se erige en una obligación (legal) integrada al plan prestacional a cargo del proveedor.
- La posible inserción de la contingencia dañosa dentro del riesgo propio de la actividad desarrollada, en el marco de un contrato de consumo.
- La factibilidad técnica, jurídica y económica del proveedor de asumir los riesgos y garantizar la indemnidad de la persona y/o bienes del consumidor, según las circunstancias del caso.

En este contexto, estos casos invitan a reflexionar sobre los límites del caso fortuito en el ámbito de las relaciones de consumo y sobre el alcance de la obligación de seguridad que pesa sobre los proveedores que explotan establecimientos abiertos al público y ofrecen condiciones de confort, distensión y permanencia para los consumidores.

En este marco, la obligación de seguridad propia de las relaciones de consumo no sólo exige evitar daños previsibles, sino también asumir —dentro de ciertos límites— aquellos riesgos que la propia organización de la actividad contribuye a generar.

Podría sostenerse entonces que, cuando el modelo de negocio incentiva la permanencia del consumidor, la valoración de la externidad del hecho dañoso debe analizarse con mayor rigor.

En este punto conviene recordar que una actividad no solo puede resultar riesgosa por su naturaleza o por los medios empleados, sino también por “las circunstancias de su realización” (Art. 1757 del CCyC).

Bajo esta perspectiva, el problema no reside en que la actividad gastronómica sea intrínsecamente peligrosa, sino en que determinadas modalidades de organización del servicio pueden generar condiciones que incrementan la exposición del consumidor a riesgos previsibles.

En tales supuestos, el riesgo no proviene del delito en sí mismo, sino de la configuración del ámbito en el que el servicio se desarrolla, cuya organización corresponde al proveedor.

Estos elementos permiten delimitar el problema desde una perspectiva distinta a la adoptada por el tribunal; sobre esa base y a esta altura de la reflexión, cabe formular la siguiente tesis:

El robo no constituye, en sí mismo, un riesgo propio de la actividad gastronómica; sin embargo, puede integrarse al riesgo de la actividad cuando las condiciones en que el servicio se presta generan una exposición previsible del consumidor a ese tipo de hechos (Arg. Art. 1757, *in fine*, CCyC). En otros términos, el riesgo no reside en el delito en sí mismo, sino en el contexto de exposición que puede generar la organización del servicio.

Conclusiones

La decisión de la Corte Suprema parece apoyarse en una comprensión particularmente estricta del requisito de externidad propio del caso fortuito: califica el hecho delictivo como un acontecimiento completamente ajeno a la actividad del proveedor, adoptando una perspectiva que tiende a aislar el evento dañoso del contexto organizativo en el que se produce.

Para nosotros, prescindir de ese contexto importa dejar en segundo plano la lógica protectoria propia del derecho del consumidor, en la cual la distribución de los riesgos no puede desentenderse de la relación asimétrica habida entre las partes — reconocida, incluso, por la Constitución Nacional (Art. 42)—.

En efecto, cuando el diseño del negocio —unilateralmente proyectado por el proveedor— configura las condiciones en las que se desarrolla el intercambio con el consumidor, trasladar íntegramente a éste las consecuencias dañosas producidas con motivo o en ocasión de esa actividad desdibuja la finalidad tuitiva que informa al sistema.

Si la organización de una actividad comercial configura un ámbito de riesgos —expresos o implícitos— que el propio empresario contribuye a generar o intensificar, y cuando el modelo de negocio se estructura deliberadamente para incentivar la permanencia de los clientes en el local, resulta discutible sostener que la sustracción de tales bienes constituya un hecho completamente externo a la actividad empresarial.

En esta línea, el Art. 1733 inc. e) del CCyC permite una comprensión menos formalista del caso fortuito: no basta con que el hecho sea imprevisible o inevitable en abstracto, sino que debe ser ajeno al riesgo propio de la actividad en concreto. De lo contrario, la noción de caso fortuito podría operar como un mecanismo de desplazamiento de riesgos hacia el consumidor, aun cuando el proveedor organiza unilateralmente la actividad y obtiene provecho económico de ella.

De ello puede inferirse que quien organiza una actividad y establece las condiciones en que ésta se desarrolla delimita, en buena medida, el ámbito de los riesgos que de ella derivan.

Con todo y desde la función preventiva de la responsabilidad civil (Arts. 1710 y ss. del CCyC), si bien ésta procura evitar el daño o impedir su agravamiento, entendemos que también comprende la previsión de mecanismos de indemnidad frente a la eventual e inevitable —aunque no ajena, según la tesis expuesta anteriormente— ocurrencia del daño.

Ello es así porque, si la función preventiva implica garantizar la integridad personal —y también patrimonial— del consumidor, esa garantía debe proyectarse igualmente hacia la reparación del perjuicio para el caso de ocurrencia del evento dañoso. En nuestra opinión —y a la luz del recorrido efectuado— éste es el alcance que la prevención adquiere en términos de obligación de seguridad, conforme al precepto del Art. 42 de la Constitución Nacional: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos...”.

Desde otro enfoque, un criterio de equidad —propio de los sistemas de responsabilidad objetiva— justifica que el juez compense al sujeto vulnerable de la relación de consumo y lo mantenga indemne cuando el riesgo puede ser razonablemente absorbido por quien posee la capacidad económica y profesional para asumirlo —esto es, el propio proveedor o, en su caso, la compañía de seguros que decida contratar—.

En esta misma línea, la evolución de la responsabilidad civil en las últimas décadas ha ido corriendo el foco desde la mera idea de culpa hacia otra más amplia, objetivada y vinculada con la distribución de los riesgos que generan determinadas actividades.

Como advierte Matilde Zavala de González, “...bien puede decirse que el *riesgo*, la *garantía* y la *equidad* se erigen hoy pilares *centrales* de la responsabilidad civil” y el empresario “...suele ser quien se encuentra en mejores condiciones de contratar un seguro a fin de cubrir las contingencias riesgosas (el principio de que la riqueza obliga).” (2015, pp. 326 y 346).

Desde esta línea argumental, la atribución de responsabilidad por daños sufridos por consumidores dentro de locales comerciales —como el que nos ocupa— no aparece como una solución excepcional, sino más bien como una consecuencia razonable de esa lógica distributiva que hoy atraviesa al derecho de daños.

Referencias bibliográficas y documentales

Alferillo, P. (2015). Obligaciones. En J. Alterini (Dir. gral.), P. Alferillo, O. Gómez Leo y F. Santarelli (Dirs. del tomo) e I. Alterini (Coord.), *Código Civil y Comercial comentado. Tratado exegético* (Tomo VIII). Buenos Aires: La Ley.

Calvo Costa, C. (2004). *El caso fortuito como eximente ante las obligaciones de seguridad. Análisis doctrinario y jurisprudencial*. Recuperado el 13 de marzo de 2026 de: Caso Fortuito y Obligaciones de Seguridad | PDF | Ley común | Justicia

Méndez Acosta, F. (2024). Eximente: imposibilidad de cumplir. En F. Santarelli y S. Méndez Acosta, *Derecho de consumo*. Buenos Aires: La Ley.

Mumare, M. (2024). Deber de información. En F. Santarelli y S. Méndez Acosta, *Derecho de consumo*. Buenos Aires: La Ley.

Picasso, S. y Sáenz, L. (2015). En M. Herrera, G. Caramelo y S. Picasso (Dirs.), M. Pontoriero y L. Pereiras (Coords. gales.), L. Sáenz, F. Carestia, C. Kandus y M. Rodríguez Pería (Coords.), *Código Civil y Comercial de la Nación comentado* (Vol. 4). Buenos Aires: Infojus.

Ubiría, F. (2015). *Derecho de Daños en el Código Civil y Comercial de la Nación*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

Zavala de González, M. (2015). *La responsabilidad civil en el nuevo Código*. Tomo I. Córdoba: Alveroni.

Constitución Nacional (Argentina)

Código Civil y Comercial de la Nación (Argentina)

Corte Suprema de Justicia de la Nación. (2026). *Tapia Araya c/Starbucks Coffee Argentina S.R.L.* Sentencia del 5 de marzo de 2026.

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala D. (2018). *Tapia Araya c/Starbucks Coffee Argentina S.R.L.* Sentencia del 5 de diciembre de 2018.