



Poder Judicial de la Nación  
Cámara Nacional de Apelaciones en lo  
Comercial  
SALA E

"ROJAS, MARIA DE LOS ANGELES c/ PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA  
SA s/ORDINARIO" (Expte. N° 21659/2016).

Juzg. 3

Sec. 6

15-13-14

En Buenos Aires, a los            días del mes de abril de dos  
mil veintiuno reunidos los Señores Jueces de Cámara en la  
Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos  
seguidos por: "ROJAS, MARIA DE LOS ANGELES c/ PROSEGUR  
ACTIVA ARGENTINA SA s/ORDINARIO", en los que según el  
sorteo practicado votan sucesivamente los jueces Miguel  
F. Bargalló, Ángel O. Sala y Hernán Monclá.

Estudiados los autos, se plantea la  
siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia  
apelada dictada el 27-07-2020?

El Juez Miguel F. Bargalló dice:

I. El pronunciamiento recurrido desestimó  
la demanda que MARIA DE LOS ANGELES ROJAS (Rojas) inició



contra PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A. ("Prosegur") para el cobro de la suma de PESOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTINUEVE CON TRECE CENTAVOS (\$ 96.729,13) en virtud de los daños y perjuicios generados por una deficiente prestación del servicio de monitoreo y alarmas de seguridad provisto por la accionada en el que se habrían incumplido los términos contratados.

Los hechos que dieron origen a la presente controversia, según fueron expuestos en el escrito inaugural, consistieron en que la demandada -como prestadora del servicio aludido- tenía a su cargo la instalación de alarmas para seguridad, lo que se concretó en el domicilio de Rojas. Además, indicó ésta, que dentro de las prestaciones a cargo de "Prosegur" se encontraba la detección de algún tipo de siniestro-delito (como intento de robo, hurto, intrusión de domicilio, roturas de ventanas y puertas, etc.) y, en tal caso, brindar respuesta oportuna para frustrarlo. Esto último por medio de un móvil de la empresa como también dando aviso a las fuerzas de seguridad. Todo lo cual, sostuvo la accionante, no fue brindado de manera satisfactoria cuando fue víctima de un robo en su hogar el 05-11-15, estando de viaje, en tanto la accionada no habría cumplido con sus deberes de disuasión, prevención e interrupción de un robo en curso.

Para resolver de la manera antes mencionada, la sentencia consideró que -pese a no haber



documento que describa las prestaciones- quedó acreditado que la actora contaba en su inmueble con sensores de movimiento colocados en la cocina, living y dormitorio principal, donde también se encontraba el tablero comando. A su vez, describió que -al activarse el sistema de alerta- los sensores entran en funcionamiento, haciendo que suene la sirena en caso de detectar algún movimiento e inmediatamente reportar el hecho a la central de monitoreo remoto de la demandada, quien tiene como misión inmediata procurar comunicarse con las personas designadas como contacto para corroborar o descartar un evento o siniestro. Asimismo, parte del servicio incluía que la empresa de seguridad enviase un móvil, que la propia empresa denominaba "acuda", y diese aviso a las fuerzas policiales con jurisdicción en el lugar.

A partir de la prueba reunida, el decisorio señaló que el robo fue perpetrado en el inmueble de la actora, ubicado en la calle Yatasto 275 de la localidad de Manzanares, Pdo. de Pilar, Pcia. de Bs.As., encontrándose la actora y su grupo familiar ausente del domicilio en tal momento. El inicio del evento ocurrió a las 12:52:51 del día 05-11-15 y el accionar de la demandada se extendió hasta las 12:56:05. Indicó el fallo que en dicho lapso, a los dos minutos posteriores a la alarma, se la contactó a Rojas, quien le requirió a un familiar que concurra a su hogar para ver



qué pasaba, luego se alertó a la patrulla "acuda" de la propia empresa y a la policía. Todo ello en cuatro minutos, valorando entonces que no puede reputarse tardío el actuar o que haya facilitado el resultado disvalioso.

Además de ello, se tuvo en cuenta que el personal de la accionada se presentó en el domicilio de la accionante, quien junto con el familiar que asistió, verificaron que la puerta de la cocina se encontraba forzada y que por allí habían entrado los delincuentes.

Sostuvo el pronunciamiento que no había elemento alguno que determinase la garantía de éxito frente al compromiso de la demandada de ofrecer disuasión, que era una de las finalidades de la contratación de su servicio. Con relación a la activación de las alarmas ponderó que nada sugiere que no hayan funcionado en el momento oportuno y que no hayan transmitido la información en tiempo real. Por lo que juzgó que la actuación de "Prosegur" fue válida y por tal motivo se la absolvió.

II. Contra dicha resolución jurisdiccional apeló la accionante, quien sostuvo su recurso con el escrito ingresado digitalmente el 09-11-20, que fue replicado por la demandada con fecha 28-11-20.

La recurrente -sustancialmente- controvierte el decisorio por: (i) la falta de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor; y (ii) la valoración



realizada sobre la prueba efectuada en torno a los hechos ocurridos y el contenido del contrato.

III. Por una cuestión de orden metodológico se atenderán las quejas de la recurrente sin seguir el orden en que han sido planteadas.

Esencialmente, el objeto de la apelación de Rojas radica en que el decisorio tomó por cierta la versión de la accionada en lo que refiere a la prestación del servicio contratado y los alcances de sus obligaciones. En tal sentido, manifestó que el sentenciante debió ponderar la pericial en seguridad por sobre la de telecomunicaciones, en tanto esta última se basó en planillas e información aportada por la propia demandada, encontrando además ciertas inconsistencias en el horario de activación de la sirena.

En esta línea, se quejó de que la sentencia se haya basado en la pericial de telecomunicaciones y no en la de seguridad. Argumentó que este último informe habría señalado el deficiente accionar de la empresa demandada, la falta de profesionalismo en su respuesta frente al siniestro en curso para lograr su desbaratamiento, como así también la falta de confiabilidad en las planillas confrontadas con las grabaciones de la propia empresa; lo cual habría sido desconsiderado al fallar.



Se adelanta que las quejas de la recurrente no tendrán favorable acogida. Esto así porque no se evidenció que la demandada haya fallado en las prestaciones que tenía a su cargo como proveedora de los servicios de alarma y seguridad. En particular, sus prestaciones incluían la instalación de un sistema de sensores que ante la detección de un movimiento en el lugar hacía encender la sirena, lo que no fue controvertido. A su vez, se reportaba en tiempo real a una central receptora de alarmas de la accionada. En el caso, el domicilio de la actora tenía instalados tres sensores que registraron la intrusión de unos delincuentes haciendo que "Prosegur" activara el procedimiento de seguridad.

Antes de dar ciertas precisiones sobre esto último, debo señalar que los cuestionamientos a la sentencia relativos a la omisión de considerar las inconsistencias en la pericia en telecomunicaciones sobre el mal accionar de los sensores, no puede admitirse porque no se encuentra evidenciado lo proferido por la recurrente.

En efecto, la actora indicó como signo inequívoco del mal funcionamiento del sistema de alarmas el hecho que el sensor del living haya registrado por primera vez movimientos en la casa de la actora, cuando debió haber registrado en primer caso el sensor ubicado



en la cocina -por ser el lugar por donde ingresaron los maleantes en virtud de lo peritado en la causa penal-.

Sin embargo, tomando por cierto que el acceso al domicilio de Rojas se realizó por el forzamiento de la puerta de la cocina (de lo que se puede tener certeza por el tenor de lo que se desprende de la causa penal), esto no necesariamente revelaría un deficiente funcionamiento del sistema. Me refiero a que, del modo en que se dieron las cosas, es decir, con el ingreso de los ladrones por la cocina y la detección recién en el sensor del living, guarda lógica congruencia con la explicación que da el perito en seguridad en cuanto a que la sirena de la alarma se enciende después de unos 15 segundos (pregunta 5, fs. 440), tiempo suficiente para que los sujetos se desplazaran desde la cocina al living (ver croquis de fs. 438), donde se los detectó por primera vez (informe pericial, punto 2, fs. 441 vta.). En otras palabras, el supuesto inconveniente técnico alegado por la actora no es tal.

Con relación a la otra incoherencia marcada por la recurrente, relativa al horario de llamado de alerta a la actora por parte del personal de "Prosegur" que según la pericial en seguridad se produjo a las 12:51 cuando quedó registrado que la alarma se disparó recién a las 12:52:51 en el living. A lo cual, corresponde estimar como cierto el horario asentado en los registros del operativo (el que correspondió a las



12:54:16) por sobre el que fue volcado por la operadora (12:51). Esto así porque el horario señalado por la recurrente fue suscripto de manera manual por la operadora y, en tal caso, es atendible que pudiera diferir, en razón de un probable desajuste justificable, de unos pocos minutos del indicador de la saga completa (fs. 415/34) que fue efectuado de manera electrónica por la central del sistema de monitoreo, siendo ésta corroborada en su uniformidad y fidelidad por la pericial en telecomunicaciones (fs. 354).

En cuanto a la crítica relacionadas al decisorio por desconsiderar la falta de cumplimiento a las prestaciones que dijo haber acreditado en el proceso, no puede compartirse. Esto así porque contrariamente a lo sostenido por la recurrente, "Prosegur" no tuvo responsabilidad en el robo. Su actuación consistía en ofrecer un sistema de alarmas, el que como se indicó funcionó correctamente, y, al detectarse el disparo de la sirena, poner en funcionamiento un procedimiento que incluía llamado a la usuaria, a la policía y a una patrulla de la propia empresa (denominada "acuda"). Todo ello se verificó cumplido.

Cabe recordar que lo contratado era un sistema de alarmas; es decir, un servicio de contingencias frente a un hecho de inseguridad, no habiéndose acreditado que la demandada haya asegurado a la actora que no pudiera ocurrir un robo en su domicilio.

---

*Fecha de firma: 07/04/2021*

*Alta en sistema: 20/04/2021*

*Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA*

*Firmado por: ANGEL OSCAR SALA, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: HERNAN MONCLA, JUEZ DE CAMARA*



#28255565#285292397#20210406125407952

Lo que efectivamente debía garantizar la empresa demandada era la respuesta inmediata frente a un hecho de intrusión en morada de la accionada. Discrepo, entonces, que la disuasión prometida haya tenido el alcance absoluto que le confirió Rojas al demandar.

En efecto, por más que se lo considere como que la demandada asumió una obligación de resultado, asegurándole el éxito a la actora, lo hizo sobre su propia actuación, se insiste: las alarmas debían funcionar, la sirena debía activarse al detectar los sensores de movimientos, se daría aviso a la central de alarmas y luego el apersonamiento de un móvil propio. Desde este punto de vista, la demandada cumplió con la prestación a su cargo en tanto cada una de tales prestaciones fue satisfecha.

En tal sentido, los dispositivos sensoriales al accionarse detectaron a los intrusos, las alarmas instaladas se activaron y con ellas el protocolo de seguridad dispuesto por la demandada ante un hecho de este tipo. Todo ello se verificó cumplido en tiempos razonables (ejemplo de ello es que en tres minutos ya estaba alertada la actora y la policía). Por lo tanto, cabe estimar justificado lo decidido en el pronunciamiento apelado sobre la ausencia de responsabilidad de la empresa de prestadora del servicio de alarma por los perjuicios generados. Es que los lógicos padecimientos y las pérdidas económicas sufridas



por la actora por el robo no fueron causados por un servicio defectuoso sino por el accionar de los delincuentes por los que la demandada no debe responder (CCyCN., 1721 última parte).

En tanto se verificaron cumplidas aquellas diligencias que exigiere la naturaleza de la obligación asumida por la empresa de seguridad, y que correspondiesen a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar, se la debe eximir de responsabilidad por las consecuencias del hecho dañoso; advirtiéndose no tratarse el que rige en el caso de un contrato de seguro.

Por lo demás, la aplicación del plexo normativo proconsumidor en la relación contractual de las partes, no altera en nada la solución que aquí se propicia en tanto, si bien en el marco de una relación de consumo, conforme lo dispuesto por la LDC., 53 (según reforma de la ley 26.361), los proveedores tienen la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obran en su poder, en orden a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio; lo cierto es que tal carga se estima que fue cumplida satisfactoriamente.

Asimismo, sin perjuicio de esa directriz, la accionante no queda relevada de aportar instrucción probatoria que trascienda el plano meramente conjetural o



hipotético y acredite de qué modo se prestó un servicio deficiente que sea causa de sus perjuicios haciendo aplicable el régimen resarcitorio a su favor (CPr., 377).

IV. En virtud de todo lo expuesto precedentemente, propongo al Acuerdo: desestimar la apelación de MARIA DE LOS ÁNGELES ROJAS y, en consecuencia, confirmar la sentencia en todo lo que haya sido materia de agravio; con costas (CPr., 68, primer párrafo).

Así voto.

El Señor Juez de Cámara Ángel O. Sala dice: Comparto los fundamentos vertidos por el Señor Juez preopinante por lo que adhiero a la solución por él propiciada. Voto, en consecuencia, en igual sentido.

Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara Hernán Monclá adhiere a los votos que anteceden.

Con lo que termina este Acuerdo, que firman electrónicamente los Señores Jueces de Cámara, en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°). Agréguese en el libro n° 41 de Acuerdos Comerciales, Sala "E", en soporte papel, copia certificada de la presente. MIGUEL FEDERICO BARGALLO, ANGEL OSCAR SALA y HERNAN MONCLA. Ante mí: FRANCISCO JOSE TROIANI. Es copia del original que ha sido firmado electrónicamente y que obra incorporado al



Sistema de Gestión Judicial "Lex 100".

**FRANCISCO JOSE TROIANI**  
**SECRETARIO DE CÁMARA**

Buenos Aires, de abril de 2021.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo precedente, se resuelve: desestimar la apelación de MARIA DE LOS ÁNGELES ROJAS y, en consecuencia, confirmar la sentencia en todo lo que haya sido materia de agravio; con costas (CPr., 68, primer párrafo).

Notifíquese a las partes al domicilio electrónico o, en su caso, en los términos del CPr. 133 y la Acordada C.S.J.N. 3/2015, pto. 10. Comuníquese (cfr. Acordada C.S.J.N. N° 15/13).

Agréguese en el expediente en soporte papel copia certificada de la presente sentencia. Oportunamente, devuélvase sin más trámite.

La firma electrónica se formaliza en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°).



**MIGUEL FEDERICO BARGALLO**

**ANGEL OSCAR SALA**

**HERNAN MONCLA**

**FRANCISCO JOSE TROIANI**  
**SECRETARIO DE CÁMARA**

---

*Fecha de firma: 07/04/2021*

*Alta en sistema: 20/04/2021*

*Firmado por: MIGUEL FEDERICO BARGALLO, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: FRANCISCO JOSE TROIANI, SECRETARIO DE CÁMARA*

*Firmado por: ANGEL OSCAR SALA, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: HERNAN MONCLA, JUEZ DE CAMARA*



#28255565#285292397#20210406125407952