



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

2026 - Año del 30º Aniversario de la sanción de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

RC - CAMARA DE APELACIONES EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y DE RELACIONES DE CONSUMO - SALA IV
R., D. E. CONTRA BUENOS AIRES ARENA SA Y OTROS SOBRE CONTRATOS Y DAÑOS -
RC - OTROS

Número: EXP 395468/2024-0

CUIJ: EXP J-01-00395468-0/2024-0

Actuación Nro: 1091399/2026

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, nos reunimos los integrantes de la Sala IV de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo para dictar sentencia en los autos caratulados “R., D. E. contra Buenos Aires Arena SA y otros sobre Contratos y Daños- RC- Otros” N° 395468/2024-0. Nuestra decisión se expresa en el siguiente orden: Laura Perugini, Lisandro Fastman y Nieves Macchiavelli.

A la cuestión planteada, la jueza Laura Perugini dijo:

Antecedentes:

1. El magistrado de grado hizo lugar a la demanda incoada por el Sr. D. E. R. y, en consecuencia, condenó a Buenos Aires Arena S.A. y a Trescientos Productora S.A., ambas en su carácter de organizadoras y responsables del espectáculo artístico “Ciro y Los Persas”, celebrado el 8 de agosto de 2024 en el Estadio Movistar Arena, a abonar: i) la suma equivalente al valor de mercado del teléfono celular Motorola Edge 50 Pro u otros de iguales o similares características, según el precio con el que, durante los treinta (30) días posteriores a que quede firme o consentido el pronunciamiento, se comercialice públicamente, o bien, de existir una variación, el de mayor valor; ii) el reintegro de las sumas correspondientes al valor de las entradas adquiridas por la suma de ochenta mil quinientos pesos (\$80.500.-); iii) la suma de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000.-), en concepto de daño moral. Todo ello, con más los intereses correspondientes.

Además, aplicó la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (en adelante, LDC), y la graduó en cinco (5) Canastas Básicas Totales (en adelante, CBT) Tipo Hogar 3 publicada por el INDEC, cuantificadas al valor vigente al día en que quedara firme o consentida la sentencia, con más intereses.

Finalmente, impuso las costas a las codemandadas vencidas en un cincuenta por ciento (50%) a Buenos Aires Arena S.A. y en un cincuenta por ciento (50%)

a Trescientos Productora S.A. (art. 65 CPJRC).

El juez encuadró el caso dentro de un vínculo de consumo tras considerar que el Sr. R. asistió a un espectáculo organizado por las empresas codemandadas que desarrollan profesionalmente actividades comerciales relacionadas con la producción de eventos y la explotación de dicho estadio. En ese marco, consideró aplicables las normas constitucionales y legales de protección al consumidor, que imponen un estándar reforzado de tutela, interpretación favorable y equilibrio en la relación jurídica. Asimismo, tuvo en cuenta la situación de vulnerabilidad estructural del consumidor, que impide la exigencia de un estándar probatorio equiparable al de los proveedores.

En segundo término, conforme los elementos probatorios de la causa, tuvo por acreditado que el actor ingresó al recital con su dispositivo móvil y que el mismo le fue sustraído durante el desarrollo del evento.

Sobre esta base, el a quo hizo énfasis en el deber de seguridad previsto en el artículo 42 de la CN y 5 de la LDC y, en consonancia con la doctrina y jurisprudencia citada, sostuvo que los proveedores deben garantizar que el consumidor pueda participar de un evento y retirarse sin sufrir daños, tanto en su persona como en sus bienes, siendo suficiente la verificación del perjuicio para que se configure la responsabilidad, salvo que se acredite una causa ajena que interrumpiese el nexo causal.

En este sentido, descartó la defensa argumentada por Trescientos Productora, basada en el hecho de un tercero, al considerar que los robos de teléfonos celulares en espectáculos masivos no constituyen hechos imprevisibles ni inevitables para quienes organizan este tipo de eventos. Agregó que tampoco lograron demostrar la idoneidad del operativo de seguridad implementado ni la imposibilidad objetiva de evitar el daño que acreditase el caso fortuito.

Por otro lado, extendió la responsabilidad a la empresa titular del estadio, al entender que integraba la cadena de comercialización del servicio y que, a su vez, generaba una apariencia frente al consumidor que la posicionaba como parte del entramado negocial. En este orden, destacó que las cláusulas internas que integran el contrato celebrado entre ambas empresas codemandadas no resultaban oponibles al consumidor y que, en el ámbito del derecho de consumo, rige una tendencia de ampliar la legitimación para asegurar la reparación efectiva.

En consecuencia, concluyó que ambas demandadas incumplieron con el

deber de seguridad, configurándose un supuesto de responsabilidad objetiva que las obligaba a responder de manera solidaria por los daños causados al actor.

En este escenario, el juez reconoció el derecho del consumidor a percibir el valor de un teléfono equivalente según el precio de mercado dentro de los 30 días posteriores a la firmeza de la sentencia, considerando el precio más alto en el caso de variaciones, con aplicación de tasa de intereses desde la fecha del hecho (08/08/2024) y hasta que quedara determinado el monto de la condena, la tasa pura del 8% anual y desde allí hasta el efectivo pago la tasa activa del Banco Nación (cartera general a 30 días).

Además, ordenó el reintegro de las entradas debido a que el actor no pudo disfrutar adecuadamente del espectáculo, con intereses, desde la fecha del hecho y hasta el efectivo pago, con aplicación de la tasa de interés activa del Banco Nación.

Asimismo, debido a la angustia por el robo y la afectación del disfrute del espectáculo, admitió la petición por daño moral, con intereses desde la fecha del hecho hasta el dictado de la sentencia, tasa pura del 8% anual y desde la sentencia hasta la fecha de pago, tasa activa del Banco Nación a 30 días.

Finalmente, tal como se expuso previamente, impuso daño punitivo con intereses desde el vencimiento del plazo para el pago (10 días) hasta el efectivo pago, con aplicación de la tasa de interés activa del Banco Nación (30 días). Para así decidir, sin desconocer el carácter excepcional del instituto, ponderó la significativa trayectoria de ambas empresas y su capacidad económica, cuestiones que reforzaban la exigencia de un estándar elevado de diligencia en la protección de los consumidores (actuación N° 36985/2026).

2. En disconformidad con lo decidido, tanto la parte actora como ambas codemandadas, Trescientos Productora S.A. y Buenos Aires Arena S.A, interpusieron recursos de apelación (actuaciones N° 217299/2026, ampliación N° 232786/2026; N° 236917/2026 y N° 286557/2026, respectivamente).

Cabe señalar que, conforme surge de la actuación N° 293792/2026, el recurso de la codemandada Buenos Aires Arena S.A., fue rechazado por haberse interpuesto de manera extemporánea.

2.1. Por su parte, el Sr. R. cuestionó el daño moral por considerarlo exiguo y, en consecuencia, solicitó su elevación. Además, objetó el método de cuantificación del daño material. Sobre este particular, peticionó que el resarcimiento se

determinara conforme el costo de reposición, al momento del efectivo pago, de un teléfono celular nuevo de características equivalentes, con el piso mínimo del valor efectivamente abonado por el actor al momento de la compra o, de manera subsidiaria, que el monto se fijara según el valor del equipo a la fecha del hecho, con más los intereses ya fijados en la sentencia, hasta el momento del efectivo pago.

2.2. En su escrito recursivo Trescientos Productora S.A., en primer lugar, cuestionó la falta de acreditación de los dichos del actor y las contradicciones manifiestas. En este sentido, sostuvo que el actor se encontraba participando *“activamente del ‘pogo’ durante el desarrollo del espectáculo”* y que ello fue omitido por el juez. Agregó que, en este marco, resultaba habitual que los concurrentes manipulasen sus celulares motivo que incrementaba *“significativamente el riesgo de que tales dispositivos”* se deslizaran por los bolsillos, manos o pertenencias personales como consecuencia propia de la dinámica del evento y que, la participación del actor en un ámbito de estas características, impedía poder afirmar con el grado de certeza debido, *“que la desaparición del dispositivo denunciado obedezca necesariamente a un hecho de sustracción, no pudiendo descartarse razonablemente que el mismo no se haya extraviado entre la multitud”*.

Al respecto, enfatizó que, debido a su labor al actor *“le era exigible un deber mayor de obrar con prudencia y conocimiento de las cosas en un espectáculo masivo y en el ‘campo’ del estadio”*.

Por otra parte, señaló que adoptó *“todas las medidas de seguridad exigidas por los protocolos”* y que, en el marco de un espectáculo masivo, resulta materialmente imposible ejercer una vigilancia individualizada. En este aspecto, agregó que fue debidamente acreditado que se contrataron los servicios de la Policía de la Ciudad y de empresas de servicios de seguridad, y que ello fue omitido por el juez de grado.

Respecto del alcance del deber de seguridad, nuevamente intentó valerse del hecho ilícito perpetrado por un tercero ajeno, manifestando que el artículo 5 de la LDC no era aplicable al caso de autos.

Finalmente, cuestionó la valoración de la prueba testimonial, la procedencia del daño moral y la imposición de daño punitivo.

3. Conferido el traslado de los recursos, tanto la parte actora como las partes codemandadas contestaron, a cuyos términos me remito en honor a la brevedad (actuaciones N° 273927/2026, N° 293544/2026 y N° 297244/2026).

4. Elevadas las actuaciones a esta Sala, se otorgó a las partes la posibilidad de ampliar los fundamentos de sus apelaciones conforme lo dispuesto en el artículo 154 del Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo (en adelante, CPJRC; actuación N° 489469/2026).

Tal derecho fue ejercido por Trescientos Productora S.A., en cuya presentación invocó jurisprudencia reciente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (en adelante, CSJN), que consideró aplicable al caso (actuación N° 616183/2026).

Por su parte, el Sr. R. solicitó la ampliación verbal de los fundamentos, por lo que se fijó audiencia a dicho efecto (actuaciones N° 548467/2026 y N° 558759/2026).

En este marco, el día 15/04/2026, se celebró la audiencia correspondiente (v. acta, actuación N° 726488/2026).

En dicha ocasión, el actor se remitió a los fundamentos esgrimidos en su presentación inicial. No obstante, contestó el argumento esbozado en la ampliación efectuada por Trescientos Productora S.A. Al respecto, planteó las divergencias entre el caso de autos y lo resuelto por la CSJN en la causa “*Tapia Araya, Josué Nahun Elías Enoc c/ Starbucks Coffee Argentina SRL s/ daños y perjuicios*”.

En síntesis, argumentó que, en el caso “*Tapia*”, se trató de un robo violento a mano armada en un local comercial abierto, con constante ingreso y egreso de personas. Qué, según el fallo de la CSJN, este robo, particularmente por el uso de arma de fuego, fue considerado un “*hecho inevitable y por eso fuerza mayor*”.

Por el contrario, en el presente caso, el actor se encontraba en un evento masivo realizado en establecimiento cerrado, bajo el control y explotación de los organizadores. En este contexto, fue víctima de un hurto “*fenómeno conocido (...) típico, reiterado y prevenible*”, sin uso de violencia irresistible, armas de fuego ni situaciones que hicieran imposible la prevención del delito y que, por lo tanto, no correspondía aplicar el concepto de fuerza mayor.

Además, que cuando el daño se inserta en el riesgo propio de la actividad, el proveedor no puede invocar el hecho de un tercero como eximente de responsabilidad.

Finalmente, se otorgó vista al Sr. Fiscal ante la Cámara de Apelaciones de este fuero para que, por el plazo de cinco (5) días, emitiera el correspondiente dictamen.

5. Una vez ordenada la vista correspondiente, dictaminó el Ministerio

Público Fiscal (actuación N° 791761/2026) y, posteriormente, el expediente pasó al acuerdo (actuación N° 794456/2026).

Fundamentos:

6. Previo a todo, corresponde señalar que la actuación de esta Sala se encuentra limitada por los términos en que quedó trabada la relación procesal y el alcance del recurso concedido, que determina el ámbito de la facultad decisoria (CSJN, Fallos: 301:925; 304:355).

7. Dicho ello, corresponde ingresar en el examen de los recursos de apelación interpuestos. Por una cuestión de claridad expositiva, analizaré en primer lugar, los agravios expuestos por la codemandada Trescientos Productora S.A., respecto de la falta de acreditación de los dichos del actor y las contradicciones manifiestas y del alcance del deber de seguridad.

7.1. Acerca de la falta de acreditación de los dichos del actor y de las contradicciones manifiestas, la recurrente sostuvo, en forma meramente conjetural, que el actor se encontraba participando “*activamente del denominado ‘pogo’ durante el desarrollo del espectáculo*” y que, esta situación, sumada a la manipulación constante de los teléfonos “*incrementa significativamente el riesgo de que tales dispositivos se deslicen de bolsillos, manos o pertenencias personales*”, por lo que ello impedía acreditar con el grado de certeza necesario, la desaparición del teléfono por los motivos denunciados.

Ahora bien, tal alegación no logra desvirtuar lo ya acreditado en la sentencia, en tanto el magistrado de grado tuvo por probado, con sustento en las constancias de la causa penal, “*IMPUTADO L., J. P. SOBRE ROBO DAMNIFICADO R., D. E.*”, que tramitó ante el Juzgado Nacional Criminal y Correccional N°6 Secretaria N°118 —la que, cabe señalar no fue desconocida por las demandadas, y de la que surge, conforme la págs. 254 y 331, de la actuación N° 2277261/2025, que el imputado ofreció abonar una suma de dinero al actor para la reparación del daño y, posteriormente, que se resolvió suspender el juicio a prueba con la realización de ciertas reglas de conducta—, que el desapoderamiento del bien se produjo en los términos denunciados por el actor, es decir, mediante un hecho de sustracción.

En efecto, la hipótesis esbozada por la empresa carece de entidad suficiente para rebatir los extremos fácticos acreditados en autos.

Asimismo, cabe destacar que la empresa sostuvo que, por su labor, al actor le era exigible un “*deber mayor de obrar con prudencia y conocimiento de las cosas en un espectáculo masivo y en el ‘campo’ de un estadio*”.

En este aspecto, resulta insoslayable señalar que resulta improcedente cualquier intento de trasladar al consumidor la responsabilidad del evento dañoso. En el marco del presente vínculo de consumo, la condición profesional del actor deviene irrelevante en tanto su actuación se encuentra amparada por el régimen tuitivo que le es propio. En tal sentido, no puede exigírsele al consumidor un estándar de conducta agravado ni un deber de autoprotección que desplace la obligación principal que recae sobre los proveedores. Es que, son las empresas quienes, en su calidad de organizadoras de espectáculos masivos y prestadoras del servicio, se encuentran alcanzadas por un deber de seguridad reforzado que implica la adopción de las medidas necesarias y adecuadas para prevenir daños previsibles. Pretender invertir esa carga, imponiendo al consumidor una mayor diligencia en la custodia de sus bienes, no solo desnaturaliza el sistema de protección previsto por la normativa vigente, sino que manifiesta una inadmisibles exoneración de responsabilidad frente riesgos propios de la actividad que desarrolla.

Por lo tanto, en virtud de los argumentos expuestos, corresponde rechazar los agravios aquí analizados.

7.2. Despejado ello, corresponde abordar el planteo efectuado respecto del alcance del deber de seguridad.

Sobre este particular, la recurrente manifestó que el artículo 5 de la LDC no resultaba aplicable al caso de autos y que dicho deber, no comprendía una garantía de indemnidad frente a la eventual ocurrencia de un hecho ilícito perpetrado por un tercero completamente ajeno, “[l]a intervención de un tercero ajeno que comete un delito contra la propiedad escapa tanto a la previsión normativa como al alcance de la obligación de seguridad invocada en la demanda, al tiempo que la exigencia que se pretende imponer a mi mandante desborda todo parámetro de razonabilidad exigible en este tipo de eventos”.

En este sentido, en ocasión de la ampliación de los fundamentos de la apelación interpuesta y para reforzar su postura, citó el precedente “*Tapia Araya, Josué Nahún Elías Enoc c/ Starbucks Coffee Argentina SRL s/ daños y perjuicios*”, donde el Máximo Tribunal dejó sin efecto una condena que había ordenado indemnizar a un

consumidor por un robo a mano armada sufrido dentro de uno de los locales de la cafetería.

Además, adujo que resultaba materialmente imposible ejercer un control individualizado sobre cada objeto y persona y que, a diferencia de lo expuesto por el juez de grado, el deber de seguridad no refiere a los bienes personales que los asistentes deciden ingresar a un evento como el de autos.

Finalmente agregó que, si bien no habría sido considerado por el juez de grado, conforme surgía de los elementos probatorios, cumplió correctamente con sus obligaciones contractuales como con los protocolos establecidos por las autoridades gubernamentales para la realización del espectáculo en condiciones normales de seguridad.

A partir de lo expuesto, en primer lugar, estimo prudente efectuar un breve resumen de la normativa, como así también, de la doctrina y jurisprudencia aplicable a la cuestión.

En efecto, el artículo 42 de la Constitución Nacional que garantiza los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, establece la protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

Por su parte, el artículo 5 de la LDC dispone que *“las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten un peligro para la integridad física de los consumidores o usuarios”*.

El deber de seguridad, de raigambre constitucional y legal, constituye uno de los pilares del derecho de consumo en tanto impone a los proveedores la obligación de organizar y ejecutar su actividad de forma segura, evitando la producción de daños en la persona y en los bienes del consumidor. En definitiva, se erige como una garantía primordial de protección efectiva dentro de relaciones estructuralmente asimétricas.

En lo que respecta a la esfera de análisis, valiosa doctrina ha sostenido que en la celebración de un espectáculo público *“el empresario no sólo asume la obligación de su ejecución, sino que se compromete también a adoptar todas las precauciones necesarias para que el desarrollo del espectáculo se efectúe sin peligro para los asistentes (...) La obligación asumida por el organizador de realizar el espectáculo conlleva pues el deber de seguridad, y no se puede concebir al primero sin tal garantía,*

con la que el público cuenta al concurrir a aquel” (conf. Rinessi, Juan A. “El deber de seguridad”, Ed. Rubizal Culzoni. 2007).

En este orden de ideas, cabe señalar que *“la obligación del empresario de proporcionar seguridad encuentra también apoyo en la teoría del riesgo y del aprovechamiento económico, de modo que resulta equitativo que quien con sus actividades genera riesgos asuma la responsabilidad que con ellos origina, máxime si se beneficia económicamente con tales actividades” (conf. Weingarten, Celia y Ghersi, Carlos A., “La responsabilidad por organización de espectáculos deportivos”, LA LEY, 1994-D, 12).*

En resumen, *“desde el momento en que el organizador ofrece a un público indeterminado la celebración de un contrato de espectáculo, no sólo asume la obligación de su simple ejecución (...) sino que se compromete, también, a adoptar todas las precauciones necesarias para que el desarrollo del espectáculo se efectúe sin peligro para los asistentes (...) Y dicho deber de seguridad, que es de resultado, obliga antes, durante y después de concluido el espectáculo a que los asistentes no sufran daños en su persona o en sus bienes, o sea, que se prolonga durante todo el tiempo, desde el ingreso del espectador al estadio y hasta su posterior egreso. Razón por la cual, a la víctima le bastará con probar el daño sufrido y la relación de causalidad, pero no tendrá necesidad de acreditar la culpa del organizador, ya que esta última estará presumida por el sólo hecho del incumplimiento contractual, exteriorizado en el hecho de haber sufrido el espectador un perjuicio durante la realización del recital, y como consecuencia o derivación del desarrollo del mismo (conf. Trigo Represas, citado por Müller, Enrique C., “La Obligación de Seguridad en los espectáculos Públicos”, publicado en “Responsabilidad Civil - Doctrinas Esenciales - 1936-2007”, Director: Trigo Represas, Félix A., 2007, pág. 1268)” —v. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, “C., D. I. c/ Showcenter S.A.”, sentencia del 19/05/2009—.*

En el presente caso, tal como se señaló en el apartado anterior, de los elementos probatorios de la causa, los que se advierten concordantes entre sí, —específicamente de la causa penal—, surge que el actor fue víctima de los hechos denunciados en la demanda en contexto del recital organizado por la recurrente, “Ciro y Los Persas”, en el Estado Movistar Arena, propiedad de la codemandada Buenos Aires Arena.

En su pieza recursiva, Trescientos Productora objetó la decisión del magistrado respecto del alcance del deber de seguridad y fundó su defensa, entre otras cuestiones, en el cumplimiento de todas las medidas de seguridad requeridas para llevar a cabo el evento.

Al respecto, es pertinente destacar que la Ley N° 5641, que regula los eventos masivos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dispone que para la realización de todos aquellos espectáculos con una concentración mayor a mil (1000) asistentes, los requirentes deberán contar con un permiso especial, para el que se les exige el cumplimiento de ciertos requisitos, entre ellos, la presentación de un “plan de acción”, para que durante el desarrollo del evento se garantice a los asistentes “[l]a implementación de un operativo de seguridad, suscripto por profesional idóneo en la materia, que contemple, el control de admisión y permanencia de público en general y su ordenamiento, el control interior del local o predio, como así también el diseño y planificación integral del despliegue de la seguridad ante la celebración del evento, dejando reservada al organizador la atribución de admitir o excluir a terceros de dichos lugares siempre que la exclusión se fundamente en condiciones objetivas de admisión y permanencia, conforme a la Ley 1913” (art. 11. inc. e).

En este aspecto, en tanto la normativa condiciona la autorización del evento al cumplimiento de medidas concretas de prevención, es ella misma la que reconoce el carácter riesgoso y la complejidad organizativa de la actividad. En términos jurídicos, tales exigencias no solo habilitan su realización, sino que también delimitan y profundizan el estándar de la obligación de seguridad exigible al organizador.

En ese contexto, tratándose de un evento que congregó a más de catorce mil personas en un espacio cerrado, la comisión de delitos contra la propiedad —tales como robos o hurtos—, no pueden considerarse un hecho imprevisible o ajeno, sino como una contingencia propia y razonablemente previsible en función de las características del espectáculo.

Precisamente por ello, recaía sobre la empresa organizadora el deber de implementar un dispositivo de seguridad reforzado, acorde a la magnitud del evento.

En este punto, tal como plasmó el juez de grado en su decisión, los oficios emitidos tanto por la Policía de la Ciudad (actuación N° 1698950/2025) como por la empresa Road Seguridad S.A (actuación N° 1158170/2025) evidencian la contratación

del personal de seguridad.

Ahora bien, del informe pericial surge un diagrama de seguridad propuesto por Road Show S.A., no obstante, lo cierto es que dicho documento —que carece de firma de responsable— no acredita su efectiva ejecución ni su eficacia frente a la magnitud del evento, como tampoco permite verificar la idoneidad de quienes habrían estado a cargo de su confección, ni que el mismo haya sido debidamente aprobado por la organizadora (v. informe pericial, actuación N° 2009505/2025). Tampoco brinda información alguna acerca de los mecanismos de control internos ni los protocolos de actuación ante hechos como el aquí denunciado.

Además, la empresa tampoco demostró que la dotación de personal de seguridad dentro del establecimiento fuera idónea en relación con la magnitud del evento.

En rigor, el espectáculo no sólo exigía la presencia de estratégica y suficiente de personal de seguridad, sino también una adecuada organización de ingresos y egresos, control de la circulación interna, monitoreo efectivo y protocolos de actuación inmediata frente a incidentes.

En el caso, para una concurrencia de tal envergadura, la contratación de 92 vigiladores y 60 policías, sin haberse acreditado la implementación de otras medidas o protocolos complementarios de prevención, evidencia la insuficiencia del esquema de seguridad dispuesto.

A ello se le adiciona que, conforme surge de las constancias de la causa, el hurto de celulares en este tipo de eventos masivos, trata de un hecho reiterado lo que refuerza su previsibilidad y, por lo tanto, la exigencia de mayores recaudos (v. *noticias periodísticas acompañadas a la demanda, donde surge la detención de personas por robo de celulares en eventos de similares características, en fecha anterior al evento de autos lo que evidencia la reiteración de este tipo de hechos y refuerza su carácter previsible*, actuación N° 2907530/2024).

Es por ello que, en este contexto, la mera invocación del hecho de un tercero o de la conducta de la víctima resulta insuficiente para eximir de responsabilidad, en tanto, el deber de seguridad comporta una obligación de organización preventiva cuya inobservancia se evidencia, precisamente, en la producción del daño.

Por lo tanto, y considerando que el artículo 53 de la LDC impone a los proveedores un deber de colaboración en materia probatoria, en tanto establece que “[l]os

proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio” y que, justamente en este caso, el déficit probatorio impide tener por demostrado el cumplimiento efectivo del deber de prevención que pasaba sobre las proveedoras del servicio, corresponde rechazar los argumentos esgrimidos y analizados hasta el momento.

Por otra parte, corresponde señalar que, en sustento de su defensa, la recurrente invocó el reciente precedente de la CSJN “*Tapia*”. En síntesis, en dicho caso el Máximo Tribunal revocó la sentencia de la Sala D de la Cámara Nacional en lo Civil, que había condenado a una empresa gastronómica a indemnizar los daños y perjuicios sufridos por el Sr. *Tapia Araya* —en su carácter de consumidor—, con motivo de un robo a mano armada perpetrado dentro del establecimiento de la demandada.

Para así decidir, la Corte consideró que un hecho de tales características, —esto es, un robo cometido por delincuentes armados— puede, en determinadas circunstancias, configurar un supuesto de caso fortuito, en tanto reúna las notas de imprevisibilidad e inevitabilidad.

En virtud de ello, corresponde destacar las siguientes distinciones entre el caso “*Tapia*” y el supuesto aquí analizado.

En el precedente de la CSJN, se configura un hecho delictivo violento, externo y no necesariamente vinculado a la dinámica propia del servicio, perpetrado en un ámbito de acceso irrestricto y con flujo constante de personas.

Por el contrario, en el presente caso, el hurto se produjo en el marco de un espectáculo público con acceso restringido, organizado y controlado por el proveedor, lo que se sitúa dentro de los riesgos propios y altamente previsibles de la actividad, en tanto deriva de la masiva concentración de asistentes y de las condiciones mismas del evento.

En este contexto, la empresa organizadora —tal como se expuso—, asume un deber de seguridad reforzado, que no se satisface con la mera adopción de medidas formales, sino que exige la implementación de un dispositivo integral de prevención, adecuado a la magnitud y características del espectáculo.

Por este motivo, tal como sostuvo en su dictamen el Sr. Fiscal de Cámara, no resultan supuestos equiparables, difieren sustancialmente en la naturaleza del riesgo, el grado de control del ámbito y la intensidad del deber de seguridad exigible.

Finalmente, no puede soslayarse que, conforme surge de la información publicada en el sitio web oficial de Movistar Arena, el establecimiento aclara expresamente que no cuenta con servicio de guardarropas y que no se hace responsable por los objetos que se pierdan, sean robados o dañados durante el evento. Tal énfasis no resulta inocuo, sino que permite inferir que tanto la organizadora como BAA, reconocen la existencia y reiteración de este tipo de contingencias dentro del predio, lo que refuerza su carácter predecible.

A su vez, que la propia dinámica del evento —y, en particular el sistema de acceso por QR promovido por las codemandadas— torna razonablemente previsible que los asistentes concurren al evento con sus dispositivos móviles. Ello, genera un contexto propicio para la comisión de ilícitos contra la propiedad, en tanto tales bienes resultan fácilmente identificables y de alto valor económico. En consecuencia, el riesgo de sustracción no solo no resulta ajeno a la actividad, sino que deriva de la propia organización del evento, lo que impone a la empresa la adopción de medidas adecuadas y eficaces para su prevención (v. <https://www.movistararena.com.ar/faqs>).

En atención a lo expuesto, toda vez que la recurrente no logró rebatir los argumentos brindados por el juez de grado al momento de fundar su decisión, corresponde rechazar los planteos analizados en este punto.

8. Asentado ello, corresponde ingresar en el cuestionamiento efectuado por Trescientos Productora respecto a la imposición de la multa civil del artículo 52 bis de la LDC.

Previo a ello, resulta oportuno efectuar unas breves observaciones sobre dicho instituto.

En primer lugar, cabe señalar que el daño punitivo es un instituto de naturaleza excepcional y de interpretación restrictiva. Asimismo, que no tiene función resarcitoria ni se relaciona con el daño patrimonial ni el daño moral, sino que “*es una sanción de doble vía: por un lado, intenta reeducar conductas, haciendo que el incumplidor no las repita, disuadirlo o desalentarlo en la reiteración de inconductas intolerables para el ordenamiento jurídico y, por el otro, un espejo, de manera tal que los demás no procedan de la misma manera; esto es, desalienta la imitación de esa conducta especulativa y desidiosa causadora de un injustificado daño*” (Favier, Daniela. Daños Punitivos, Ed. Rubinza Culzoni, pp.11 y 12).

En este contexto, cabe indicar que el artículo 52 bis de la LDC, establece que *“al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art.47, inciso b) de esta ley”*.

Finalmente, respecto del monto, la doctrina sostiene que *“la suma que se impone, debe procurar el efecto disuasivo, ser desproporcionada y para ello debe atender no sólo a las circunstancias del caso sino también al patrimonio del victimario de manera que haga efecto”* (Favier, Daniela. Daños Punitivos, Ed. Rubinzal Culzoni, pp. 86).

Ahora bien, en su recurso, Trescientos Productora consideró que no existió conducta reprochable de su parte que ocasionara un daño al consumidor y que tampoco actuó de manera deliberada y desaprensiva.

Para su aplicación, el juez de grado sostuvo que se hallaba acreditado que las codemandadas *“una empresa de notoria trayectoria en la organización de eventos masivos, y otra, la locadora de un estadio con numerosísimos eventos masivos, respectivamente, han incurrido en un serio incumplimiento del deber de seguridad”*.

A partir de lo expuesto, considero que la aplicación de la multa por daño punitivo resulta procedente en tanto cumple una función preventiva y disuasiva frente a conductas que revelan una indiferencia significativa respecto de los derechos de los consumidores. En efecto, la conducta de las demandadas excede el mero incumplimiento contractual configurando un supuesto de grave menosprecio por los derechos del consumidor, en tanto, en el particular, omitieron adoptar medidas de seguridad adecuadas frente a riesgos previsibles propios de la actividad desarrollada. En este aspecto, se observa un marcado desinterés por la integridad y bienes de los consumidores, evidenciado en la insuficiencia del personal de seguridad desplegado, la ausencia de protocolos adecuados y la falta de acreditación de mecanismos de control efectivos.

En tales condiciones, y considerando que la demandada no reviste carácter

de sujeto ocasional, sino que es una empresa profesional dedicada a la organización de eventos masivos, lo que implica un deber de previsión, organización y control especial, estimo adecuada la graduación efectuada por el juez de grado.

Por lo tanto, corresponde rechazar el planteo efectuado y confirmar la sentencia de primera instancia en lo que fue materia de agravio.

9. Despejado lo anterior, corresponde adentrarse en el análisis respecto del daño moral reconocido en la instancia de grado. En este aspecto abordaré, de manera conjunta, los cuestionamientos efectuados tanto por Trescientos Productora como por el actor, acerca de la procedencia y el quantum de dicho rubro.

Al respecto, cabe recordar que el daño moral es definido como *“la lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimiento físico, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas, y en general toda clase de padecimientos imperceptibles de apreciación pecuniaria”* (conf. Bustamante Alsina, Jorge, *“Teoría General de la Responsabilidad Civil”*, Buenos Aires, ed. Abeledo Perrot, novena edición ampliada y actualizada, p. 237).

En primer término, el Sr. R. cuestionó el monto del daño moral por considerarlo exiguo. Argumentó que se encontraba en una situación personal agravante debido al nacimiento de su nieta y con su hija viviendo en el exterior, habiendo quedado incomunicado por el robo de su celular.

Manifestó la importancia del uso del tal dispositivo en la actualidad, debido a su impacto en la vida personal y familiar.

En segundo lugar, la demandada cuestionó que tal reconocimiento se había efectuado ***“sin apoyatura en elementos probatorios objetivos”*** sino que se había fundado en ***“la mera manifestación del actor relativa a haberse sentido agraviado frente a la situación denunciada”***.

Desde esta perspectiva, si bien la existencia de un daño no patrimonial puede inferirse a partir del incumplimiento contractual o legal verificado, ello no supone admitir un criterio automático de procedencia del rubro indemnizatorio, sino que por el contrario exige ponderar, en cada caso, si las circunstancias invocadas en el libelo inicial alcanzan una intensidad suficiente para justificar una reparación autónoma en la esfera espiritual del consumidor.

En virtud de las consecuencias invocadas por el actor en su demanda, no

se advierte una situación de particular gravedad, más allá de las contingencias razonables, que justifique el reconocimiento indemnizatorio efectuado en la instancia de grado.

Por tal motivo, corresponde hacer lugar al planteo efectuado por la demandada en este aspecto.

En atención a lo decidido deviene inoficioso expedirse acerca del agravio formulado por el actor en lo que respecta al monto del daño moral.

10. Finalmente, corresponde tratar el cuestionamiento efectuado la parte actora respecto del método de cuantificación del daño material.

En este aspecto, cabe recordar que el Sr. R. objetó la decisión por considerar que la leyenda “*valor de mercado al momento de la firmeza*” de la sentencia, podía generar “*infraindemnización*”, debido a la inestabilidad del mercado tecnológico por la caída de precios, la flexibilización de las importaciones y la obsolescencia de los dispositivos.

En atención a ello, solicitó que el mismo se cuantificase considerando el valor de reposición al momento del efectivo pago, de un teléfono celular nuevo de características equivalentes, con el piso mínimo del valor efectivamente abonado por el actor al momento de la compra o, subsidiariamente o valor al momento del hecho más intereses.

El juez de grado ordenó a las codemandadas que abonasen al actor, “*la suma equivalente al valor de mercado del teléfono celular Motorola Edge 50 Pro u otro de iguales o similares características del adquirido por el accionante. A tal fin, ese valor será establecido según el precio con el que, durante los treinta (30) días posteriores a que quede firme o consentido el presente pronunciamiento, se comercialice públicamente. Para el caso de que durante el citado plazo se verifique una variación del precio, deberá tomarse el de mayor valor. Todo ello, más intereses (que se computarán desde el 08/08/2024 por ser el día en el que el actor sufrió el robo)*”.

Ahora bien, advierto que el criterio adoptado por el magistrado, consistente en diferir la determinación del valor de reposición a un momento cercano al efectivo cumplimiento, aparece razonable en función de la naturaleza del bien y de la necesidad de evitar tanto la desactualización del crédito como un eventual enriquecimiento indebido.

En tal sentido, no se advierte que el método elegido resulte irrazonable o

lesivo del principio de reparación plena, por lo que dicho agravio debe ser rechazado.

En función de las consideraciones vertidas en el presente voto, y en caso de compartirse, propongo al acuerdo que: **1)** Se rechace el recurso de apelación interpuesto por el Sr. D. R.; **2)** Se haga lugar parcialmente al recurso de apelación de Trescientos Productora conforme lo dispuesto en el considerando 9 del presente voto, y, en consecuencia, se revoque la sentencia en este aspecto y se confirme en lo restante y, **3)** Se impongan las costas de esta instancia a la recurrente por resultar sustancialmente vencida (art. 65 y 66 del CPJRC).

A la cuestión planteada, el juez Lisandro Fastman dijo:

Adhiero, en lo sustancial, al voto de la jueza Laura Perugini.

A la cuestión planteada, la jueza Nieves Macchiavelli dijo:

1. Adhiero al relato de los hechos expuesto en los considerandos 1 a 6 del voto de la jueza Laura Perugini, a los que me remito a fin de evitar reiteraciones innecesarias.

2. Por razones de orden metodológico, en primer lugar, me adentraré al análisis de los agravios desarrollados por Trescientos Productora.

Cabe recordar que, para decidir como lo hizo, la sentencia de primera instancia tuvo por acreditado, en primer lugar, que la parte actora “...concurrió al lugar con el bien objeto de autos y que el desapoderamiento se produjo en los términos enunciados en el escrito de inicio”. Seguidamente, ante las defensas esgrimidas relacionadas con la ausencia de responsabilidad por el ilícito de un tercero, señaló que la sustracción de celulares a concurrentes a eventos masivos en el ámbito del predio donde tuvo lugar el recital no era algo nuevo ni ajeno a la actividad allí desarrollada.

Por último, descartado ello, consideró, en esencia, que no se verificó una imposibilidad objetiva y absoluta para cumplir la obligación de seguridad en los términos del artículo 5 de la LDC, en tanto la codemandada no acreditó la idoneidad del operativo de seguridad para un evento de la magnitud del celebrado ni que el hecho dañoso hubiese sido inevitable.

En su recurso, Trescientos Productora planteó una serie de agravios que –adelanto– no pueden prosperar en tanto no rebaten las conclusiones anteriormente señaladas.

2.1 En primer lugar, planteó la falta de acreditación de los dichos de la

demanda, en tanto sostuvo que la parte actora se encontraba participando activamente del denominado “pogo” durante el desarrollo del espectáculo y que, en tal marco, resulta frecuente que diversos objetos personales se desprendan involuntariamente de quienes los portan, lo que impide afirmar, con el debido grado de certeza, que la desaparición del dispositivo denunciado se debiera a la comisión de un ilícito.

Asimismo y en esa línea, señaló que a la parte actora –en cuanto magistrado– le era exigible un deber mayor de obrar con prudencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1725 del CCyCN, en tanto se trató de un espectáculo masivo y se encontraba en el “campo” del estadio, por lo que el deber de seguridad que le cabe a la Productora no puede interpretarse como una garantía absoluta, sino que debe ser complementado con la adopción de conductas de autoprotección por parte de los concurrentes.

Tal planteo no puede prosperar, ya que omite considerar que la sentencia de primera instancia tuvo por probado que la parte actora concurrió al espectáculo con su teléfono celular y que se produjo un ilícito en los términos enunciados en el escrito de inicio, a partir de “...lo actuado en el expediente ‘*IMPUTADO L., J. P. SOBRE ROBO DAMNIFICADO REYSONO, DARIO EDGARDO*’, el cual tramitó ante el Juzgado Nacional Criminal y Correccional n°6 secretaria n°118...” y las declaraciones testimoniales efectuadas en estas actuaciones (v. cons. 12.2 de la sentencia).

En tal aspecto, la codemandada no rebatió la existencia del sumario policial del que surge: la denuncia de la parte actora, que ella reconoció al presunto autor del ilícito, y que, posteriormente, éste fue identificado y detenido por personal policial que secuestró dos teléfonos móviles que estaban en su poder. Tampoco cuestionó las constancias obrantes en el expediente penal, de las que se desprende que se resolvió decretar el procesamiento de dicha persona y convertir en prisión preventiva la detención que cumplía hasta entonces (v. págs. 14 a 18 y 100 a 113 del archivo “*DOCUMENTAL EJE MOVISTAR ARENA.pdf*” adjunto a la actuación N°2907530/2024).

Asimismo y, en lo que respecta a sus afirmaciones relacionadas con el “deber mayor de obrar con prudencia y conocimiento de las cosas” que resultaría exigible a la parte actora por su carácter de magistrado, en los términos del artículo 1725 del CCyCN, sólo cabe señalar que dicha previsión normativa establece que “[p]ara valorar

la conducta no se toma en cuenta la condición especial, o la facultad intelectual de una persona determinada...”, por lo que no corresponde requerirle una mayor precaución, máxime cuando –a diferencia de lo afirmado por la codemandada en su recurso– la sentencia de primera instancia no tuvo por acreditada la idoneidad del operativo de seguridad del evento y, por consiguiente, el cumplimiento de su deber de seguridad, cuestión sobre la cual me expediré más adelante.

Tampoco pueden prosperar las manifestaciones relacionadas con la participación de la parte actora en el “pogo” ni las referidas a la dinámica propia del evento, dado que lejos de configurar una conducta imprudente, demuestran que ello constituye, precisamente, el modo normal de desarrollo del evento en donde acaeció el hecho. En ese sentido, no se ha acreditado la existencia de una conducta concreta de la parte actora que pueda ser calificada como causa exclusiva o concurrente del daño, sino que se pretende trasladar al consumidor las consecuencias de riesgos propios de la actividad organizada.

En virtud de todo lo expuesto, corresponde desestimar los agravios aquí analizados.

2.2. Seguidamente, Trescientos Productora se agravió respecto de la valoración de la prueba, particularmente, de las declaraciones testimoniales. Sobre ellas, arguyó que carecen de imparcialidad y de idoneidad objetiva, en tanto fueron efectuadas por la pareja de la parte actora y su subordinada.

Al respecto, cabe recordar que en lo atinente a la prueba testimonial, el artículo 183 del CPJRC dispone que toda persona mayor de dieciséis (16) años puede ser propuesta como testigo y tiene la carga de comparecer y declarar, salvo las excepciones establecidas por ley (cfr. art. 198 CPRJC) y, con respecto al parentesco, el artículo 187 establece que “[c]uando sean ofrecidos como testigos los/las parientes consanguíneos o afines en línea directa de las partes o el/la cónyuge, aunque estuviere separado/a legalmente, existe la carga de informar al tribunal esta situación a los fines de ser considerado al meritarse el valor probatorio de sus testimonios”. Así, cabe señalar que de la normativa aplicable no surge previsión alguna que establezca exclusiones debido al vínculo entre las partes y los testigos que eventualmente ofrezcan.

Ello, claro está, sin perjuicio de la valoración que corresponda efectuar respecto de las declaraciones, en tanto, en el presente caso, una de ellas no fue realizada

por una testigo y, por consiguiente, no resulta conducente para acreditar cómo sucedieron los hechos, sino que sólo puede dar cuenta de lo que le fue relatado. Sin embargo, en cuanto a la testigo restante, su vínculo de pareja no constituye un impedimento para declarar respecto a lo presenciado el día del incidente, por lo que no existe motivo alguno para excluir su testimonio.

En tal aspecto, y toda vez que dicha declaración no hace más que ratificar los términos de la demanda y se condice, además, con lo que surge de la prueba adicional recabada en el expediente como ser, el expediente policial y penal, la documentación aportada por la parte actora y las contrataciones de seguridad alegadas por la codemandada, los agravios de Trescientos Productora no logran rebatir la valoración efectuada en la sentencia respecto del testimonio otorgado, por lo que corresponde que también sean rechazados.

2.3. En cuanto al planteo relativo al hecho de un tercero por quien Trescientos Productora sostuvo que no debía responder, corresponde adelantar que el agravio no puede prosperar.

En su recurso sostuvo, en esencia, que el deber de seguridad no podía ser entendido como una garantía absoluta de indemnidad respecto de todos los bienes que cada asistente ingresaba a un espectáculo masivo. También afirmó que el hurto habría sido perpetrado por un tercero ajeno, que no podía ejercer un control individualizado sobre cada espectador, ni desplegar facultades propias del poder de policía estatal y que, aun cuando el hecho pudiera considerarse previsible en abstracto, no resultaba evitable.

Sin embargo, tales argumentos no logran rebatir el fundamento central de la sentencia. En efecto, allí se consideró aplicable el deber de seguridad que surge del artículo 5 de la LDC y del artículo 42 de la Constitución Nacional, en tanto imponen al proveedor la obligación de prestar el servicio de modo tal que, utilizado en condiciones previsibles o normales, no genere daños al consumidor en el marco de la relación de consumo. A su vez, la sentencia encuadró ese deber bajo un factor de atribución objetivo, en los términos de los artículos 1722 y 1723 del CCyCN.

Bajo tal esquema, no bastaba con afirmar que el hurto fue materialmente cometido por un tercero.

La intervención de un tercero, invocada como eximente en los términos del artículo 1731 del CCyCN, debía reunir los caracteres del caso fortuito y, por ende,

solo podía liberar a la demandada en la medida en que el hecho no constituyera una contingencia propia de la actividad o del servicio prestado, conforme lo establece el artículo 1733 inc. “e” del mismo cuerpo normativo. En otras palabras, por aplicación de lo previsto en el artículo 1736 del CCyCN, Trescientos Productora debía acreditar que la sustracción del teléfono celular de la parte actora, en las concretas circunstancias del caso, resultaba ajena a los riesgos propios de la organización de un recital masivo.

Sin embargo, ello no fue acreditado ante la primera instancia. Por el contrario, la sentencia señaló que no existían elementos que permitieran sostener que los robos o hurtos de teléfonos móviles en espectáculos musicales fueran hechos imprevisibles para quien planifica un evento de concurrencia masiva. También destacó que, conforme las constancias de la causa, la sustracción de celulares a concurrentes a eventos masivos en el ámbito del predio donde tuvo lugar el recital no era algo nuevo ni ajeno a la actividad allí desarrollada.

De allí que, a mi parecer, la defensa confundió dos planos distintos. Una cosa es que el hurto haya sido ejecutado materialmente por un tercero; otra distinta es que ese hecho sea jurídicamente ajeno al servicio y a las contingencias propias de su organización.

Por ello, si la sustracción de celulares aparece vinculada con el contexto propio de un recital masivo -que implica aglomeración, circulación, cercanía física y permanencia de miles de asistentes en un espacio destinado al espectáculo-, no puede ser considerada como una causa externa, excepcional o extraña al servicio.

Tampoco alcanzaba con sostener que el hecho era inevitable. Nótese que esa alegación se vinculó con el intento de la productora de presentar el episodio como hecho de un tercero ajeno con aptitud para romper el nexo causal.

Sin embargo, bajo el factor objetivo de atribución aplicado en la sentencia, lo decisivo, era acreditar una causa ajena en los términos de los artículos 1722 y 1731 del CCyCN.

En resumidas cuentas, no bastaba con sostener que el autor material del hurto era un tercero o que no podía ejercerse un control individualizado sobre cada asistente, sino que debía demostrarse que la sustracción denunciada no era propia de la actividad prestada.

Desde esa perspectiva, también resulta insuficiente la alegación de que se

contrató seguridad privada y efectivos policiales. La sentencia tuvo presente que la productora invocó la contratación de noventa y dos personas de seguridad privada y sesenta y dos efectivos policiales para un evento con una concurrencia prevista superior a catorce mil personas por show. Sin embargo, consideró que la sola enunciación de esa cantidad de personal no permitía analizar la idoneidad concreta del operativo para un evento de esa magnitud, ni determinar dónde prestaban efectivamente tareas, especialmente porque el hecho ocurrió en el interior del predio, en la zona de asistentes de pie.

Visto así, los agravios no lograron demostrar que el operativo haya sido concretamente adecuado para prevenir hechos de la naturaleza del denunciado ni que, pese a ello, el daño hubiera ocurrido por una circunstancia externa al servicio prestado. Por el contrario, la productora se limitó a invocar la existencia de personal de seguridad, la imposibilidad de control absoluto y la actuación de un tercero, pero no explicó por qué la sustracción de celulares en un recital masivo debía ser considerada un hecho excepcional, anormal o extraño al servicio organizado.

Desde luego que lo anterior no implica que todo hurto ocurrido en un espectáculo masivo genere responsabilidad del proveedor, sino que la responsabilidad se configura cuando, como en el caso, el hecho dañoso se vincula concretamente con las contingencias propias del evento y no se acredita una causa ajena idónea para interrumpir el nexo causal.

Bajo esa lógica, la intervención material de un tercero no resultó suficiente para liberar a la productora, pues no se acreditó que el hecho hubiese sido ajeno a la organización del recital de esa naturaleza.

Por lo demás, tampoco puede compartirse la interpretación restrictiva propuesta por la productora en cuanto sostuvo que el deber de seguridad previsto en el artículo 5 de la LDC y en el artículo 42 de la Constitución Nacional no alcanza a los bienes personales que los asistentes ingresan a un espectáculo masivo.

En efecto, aun cuando el artículo 5 de la LDC refiere expresamente a que las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados de modo tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, dicha previsión no puede ser interpretada de manera aislada ni restrictiva. Ello es así porque el artículo 42 de la Constitución Nacional

—norma de jerarquía superior y posterior a la LDC reconoció a los consumidores y usuarios, en la relación de consumo, el derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

Desde esa perspectiva constitucional, la seguridad debida en las relaciones de consumo no se agota en la indemnidad corporal del consumidor, sino que también comprende la protección de sus intereses económicos frente a daños producidos durante el desarrollo normal y previsible del servicio contratado.

Por ello, cuando el artículo 5 de la LDC ya mencionado impone que los servicios sean prestados en condiciones de seguridad, esa obligación debe ser entendida a la luz del estándar constitucional más amplio previsto en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que incluye expresamente la seguridad y los intereses económicos de consumidores y usuarios.

En ese marco, la sustracción de un teléfono celular dentro de un recital masivo no queda excluida de antemano del deber de seguridad por tratarse de un bien personal ingresado por el consumidor. Ello por cuanto, conforme a lo dicho, lo relevante no es que el proveedor asuma una custodia individualizada sobre cada objeto, sino que el daño se haya producido en el marco de la prestación del servicio, bajo condiciones previsibles de uso, y que no se haya acreditado una causa ajena idónea para interrumpir el nexo causal.

Por último, con relación al argumento expuesto por Trescientos Productora en su amplitud de argumentos, referido a la aplicación al presente del precedente de la CSJN en la causa “*Tapia Araya, Josué Nahun Elías Enoc c/ Starbucks Coffee Argentina SRL s/ daños y perjuicios*”, coincido con lo sostenido por mis colegas preopinantes en que tal argumento no puede prosperar.

Recordemos que el precedente es la regla jurídica que ha sido aplicada a hechos particulares de un caso y se aplica tal regla para decidir en un caso posterior, cuyos hechos se consideran suficientemente similares a los del primer caso, de tal manera que está justificada la decisión sobre esos hechos según la misma regla jurídica enunciada en aquel caso (Taruffo, Michael, *Debatiendo con Taruffo*, Ed. Marcial Pons, 2016, p. 430). Es decir, que lo esencial para aplicar un precedente es que se trate de hechos suficientemente análogos como para poder subsumir la misma regla jurídica.

Sin embargo, ello no ocurre en el presente caso.

En efecto, mientras allí se examinó un robo a mano armada ocurrido en un local gastronómico, perpetrado mediante intimidación con arma de fuego y respecto del cual el Máximo Tribunal ponderó especialmente su carácter inevitable y extraordinario, en el presente se debate el hurto de un teléfono celular en el marco de un recital masivo, ámbito caracterizado por aglomeraciones, desplazamientos constantes e interacción física entre asistentes, circunstancias que tornan este tipo de hechos una contingencia vinculada al normal desarrollo del evento. Por ello, la ajénidad por el hecho de un tercero que la Corte consideró configurada en aquel supuesto no puede predicarse automáticamente respecto del presente caso.

En consecuencia, corresponde rechazar los agravios dirigidos a sostener que el hecho constituyó una causa ajena idónea para interrumpir el nexo causal, así como aquellos orientados a cuestionar la razonabilidad de la sentencia por haber comprendido, dentro del deber de seguridad aplicable a la relación de consumo, la afectación de los bienes de la parte actora.

2.4. Seguidamente, corresponde examinar el agravio vinculado a la procedencia de la multa impuesta en concepto de daño punitivo.

Conforme lo previsto en el artículo 52 bis de la LDC, “[a]l proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

Por tanto, de acuerdo con la norma antes transcrita, la concesión de daños punitivos presupone: **(i)** el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; **(ii)** la petición del damnificado; **(iii)** la atribución del juez para decidir su otorgamiento; **(iv)** la concesión en beneficio del consumidor; y **(v)** el límite cuantitativo determinado en el artículo 47 de la LDC.

Cabe precisar al respecto que si bien el mencionado artículo 52 bis de la LDC no tiene por finalidad resarcir un daño ni mantener indemne al consumidor, sino

punir la conducta desaprensiva del proveedor para prevenir y desalentar la reiteración de conductas similares, es una atribución de los jueces decidir su procedencia, considerando las circunstancias del caso.

Ahora bien, Trescientos Productora se agravió por cuanto consideró que no se encontraban reunidos los requisitos para la procedencia del daño punitivo, en tanto no tuvo la intención deliberada de dañar a la parte actora ni actuó con culpa.

Al respecto, cabe señalar que la sentencia no fundamentó la procedencia del rubro en virtud de la culpa o la intención de las demandadas, sino en el incumplimiento objetivo del deber de seguridad. En tales términos, habiéndose acreditado dicho incumplimiento y no existiendo defensas conducentes que permitan eximir de responsabilidad a las codemandadas, corresponde rechazar el agravio por cuanto refiere a circunstancias ajenas a las consideradas en la sentencia.

2.5. Por último, corresponde analizar el agravio dirigido a cuestionar el reconocimiento del daño moral.

Para ello cabe señalar que, para resolver la cuestión, la sentencia de primera instancia tuvo por acreditada la modificación disvaliosa del espíritu alegada, por lo que cuantificó este rubro en la suma de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000), más intereses.

En sus agravios, Trescientos Productora sostuvo que la sentencia admitió el daño moral sin apoyatura en elementos probatorios objetivos que permitiesen tener por configurado un menoscabo resarcible, “...*fundando su procedencia, en lo sustancial, en la mera manifestación del actor relativa a haberse sentido agraviado frente a la situación denunciada*”.

Adelanto que este agravio será rechazado.

En efecto, el artículo 1741 del CCyCN prevé la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, señalando que está legitimado para reclamarlo el damnificado directo. Como regla general, el artículo 1744 del CCyCN dispone, a su vez, que todo daño debe ser acreditado por quien lo invoca, salvo que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos.

Ahora bien, no se desconoce que la acreditación del daño moral presenta particulares dificultades en relación con la producción de prueba directa, precisamente por tratarse de un menoscabo de índole espiritual. Sin embargo, esa dificultad no impide

tenerlo por configurado cuando, a partir de los hechos debidamente comprobados, la afectación surge de modo notorio y puede ser inferida razonablemente conforme las reglas de la experiencia común y el curso ordinario de los acontecimientos.

En el caso, aun cuando la sentencia fundamentó de manera breve la procedencia del rubro, la inferencia efectuada puede ser encuadrada en el supuesto previsto por el artículo 1744 del CCyCN, en tanto la modificación disvaliosa del espíritu surge notoria de los propios hechos que fueron tenidos por acreditados.

En particular, quedó establecido que la parte actora concurrió a un recital organizado por las demandadas, en el marco de una relación de consumo, que durante el desarrollo del espectáculo sufrió el desapoderamiento de su teléfono celular y que las codemandadas incumplieron el deber de seguridad que pesaba sobre ellas. Y, en lo que resulta de interés para resolver, cabe agregar que la afectación extrapatrimonial no fue invocada como una mera consecuencia automática de la pérdida material del dispositivo.

Por el contrario, en su demanda, la parte actora sostuvo que, por el incumplimiento del deber de seguridad, pasó de una noche de disfrute a una situación de angustia; que no pudo continuar viendo el espectáculo; que debió realizar la denuncia y diversos trámites posteriores; y que atravesó la preocupación de no saber si su teléfono sería utilizado para acceder a sus datos personales o a sus cuentas bancarias.

En ese marco, la secuencia de circunstancias atravesada como consecuencia del hurto del celular permite tener por configurada una afectación espiritual derivada del hecho. Además, tampoco cabe prescindir, para resolver, del rol central que actualmente cumplen los teléfonos celulares en la vida de las personas. Ello refuerza, conforme una máxima de experiencia común, que la afectación alegada surge notoria de los propios hechos, sin necesidad de una prueba directa del padecimiento espiritual. En la vida contemporánea, el celular no constituye una pertenencia accesorio o meramente reemplazable en términos materiales. Por el contrario, concentra comunicaciones personales, familiares y laborales, información sensible, aplicaciones bancarias, medios de pago, claves de acceso, documentación, registros, imágenes y datos personales de distinto tipo y naturaleza. Por ello, su sustracción intempestiva resulta idónea, conforme a la experiencia común, para generar intranquilidad, angustia, preocupación y una alteración concreta en la organización cotidiana de quien lo porta, que excede ampliamente una mera molestia o incomodidad que deba ser soportada.

Tampoco resultan atendibles los argumentos de la productora vinculados con la dinámica propia del espectáculo, la necesidad de autoprotección o la imposibilidad de ejercer un control individualizado sobre cada pertenencia. Tales planteos ya fueron considerados al analizar la responsabilidad y no logran desvirtuar que, en el caso, se tuvo por acreditado el desapoderamiento del teléfono durante el evento y la falta de acreditación de una causa ajena idónea para interrumpir el nexo causal. Por ello, esas afirmaciones no alcanzan para excluir la afectación espiritual derivada del hecho comprobado.

En tales condiciones, y a diferencia de lo que sostiene Trescientos Productora, la conclusión de la sentencia no se apoyó exclusivamente en una percepción subjetiva del actor, sino en una inferencia razonable a partir de hechos que tornan notoria la afectación, del objeto del contrato y de la afectación oportunamente alegada.

En tales términos, considero que la productora no explicó por qué, conforme al curso ordinario de las cosas, el desapoderamiento de un teléfono celular dentro de un recital masivo —en el marco de una relación de consumo y frente al incumplimiento del deber de seguridad— no resultaría idóneo para producir una lesión espiritual susceptible de reparación.

Finalmente, tampoco corresponde admitir el planteo relativo a un supuesto enriquecimiento sin causa. La suma reconocida no se encuentra orientada a sancionar a la demandada ni a generar una ganancia indebida para la parte actora, sino a reparar la afectación espiritual que, como se expuso, surge notoria de los hechos acreditados ante la primera instancia.

En tales condiciones, la afectación reconocida no se identifica con una simple molestia derivada de la pérdida de un objeto, sino con una alteración concreta de la tranquilidad y seguridad personal de la parte actora que sobrepasa aquello que razonablemente puede exigirse soportar a un consumidor en el marco de la prestación defectuosa de un servicio.

Por ello, corresponde rechazar el agravio dirigido a cuestionar la procedencia del daño moral.

3. A continuación, corresponde analizar el recurso planteado por la parte actora la que se agravió, en esencia, respecto de la cuantificación del daño moral otorgado y al modo en que se calculó el daño material en la sentencia.

3.1 La parte actora alegó en primer lugar que la suma reconocida de \$250.000 en concepto de daño moral, aun apreciada con criterio prudencial, no guarda razonable proporción con la entidad del incumplimiento del deber de seguridad, la concreta situación personal acreditada -referida a la imposibilidad de comunicación inmediata con su hija residente en el exterior y el inminente nacimiento de su primera nieta- y la función resarcitoria y satisfactoria del daño moral, razón por la cual y sin perjuicio de la cifra originalmente peticionada en la demanda, solicita la fijación del rubro en una suma no inferior a ochocientos mil pesos (\$800.000).

En tal aspecto, adelanto que corresponde hacer lugar al agravio.

En efecto, conforme fue señalado al tratar el recurso interpuesto contra la procedencia del rubro, la afectación espiritual reconocida surge notoria de los propios hechos y, por ello, acreditada en los términos del art. 1744 del CCyCN.

Por lo tanto, la parte actora sufrió el desapoderamiento de su teléfono celular durante un recital, en el marco de una relación de consumo, que frustró el normal disfrute del espectáculo y que, como consecuencia de lo ocurrido, debió realizar la denuncia y afrontar trámites posteriores, con la preocupación adicional vinculada al eventual uso de los datos personales y bancarios contenidos en el dispositivo.

A su vez, como fue expuesto en el considerando anterior y como también lo señaló la parte actora en sus agravios, para determinar la cuantía del monto no puede prescindirse tampoco del particular rol que actualmente cumplen los teléfonos celulares en la vida cotidiana. Esa circunstancia no solo incide en la procedencia del rubro, sino también en su cuantificación, pues permite dimensionar que la sustracción intempestiva de un dispositivo de esas características tiene la capacidad de generar una perturbación concreta e inmediata en la tranquilidad, seguridad personal y organización diaria de la persona damnificada.

Desde esa perspectiva, la suma de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000) resulta insuficiente para cumplir adecuadamente la función resarcitoria del daño moral. Y ello es así, porque no guarda adecuada proporción con la entidad de la afectación espiritual reconocida.

Como se señaló, no se trató únicamente de la pérdida de un objeto, sino del desapoderamiento de un teléfono celular durante el desarrollo de un espectáculo al que la parte actora había concurrido con una finalidad de esparcimiento, con la

consecuente frustración de esa experiencia, la necesidad de realizar una denuncia, la realización de trámites posteriores, la incertidumbre derivada de la pérdida de control sobre la información personal y bancaria contenida en el dispositivo.

Si bien la cuantificación del daño moral queda sujeta al prudente arbitrio judicial, esa facultad debe ejercerse con arreglo a la entidad real del menoscabo reconocido. En el caso, el importe fijado en la sentencia no refleja suficientemente la intensidad de la afectación espiritual que surge de los hechos acreditados ni la particular incidencia que tiene, en la actualidad, la sustracción intempestiva de un teléfono celular sobre la tranquilidad y seguridad personal de quien lo porta.

Al respecto, cabe señalar que la CSJN ha entendido que el principio de la reparación integral se encuentra reconocido por el plexo convencional incorporado al art. 75, inciso 22 de la Constitución Nacional (conf. Arts. 1 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 3º de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 4º, 5º y 21 del Pacto de San José de Costa Rica y 6º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; Fallos: 335: 2333).

Por su parte, el TSJ también tiene dicho que: “[l]a *reparación integral* no se logra si el *resarcimiento* —producto de la utilización de facultades discrecionales de los jueces— resulta en valores insignificantes en relación con la entidad del daño resarcible (Fallos: 314:729, considerando 4º; 316:1949, considerando 4º y 335:2333, entre otros).” (TSJ, Expte. n° 13311/16 “*Lezcano, Daniela*”, voto del Dr. Lozano), señalando también que el actual artículo 150 del CCAyT constituye una herramienta que el legislador otorga a los jueces para permitir la fijación de un monto indemnizatorio que cumpla con el derecho a la reparación integral.

En virtud de ello, considero que el monto de pesos ochocientos mil (\$800.000) indicado por la parte actora en su recurso resulta ajustado a derecho, por lo que corresponde hacer lugar al agravio y aumentar en esos términos el monto concedido en concepto de daño moral.

3.2 En segundo lugar, la parte actora se agravia respecto a la pauta para cuantificar el daño material concedido.

La sentencia ordenó abonar a la parte actora “...la suma equivalente al valor de mercado del teléfono celular Motorola Edge 50 Pro u otro de iguales o similares características, según el precio con el que, durante los treinta (30) días posteriores a que

quede firme el pronunciamiento, se comercialice públicamente. Para el caso de que durante el citado plazo se verifique una variación de precio, deberá tomarse el de mayor valor...”

Frente a ello, la parte actora señala que si bien la fórmula adoptada procura –en abstracto– mantener actualizado su crédito, las particulares circunstancias del mercado actual, donde se abrió la importación, hizo que los precios de los dispositivos se reduzcan por lo que la pauta de la sentencia no preserva el contenido económico de su crédito.

Al respecto considero que tal agravio debe ser rechazado, puesto que las eventuales modificaciones del mercado resultan ajenas a la valoración efectuada en la sentencia la que tiene por intención mantener el valor del dispositivo hurtado y tender a su reemplazo, por lo cual resulta insustancial si este baja de precio.

En efecto, tal como dispone el artículo 1738 del CCyCN, la indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, por lo que el daño material y sus intereses, intentan preservar el valor del bien perdido y no aquello con lo que la parte lo hubiese querido reemplaza o bien, la pérdida de chance que refiere a otro concepto no solicitado en la sentencia. Por ello, considero que la parte actora no tiene un agravio al respecto, con lo cual su planteo será rechazado.

4. Por todo ello, voto por rechazar el recurso de apelación de Trescientos Productora S.A., hacer lugar parcialmente al recurso de D. E. R. y aumentar a ochocientos mil pesos (\$800.000) la suma en concepto de daño moral y rechazarlo en lo restante. Imponer las costas a Trescientos Productora S.A. vencida (conf. art. 66 CPJRC).

Por los fundamentos expuestos, el tribunal **RESUELVE: 1)** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Sr. D. R.; **2)** Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación de Trescientos Productora S.A. en virtud de lo dispuesto en el considerando 9 del voto de la Dra. Perugini; y **3)** Imponer las costas de esta instancia a la recurrente por resultar sustancialmente vencidas (art. 65 y 66 CPRJC).

Cúmplase con el registro (Res. CM19/2019).

Notifíquese electrónicamente por Secretaría a las partes.

Oportunamente devuélvase.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires

JUZGADO RC N° 26|EXP:395468/2024-0 CUJ J-01-00395468-0/2024-0|ACT 1091399/2026

Protocolo N° 63/2026

FIRMADO DIGITALMENTE 19/05/2026 15:43



FASTMAN Lisandro Ezequiel
JUEZ/A DE CÁMARA
RC - CAMARA DE
APELACIONES EN LO
CATYRC - SALA 4



PERUGINI Laura Alejandra
JUEZ/A DE CÁMARA
RC - CAMARA DE
APELACIONES EN LO
CATYRC - SALA 4



MACCHIAVELLI AGRELO Maria De Las Nieves Verónica
JUEZ/A DE CÁMARA
RC - CAMARA DE
APELACIONES EN LO
CATYRC - SALA 4