

RESPONSABILIDAD POR FALLAS EN EQUIPOS DE RASTREO DE VEHÍCULOS DE CARGA. UN FALLO ATINADO.

Por: **Miguel Álvaro Romero**¹. Publicado en ElDial.com el día 7 de agosto de 2020.

Índice: -I- Los hechos del caso. -II- Antecedentes jurisprudenciales. -III- La solución judicial. -IV- El servicio de alarma y monitoreo como contrato de consumo. -V- La ponderable dimensión sociológica del fallo.

-I- Los hechos del caso.

La actora, una firma dedicada al transporte de mercaderías por carretera, contrató con las demandadas -quienes operan conjuntamente bajo la designación comercial de "Lo Jack"-, diversos servicios destinados a elevar la seguridad en los vehículos afectados al desarrollo de su actividad, con el propósito primordial de evitar el robo de las cargas, así como de los tractores y semirremolques utilizados para la prestación del servicio.

Dentro de los prestaciones comprometidas con la demandada estaban los siguientes dispositivos: "antijamming", botón de pánico, corte de combustible, llave o botón de inhibición, sensor de apertura

¹ Abogado (UBA, 1995), Magister en Derecho de la Empresa (Univ. Austral, 1997), Profesor Adjunto en la Facultad de Derecho de la UBA, autor de diversos artículos y comentarios de jurisprudencia, coordinador y coautor de diversas obras. Ejerce la profesión de abogado en forma privada en los ámbitos de la Cdad. Autónoma de Bs. As. y la Pcia. de Bs. As.

de puertas de cabina, sensor de desenganche del semirremolque y equipo de rastreo (VLU). La especificidad técnica demanda, para dar claridad a la ponencia, una sucinta explicación de cada uno de estos dispositivos.

-*Antijamming* (1). A los efectos de impedir el rastreo satelital de los vehículos robados, los delincuentes utilizan artefactos electrónicos que inhiben la señal del geolocalizador (GPS), o la interfieren de modo tal que la central de seguimiento del prestador del servicio pierde todo contacto con el vehículo. El dispositivo *antijamming*, según sus proveedores, dispara una alarma a dicha central, permitiendo así la activación de un sistema de seguimiento alternativo al Sistema de Posicionamiento Global (GPS ó *Global Positioning System*), que permite conocer la ubicación del rodado a través de antenas de radiofrecuencia.

-Botón de pánico. Se trata de un simple botón ubicado en la cabina del chofer del camión, que al ser presionado activa una señal de emergencia dirigida a la central de monitoreo administrada por el prestador del servicio.

-Corte de combustible. Implica la existencia de un dispositivo de activación automática o manual remota que determina que el paso de combustible al motor del vehículo robado se interrumpa, tendiendo de ese modo a la frustración del ilícito por la imposibilidad de su auto-desplazamiento.

-Sensor de apertura de puertas de cabina. Frente a la apertura de la puerta de la cabina del camión, se activa la alarma, determinando un llamado telefónico al conductor para la corroboración del origen de la apertura y la inexistencia de una situación de riesgo.

-Sensor de desenganche del semirremolque. Este sensor dispara una alarma cuando el semirremolque es separado del equipo tractor pues, frecuentemente, los delincuentes se deshacen rápidamente del camión para concentrarse en la carga, que conducen en el semirremolque conectado a otro equipo tractor a un depósito o galpón donde descargan los productos robados para, finalmente, abandonar el vehículo de carga en la vía pública.

-Equipo de rastreo VLU (*Vehicule Location Unit* – Unidad de Localización de Vehículo). Dispositivo que permite el seguimiento posicional del vehículo frente a la interferencia o *jamming* del sistema de seguimiento satelital (GPS), a través de una red de antenas administrada por el prestador del servicio, que captan en una frecuencia distinta la señal emitida por el equipo VLU.

Pese a haber contratado este paquete de prestaciones de seguridad, en 2015, la demandante sufrió el robo de dos camiones con un interregno de pocos meses. Los vehículos fueron hallados pocas horas después pero, las cargas fueron sustraídas. Las aseguradoras respondieron por el siniestro pero con un tope pre-establecido. Esto determinó que la demandante tuviera que hacerse cargo de indemnizar al propietario de la mercadería robada (en ambos casos, el mismo cliente), abonándole la diferencia entre su valor y el monto asegurado.

En lo que atañe a la dinámica de los hechos delictuales, se presentan un par de situaciones curiosas con los dispositivos de seguridad. En uno de los sucesos, el registro de monitoreo reportó por horas que el vehículo se hallaba siempre en el mismo punto pero, desplazándose a 32 kms. por hora para, cuatro minutos después, situarlo a más de 60 kms. de distancia.

En el otro caso, no se tuvo reporte alguno de la ubicación del rodado por más de tres horas, localizándose luego en un pueblo de una provincia vecina, ya sin su carga.

Se promovió entonces acción reclamando a los proveedores de estos dispositivos de seguridad la compensación de los perjuicios derivados de su categórico fracaso.

La demandada resistió la pretensión de la actora. Argumentó en primer término que la reclamante no había contratado ciertos servicios que, afirmaba, hubiesen permitido rastrear la mercadería robada. Adujo luego que su obligación no implicaba como resultado la evitación de los robos, sino la provisión de dispositivos que, en definitiva, contribuyeran a impedir tales hechos. Admitió los hechos fundantes de la acción mas sostuvo su irresponsabilidad por el hecho de que el sistema no detectó que las señales emitidas por los dispositivos hubiesen sido inhibidas y, por ende, no se habría

activado el sistema *antijamming*. A ello agregó que el hallazgo de los vehículos demostraría que los sistemas de rastreo funcionaron correctamente, sirviendo al propósito con el que fueron contratados.

Nos hemos propuesto ser breves pues, los hechos del caso son ampliamente reseñados por el tribunal de apelaciones en los considerandos del fallo anotado.

-II- Antecedentes jurisprudenciales.

Cinco años atrás, la misma sala de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial tuvo oportunidad de dictar sentencia en un caso cuyos antecedentes, con matices, coinciden con el presente (2). Tratábase de un robo perpetrado por autores desconocidos en un local de indumentaria en horas de la madrugada. Los delincuentes violaron la persiana y puerta de acceso, destruyendo inmediatamente la central de alarmas, de modo tal que no pudiera reportar nada. El demandante había contratado un servicio adicional que operaba a través de un teléfono celular, de modo tal de no depender de cables que pudieran ser cortados. Este dispositivo funcionó y la demandada incumplió con la obligación de enviar un agente a verificar la situación, dando a su vez aviso al titular y a la fuerza policial. Según surge de dicha sentencia, la demandada tomó noticia del hecho recién cuando el representante de la actora le informó telefónicamente.

La demanda prosperó, apuntando la Alzada que: “el efecto esencial de las obligaciones es el deber de cumplir con las prestaciones prometidas. El fundamento de la responsabilidad contractual es el principio de autonomía de la voluntad; el hombre es libre para ligarse o no con sus semejantes por vínculos jurídicos.”

Y agregó luego que si bien es cierto que el proveedor de alarmas o dispositivos de seguridad no “... debe hacerse cargo de todo el perjuicio económico derivado de un robo o sustracción perpetrado en un inmueble” protegido por estos sistemas, tendrá responsabilidad “... cuando la alarma no se accionó en los tiempos contemplados en las previsiones contractuales y esa circunstancia

posibilitó que el delito pudiera ser consumado, ya que en ese caso, la falta de propalación de la alerta que la accionada estaba obligada a difundir, constituyó un antecedente causal que contribuyó a la perpetración del ilícito ...”.

Este pasaje de la decisión levanta un punto crítico pues, si bien el perjuicio patrimonial se deriva en definitiva del robo del que resulta víctima el tomador del servicio de monitoreo y alarma, su contratación está fundada en, precisamente, su eficacia para prevenir y evitar la perpetración de estos delitos. Por ende, la comprobación del mal funcionamiento de un dispositivo o falta de prestación efectiva es suficiente para determinar la obligación del prestador de indemnizar los perjuicios causados al tomador o usuario.

Similar razonamiento puede hallarse en otros pronunciamientos dictados por distintas salas de la Cámara de Apelaciones en lo Comercial (3).

-III- La solución judicial.

El vocal preopinante, manteniendo la línea argumental de los precedentes de la propia sala, observó una vez más que “cuando los dispositivos y/o alarmas instalados no se accionaron en los tiempos contemplados al momento de contratar ni de la manera que debieron haberse activado” hacen posible la consumación de los ilícitos cuya contratación procura impedir (o al menos disuadir a sus potenciales perpetradores). Con acierto apunta que “la falta de propalación de las alertas –y fundamentalmente de los sistemas de monitoreo a distancia, como ser el corte de combustible-, constituyó un antecedente causal que contribuyó decisivamente a la perpetración del ilícito, haciendo, por ende, responsable al autor de esa conducta por las consecuencias de su omisión (...).”

En otro orden de cosas, aplica –aunque sin mencionarlo-, el principio de las cargas probatorias dinámicas, enrostrándole a la demandada la ausencia de pruebas que acrediten “que la falta de cumplimiento de sus obligaciones convencionales (en orden a dar tempestivo e inmediato aviso a las autoridades policiales así como la

inmediata activación de los dispositivos instalados en los rodados) se haya debido a causas que le resultaron ajenas, circunstancia que autoriza a considerar comprometida su responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones contractualmente asumidas frente a la accionante.”

Finalmente, contestó el planteo de la apelante, referido a que la intervención de terceros en la materialización de los robos conduciría a la aplicación del art. 514 del Código Civil –vigente al tiempo de producirse los hechos-, cabiendo eximirlos de responsabilidad. Señaló a este respecto que el hecho de terceros “... puede constituir fuerza mayor pero sólo a condición de que reúna los caracteres de imprevisibilidad e inevitabilidad, que en este caso no se dan porque fueron justamente los hechos que aquí se denuncian como imprevisibles e inevitables, aquellos que fueron previstos en el contrato como aquellos que debieron ser evitados por las accionadas”.

Discurrió la sentencia sobre otros aspectos, como ser la prueba del hecho del transporte en sí, y la responsabilidad objetiva del transportista por la pérdida de la carga. Tales aspectos no hacen al objeto de nuestro comentario.

-IV- El servicio de alarma y monitoreo como contrato de consumo.

Las firmas proveedoras de servicios de seguridad, monitoreos, alarmas, video-vigilancia y otras prestaciones afines, comprometen la disposición de diversos medios destinados a evitar y desalentar la comisión de robos contra los clientes tomadores de ellos.

Su prestación no asegura la evitación del siniestro, ni la captura y persecución penal de sus autores. Empero, la clave que determina la decisión de sus clientes de contratar las prestaciones que estas firmas ofrecen finca, precisamente, en la eficacia prometida en la consecución de la protección contra estos delitos. Para el usuario tomador del servicio, la causa fin del contrato es inequívoca: la protección de sus bienes contra robos o hurtos.

Y la clave del éxito en la comercialización de las prestaciones de seguridad está dada por, justamente, su efectividad. Nadie compraría una puerta blindada si esta puede ser abierta de una patada. Nadie contratará un sistema VLU (*Vehicule Location Unit*), si este puede ser fácilmente inutilizado con un inhibidor de señal o un ruido en la frecuencia de radio utilizada por el artefacto. La promesa de eficacia es el argumento de venta más decisivo.

Ahora bien. Cuando esa promesa es incumplida, y la prestación que evitaría el ilícito está ausente, o es prestada de manera defectuosa, la consecuencia fatal y necesaria, será la responsabilidad del prestador deficiente. Distinto hubiese sido el caso si las alarmas hubiesen funcionado, el aviso a las fuerzas de seguridad hubiese sido cursado en tiempo, el rastreo del vehículo se hubiera materializado y, así y todo, el robo no pudiera ser evitado. Pues no se trata de sistemas perfectos, sino de una eficacia relativa, cuya proyección en los hechos estará determinada por la correcta articulación de los dispositivos contratados.

Es un hecho comprobable que quienes toman servicios de alarmas, seguridad y monitoreo, aun cuando lo hacen para proteger sus operaciones comerciales, concurren a la contratación con un nivel de conocimiento técnico elocuentemente inferior al que ostentan los oferentes de estos servicios. Y esta diferencia de conocimiento pone al tomador o locatario en un lugar de debilidad que el juzgador no debe soslayar.

A lo dicho se suma el carácter predispuesto de los términos de contratación pues, el menú de servicios ofrecido por el proveedor de seguridad se brinda en condiciones predefinidas por el propio oferente. El carácter de adhesión del que habitualmente participan estos contratos (art. 984 Cód. Civ. y Com.) determina que, en caso de ambigüedad, la interpretación de sus cláusulas deba operar contra la parte predisponente (confr. arts. 987, 1062 y conchs. Cód. Civ. y Com.). Dicha interpretación, a la vez, debe hacerse con un sesgo protector de la confianza y la lealtad que las partes se deben recíprocamente, inadmitiendo la contravención de una de ellas con sus conducta previa jurídicamente relevante (art. 1067 Cód. Civ. y Com.).

Con certero criterio, observa Hernández –en obra dirigida por Lorenzetti-, que la “teoría del contrato se encuentra signada en el nuevo Código por su fragmentación, dado que junto al contrato tradicional (art. 957) se reconocen los contratos por adhesión a condiciones generales de contratación (art. 984) y los contratos de consumo (art. 1093). El distingo, lejos de detenerse en lo meramente conceptual, proyecta importantes consecuencias jurídicas, dentro de las cuales sobresale la cuestión de la interpretación.” (4)

Si se atiende a su vez al concepto de contrato de consumo que dimana del art. 1093 del Cód. Civ. y Com. –por entero compatible con la definición de consumidor contenida en el art. 1 de la ley 24240 (t.o. ley 26361)-, se observará con simpleza que los contratos de provisión de servicios de seguridad (sistemas de monitoreo, vigilancia remota o presencial, dispositivos de alarmas, cortes de electricidad o combustible, sensores, localizadores, equipos de rastreo, apoyados o no por una central de monitoreo y avisos por vía telefónica o informática, etc.), son contratos de consumo para quien los recibe. Pues, y esto es ostensible, el cliente adquiere y utiliza los servicios de seguridad como destinatario final y para su propio uso. Y cabe aquí apuntar que el hecho de que el servicio se tome para la protección de bienes comprendidos dentro de la hacienda empresaria del tomador del servicio no empece a esta conclusión pues, la protección contra el delito no constituye una prestación que adyuve de manera directa o indirecta al desarrollo de la actividad económica del cliente. Antes bien, constituye una contingencia emergente a la que se ve forzado a partir de que el Estado argentino fracasa de manera penosa en la prestación de un servicio tan fundamental para la vida en comunidad, como lo es la seguridad sobre los bienes de propiedad de los habitantes del país.

Al comentar esta norma, Wajntraub, apunta que el papel de consumidor “... se califica en función del destino que le asigna a los bienes o servicios que adquiere o utiliza, resultando ‘indistinto que el uso o la utilización de bienes y servicios se efectúe a título personal o familiar’, siempre que sea para uso privado.” (5)

Cabe en este sentido apuntar que, como acertadamente sostuvo la sala A de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial hace

ya 20 años, el Régimen de Defensa del Consumidor se aplica sin cortapisas “respecto de la persona jurídica que adquirió a título oneroso un automotor para satisfacer las necesidades de su empresa comercial –en el caso, traslado de sus miembros y empleados- pues reviste el carácter de consumidor o destinatario final del bien.” (6)

De la misma manera, una firma que contrata servicios de seguridad para proteger contra robos las mercaderías que traslada o almacena en un depósito o local comercial, es consumidora en la relación obligacional que sostiene con el proveedor de tales prestaciones. A partir de su inclusión bajo el régimen del consumo, se aplican a su respecto el principio de protección (art. 1094 Cód. Civ. y Com.), así como las pautas de trato digno (art. 1097 Cód. Civ. y Com.) y trato equitativo (art. 1098 Cód. Civ. y Com.). A su vez, quedará el proveedor obligado a suministrar información cierta y detallada acerca de los servicios que ofrece (art. 1100 Cód. Civ. y Com.), siendo a su respecto vinculante toda promesa de prestación o información que hubiese incorporado en las piezas o material publicitarios empleados con el propósito de inducir la contratación por el tomador del servicio (art. 1103 Cód. Civ. y Com.). Este último aspecto es de crucial relevancia, puesto que en la generalidad de los casos, estos servicios se ofrecen con una llamativa profusión de datos técnicos –incomprensibles para un lego-, dotándose al mensaje publicitario de un poderoso lustre de vanguardismo tecnológico y efectividad.

Va de suyo que también serán de aplicación a estos casos las normas protectorias contenidas en los capítulos II, III, V y IX del Título I de la ley 24240.

-V- La ponderable dimensión sociológica del fallo.

La teoría tripartita del mundo jurídico contempla a la norma en tres dimensiones: la normológica, la dikiológica (o axiológica) y la sociológica (7). Nuestro mundo jurídico, siguiendo esta teoría, se integra por normas, valores y hechos, determinantes de la

posibilidad de realizar el valor justicia en la realidad social y en las normas.

La dimensión sociológica es aquella que se compone con los hechos jurídicamente relevantes y los actos de las personas; es decir, de quienes operan como sujetos de derecho. Y si bien una sentencia constituye una norma de alcance particular, que solo vincula jurídicamente a las partes intervinientes en el proceso en cuyo marco fue dictada, sus efectos se proyectan sobre los actos de las personas comprometidas en actividades similares a aquella que fue objeto de juzgamiento.

Y es aquí donde la decisión jurisdiccional trasciende la esfera del proceso pues, quienes presten esta clase de servicios, se supone, velarán por ajustar su comportamiento al nuevo estándar, absteniéndose de prometer aquello que no pueden cumplir, y comprometiendo sus esfuerzos en optimizar la calidad de sus servicios, de modo tal que el contrato no resulte desequilibrado, y el consumidor de prestaciones de seguridad, monitoreo y localización, no termine defraudado en su legítima expectativa de eficacia.

Del mismo modo en el que el fallo recaído en el afamado caso del Ford Pinto –vehículo lanzado a la venta con defectos de fabricación que determinaban que explotase con facilidad al sufrir impactos en su parte trasera (8)- determinó que la industria automotriz elevara sus estándares de seguridad, y se concentrase en proteger la vida e integridad física de sus clientes, fallos como el que aquí anotamos, debieran inducir una mejora tecnológica que permita dar a los dispositivos de rastreo una eficacia acorde a aquella que habitualmente esgrimen como argumento de venta.

Los robos de cargas transportadas por carretera, cuyo acaecimiento en nuestro país es frecuente y grave, causan enormes pérdidas año tras año. Y esas pérdidas no solo afectan gravemente a los dueños de las mercaderías transportadas, sino también a las empresas de transporte, a la industria aseguradora y a la comunidad en general. La prevención y desbaratamiento de estos hechos, por ende, contribuye al bienestar general, y debiera ser celosamente buscada por todas las reparticiones estatales competentes en la materia. Más allá de omitir ponderar la relación de consumo

imbricada en los antecedentes del caso, el tribunal de apelaciones –al igual que el juez de primera instancia-, aportaron su grano de arena para la consecución de ese objetivo, claramente plasmado en el preámbulo de nuestra Constitución Nacional –y tan tristemente ignorado por muchos de quienes han tenido a su cargo la gestión de la cosa pública en nuestro país-.

Notas al pie.

- (1) En idioma inglés la palabra *jamming* es sinónimo de atascamiento o interferencia. En términos generales se utiliza para describir algo que ha sido enredado o trabado en su funcionalidad de modo tal que no pueda desarrollar correctamente la tarea que está llamado a cumplir. En el caso, el *jamming* implica interferir la señal de radio emitida por el camión que permite fijar su posición en todo momento a través del Sistema de Posicionamiento Global (en inglés: *Global Positioning System*, o la sigla con la que habitualmente se lo identifica: GPS).
- (2) Autos “Lawear S.A. c/ Prosegur Activa Argentina S.A.”, Expte. Nro. 46997/2010 – www.pjn.gov.ar.”
- (3) Matafuegos Donny S.R.L c/ Prosegur S.A.”, sala A, 15-7-2008; “Olszaniecki, Laura Aída y otro c/ Prosegur SA s/ ordinario”, 2-11-2010; “Iraola S.R.L. c/ Prosegur S.A. s/ ordinario”, sala F, 27-12-2011, entre otros.
- (4) Hernández, Carlos A. – Dir. Lorenzetti, Ricardo L., *Código Civil y Comercial de la Nación comentado*, T. VI, pág. 120, *Rubinzal-Culzoni* Editores, Sta. Fe., 2015.
- (5) Wejntraub, Javier H. –Dir. Lorenzetti, Ricardo L, *Código Civil y Comercial de la Nación comentado*, T. VI, pág. 232, *Rubinzal-Culzoni* Editores, Sta. Fe., 2015.
- (6) CNCom., sala A, 21-11-2000, en autos “Artemis Construcciones S.A. c/ Diyón S.A. y otro”, L.L. 2001-B, pág. 839.
- (7) Ver GOLDSCHMIDT, Werner, “Introducción Filosófica al Derecho; La teoría Trialista del mundo jurídico y sus horizontes”, Edit. *Lexis Nexis*. 7º edición. Bs. As., 2005.
- (8) Este vehículo, lanzado en EE UU. en 1971, fue aprontado en su lanzamiento teniendo como prioridad su bajo costo de producción, y buscando con ello competir contra los automóviles de origen japonés y europeo que dominaban el segmento de automóviles pequeños. Tenía dos defectos de seguridad graves, a saber: (a) El depósito de combustible estaba por detrás del eje trasero, con lo cual el coche explotaba con mucha facilidad en caso de ser embestido desde atrás y; (b) la carrocería era muy endeble, por lo que ante la colisión, se deformaba y las puertas quedaban bloqueadas, atrapando a sus ocupantes en el automóvil mientras este se incendiaba. La Ford Motor Company conoció de manera anticipada los problemas de seguridad y decidió no introducir mejoras, asumiendo que el costo de las indemnizaciones sería menor que el del rediseño del vehículo y la implantación de sistemas de seguridad que evitasen los eventos catastróficos.