

Cobro De Sumas De Dinero Establecimiento De Azar Bingo Maquina Tragamonedas Premio Carga De La Prueba

JURISPRUDENCIA

Cobro de sumas de dinero. Establecimiento de azar. Bingo. Máquina tragamonedas. Premio. Carga de la prueba

Se rechaza la demanda incoada por la actora por cobro de suma de dinero, en concepto de premio obtenido al operar una máquina tragamonedas en un Bingo de la empresa demandada. La actora no acreditó que la máquina utilizada hubiera otorgado el premio denunciado en la demanda.

En la ciudad de Mercedes, Provincia de Buenos Aires, a los 19 días del mes de Junio de 2018, se reúnen en Acuerdo Ordinario los señores Jueces de la Sala I de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial Mercedes de la Pcia. de Buenos Aires, Dres. EMILIO ARMANDO IBARLUCIA Y ROBERTO ANGEL BAGATTIN, con la presencia de la Secretaria actuante, para dictar sentencia en el Expte. N° SI-116922, en los autos: ?GRANERO ISABEL HAYDEE C/ ATLANTICA JUEGOS S.A. S/COBRO SUMARIO SUMAS DINERO (EXC.ALQUILERES, ETC.)?.-

La Cámara resolvió votar las siguientes cuestiones esenciales de acuerdo con los arts. 168 de la Constitución Provincial y 266 del C.P.C.-

1ª.) ¿Es justa la sentencia apelada?

2ª.) ¿Que pronunciamiento corresponde dictar?

Practicado el sorteo de ley dio el siguiente resultado para la votación: Dres. Emilio A. Ibarlucía y Roberto A. Bagattin.-

VOTACION A LA PRIMERA CUESTION PLANTEADA, el señor juez Dr. Emilio A. Ibarlucía dijo:

I.- La sentencia de fs. 601/04 es apelada por la actora y la demandada, quienes expresan agravios a fs. 617/24 y 625/28, siendo contestados a fs. 633/35 y fs. 631/32 respectivamente.

II.- 1.- La Sra. Isabel Haydeé Granero promovió demanda contra Atlántida Juegos S.A. por cobro de la suma de \$ 33.658.400 en concepto de premio obtenido al operar una máquina tragamonedas en el local de ?Bingo Chivilcoy? de la empresa demandada.

Narró que el día 28/05/12 a eso de las 20 hs., jugando en una máquina de ese tipo, la pantalla le informó que había ganado la suma indicada; llamó al encargado de la sala quien le dijo que no era posible abonar ese monto, ya que era un error electrónico; sacó entonces una foto con su teléfono celular - adjuntada con la demanda -, y el personal reaccionó agresivamente; se juntó gente que constató lo que decía la pantalla, y luego el personal apagó la máquina, abrió su frente y volvió a prenderla; finalmente la actora se retiró del lugar, viéndose obligada a iniciar la acción para cobrar su premio.

Fundó en derecho su reclamo, y sostuvo que, aún en la hipótesis de que la máquina hubiera sufrido un desperfecto, igualmente la demandada debía abonar el premio.

2.- Atlántida Juegos S.A. contestó pidiendo su rechazo.

Negó todos los hechos relatados en la demanda y dijo que el día mencionado a eso de las 19.50 la actora comenzó a jugar en la máquina IUD 041-0286, y mientras lo hacía, en virtud de un error en el software, la pantalla mostró la leyenda ?Llame al asistente, entrada ilegal de monedas? y se encendió una luz amarilla de aviso de desperfecto. Esto impedía al apostador seguir jugando por lo que la actora llamó al asistente y al jefe de la sala, quienes le explicaron lo que ocurría y que podía recuperar los créditos a su favor que tenía. Dijo que la sra. Granero siguió jugando en la misma máquina 15 minutos y luego en otras durante varias horas.

Continuó relatando que a los fines de despejar dudas el jefe de la sala de máquinas procedió a verificar si en los controles de caja del Bingo y en los contadores de la máquina aparecía algún premio por la cantidad reclamada por la actora. También la empresa pidió al proveedor del servicio de informática, Boldt S.A. - que se halla conectado permanentemente por internet con el Instituto Provincial de Lotería y Casinos -, que le informara si en sus sistemas se había detectado el premio referido por la Sra. Granero, a lo que respondió en forma negativa. Dijo que la máquina en cuestión sólo otorgaba premios en créditos de \$ 0,05 cada uno, siendo el premio máximo de 30.000 créditos (o sea \$ 1.500), lo que figuraba en el frente de la misma con la leyenda ?Todo monto superior a este importe será considerado un ERROR TECNICO?. Agregó que las máquinas tragamonedas tenían una tabla de pagos visible para el jugador, de modo que se pudiera verificar qué premio le correspondía ganar, al tiempo que la pantalla mostraba los créditos que fuera ganando.

Insistió en el control que ejerce el IPLyC a través del servidor de la empresa Boldt S.A., y que por medio del programa HIPERION recibía en tiempo real todo evento que registrara la máquina.

3.- Producida la prueba, se dictó sentencia haciéndose lugar a la demanda por la suma de \$ 1.500, más intereses desde la fecha del hecho, con costas.

Para así decidir el juez partió de la base de que los contratos debían celebrarse y ejecutarse de buena fe y que la actora se hallaba plenamente anoticiada del límite del premio que autorizaba la máquina en la que jugaba, consistente en 30.000 créditos, como surgía de las fotografías agregadas por la propia actora y por la demandada, sobre cuya autenticidad se expidiera la perito informática, quien a su vez dictaminó la inexistencia de evidencia alguna de otorgamiento de un premio de \$ 33.659.400 el día del hecho por la máquina IUD.041-0286. Dijo el juez que la programación de esta máquina determinaba el límite del premio aludido. Citó también lo que surgía del expediente administrativo del IPLyC.

III.- 1.- La actora se agravia por la no admisión de la obtención del premio denunciado. Alega que no es correcta la afirmación de que no tiene sustento fáctico toda vez que se desprende de las declaraciones testimoniales, que constituyen prueba

directa e inmediata y concuerdan con la fotografía y el acta notarial acompañadas con la demanda. Afirma que el mensaje ?Win 33659400? apareció en la pantalla luego de realizarse la apuesta respectiva, y que la máquina, dado su origen, se expresa en idioma inglés. Impugna que la sentencia diga que el premio se debió a un error de la máquina, dado que esta no sufrió ningún desperfecto o error, según el expediente administrativo. Sostiene que, en la hipótesis de que efectivamente al estar operando la máquina, la misma sufriera un desperfecto igualmente sería responsabilidad de la demandada en virtud del aprovechamiento económico que obtiene y de su poder de dirección. Dice que es aplicable el art. 902 del C.C. Sostiene que las fotografías agregadas por la demandada no muestran la máquina tal cual estaba la noche en cuestión, como se desprende de las obtenidas al realizarse el mandamiento de constatación en el expte. de Diligencias Preliminares, del que no surge que hubiera un cartel colocado. Expresa que en las fotografías se ve que la máquina tenía una leyenda que decía ?cualquier premio?, el que es contradictorio con el que indicaba el premio máximo de 30.000 créditos. Por último dice que es aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, y que por lo tanto era la demandada la que debía justificar el error técnico del software, que no probó si la máquina utilizada estaba aislada o formaba parte del premio ?jackpot? o ?progresivo? como tampoco por qué informó la palabra ?win? antes del número denunciado. 2.- La demandada se agravia de la imposición de costas. Dice que la actora demandó por el cobro de \$ 33.659.400, existiendo por ende una gran desproporción entre esa suma y la admitida en la demanda. Pide que se impongan a la actora, o en todo caso por su orden. IV.- Asiste razón a la actora en cuanto a que es aplicable la Ley de Defensa de Consumidor, ya que se entabla una relación entre un proveedor de un servicio y un consumidor como destinatario final (art. 1) (esta Sala, causa n° 112.796, ?Palacios, Betty Melba c/Argentone S.A. y ot. s/Daños y perjuicios?, 10/12/09; pub. en L.L. RCyS 2010-X, 59,; causa n° 115.853 ?Di Palma, Mario c. Atlántida Juegos S.A. s/ nulidad de acto jurídico?, 8/09/16, pub. en L.L. 2016-F, 127 y E.D. 269-428). Ello implica que rige el art. 4 en cuanto obliga al proveedor a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Desde tal punto de partida no puedo dejar de advertir lo confuso que resulta el frente de la máquina tragamonedas que luce en las fotografías de fs. 14/15, 30, 35 y 36, donde se visualiza arriba de ?Cleopatra? a la derecha un cartel que dice ?Cualquier premio? y abajo a la izquierda otro que reza ?Pago máximo 30.000 créditos?. Estos mensajes contradictorios generan confusión en el consumidor y no cumplen con las exigencias de la Ley de Defensa del Consumidor, como tampoco que las máquinas tragamonedas sufran desperfectos técnicos mientras los usuarios las utilizan, como admitió la accionada que ocurrió en el caso de autos en la contestación de demanda. No obstante, habiendo sido negado por la demandada que la máquina utilizada por la actora hubiera otorgado el premio denunciado en la demanda, tenía la actora la carga de probarlo (art. 375 C.P.C.). Ello así porque la carga que impone al proveedor del servicio el art. 53 de la LDC de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder no implica de por sí que deba darse por probado un hecho - en el caso, la obtención de un premio por un monto determinado - por la mera denuncia del consumidor. En efecto, la actora acompañó con la demanda un acta notarial por la cual ante un escribano narró lo acontecido el 28/05/12 a eso de las 12 hs. en Bingo Chivilcoy y le exhibió la foto que había extraído con su teléfono celular donde aparece ?win: 33659400?, procediendo el notario a copiarla en un disco extraíble para luego imprimirla y agregarla como parte integrante del acta (fs. 100/02). O sea, el acta sólo da fe de que la actora le exhibió la foto obrante en su celular pero no certifica cuándo y dónde fue tomada. Asimismo, el acta dice que la actora narró que se acercaron varios jugadores que constataron el premio, pero que no obtuvo sus datos personales. Es de destacar que de la fotografía no surge de qué máquina se trata dado que sólo exhibe ?win? y el número. Lo único que podría corroborar los dichos de la actora son las declaraciones testimoniales de fs. 344 y 396. El testigo Cajarville comienza por decir que conoce a la sra. Granero y que sabe que obtuvo un premio en el Bingo Chivilcoy, pero no aclara donde estaba cuando ello habría ocurrido, ni cómo sabe que era por una suma superior a 30 millones. Sólo dice que escuchó expresiones de algarabía y vio mucha gente que se acercaba al lugar para ver lo que había sucedido. Expresa a continuación que llegó al lugar personal de la empresa y otras personas y comenzaron a discutir con la sra. Granero diciéndole que el monto no correspondía pues era superior al que la máquina otorgaba. Por su parte, el testigo Alonso manifiesta que mientras estaba en la misma sala que la actora esta pegó un grito de alegría diciendo ?gané, gané?, por lo cual se acercaron otras personas, presencié en la pantalla la inscripción ?win? y en números treinta y tres millones, y luego el jefe de sala abrió la máquina y la pantalla quedó en blanco. La valoración de estos testimonios conforme a las reglas de la sana crítica, confrontados con los demás elementos de autos, no me conducen a la convicción de que la actora ganó el premio denunciado en la demanda (arts. 456 y 384 C.P.C.). En efecto, en el expediente administrativo formado en el IPLyC con motivo de la denuncia de la actora, obra en primer lugar un informe del Jefe de Operaciones Informáticas de Boldt S.A. sobre lo capturado por el sistema contratado de control on line provisto por la empresa, denominado CAS, respecto de lo ocurrido en la máquina en cuestión el día 28/05/12 a las 20.02 hs., que dice: que el movimiento de sus contadores arroja incrementos de un volumen normal, sin observarse ningún salto o aumento exagerado en ninguno de ellos; que el evento ?Pagos en mano informado por máquina? que registra los pagos en mano que se producen en las máquinas no registró transacción de esa especie; que los

eventos y contadores registrados no evidencian ninguna situación que pudiera adjudicarse a un pago en mano o jackpot; que se estima que no hubo pagos ni movimientos de volúmenes mayores a la actividad normal de una máquina en ese horario de la sala (fs. 187). En segundo lugar obra un informe del gerente regional de Aristocrat Argentina Pty Limited acerca de la fotografía aportada por la actora que dice que el número 33659400 no especifica si fue un premio, un contador o un código de error, y que si esos números aparecieron fuera del lugar habitual donde se presentan normalmente los créditos no corresponden a un monto de premio y lo más probable es que se haya producido un ruido o falla electrónica provocando otro mensaje como el llamado al asistente, el que puede deberse a un ruido electrónico debido a una mala lectura de los eproms, los que puede que estuvieran demasiado viejos o que no hicieran contacto con los zócalos. ¿De cualquier manera está claro -dice- que un monto así no fue originado por ningún pago de premio? (fs. 189). El Director de Sistemas del IPLyC expresa que el informe de la empresa Boldt coincide con los informes de la Dirección, y que el de la empresa Aristocrat (marca de la máquina) indica que: la cifra que se presenta en la pantalla no está ubicada en el lugar habitual donde se muestran los créditos; el monto mostrado no corresponde a ningún premio, y el motivo causante de esa situación es ruido o falla electrónica (fs. 201). Obra otro dictamen del Director de Sistemas (donde dice que la máquina no registra eventos de reset ni de reinicio ni de vuelta de contadores en el horario de 20.02 del 28/05/12, y que recién se registra de ¿VLT apagado? a las 20.10 hs.), y luego de los dictámenes del Director de Asuntos Jurídicos y del Asesor General de Gobierno de la Provincia, el Presidente del IPLyC rechaza la denuncia por entender que no hubo irregularidad por parte de la empresa. Respecto de lo alegado en la expresión de agravios en cuanto a que la máquina estuviera vinculada a otras de forma tal que pudiera otorgar premios ¿jackpot? o ¿progresivos?, es importante que Boldt S.A. informa a fs. 361 que en sus sistemas no se registra que estuviera conectada a otras máquinas mediante algún esquema o dispositivo para la determinación de algún premio acumulado progresivo. Todo ello es corroborado por la perito licenciada en sistemas de información designada en autos quien en el primer dictamen dice que en el registro de premios otorgados por la máquina Cleopatra no existe evidencia de otorgamiento del premio de \$ 33.659.400 el día 28/05/12 a las 20 hs. Dice también que existen límites de los premios que se dan a conocer en el frente de la máquina (fs. 365). Esto último no se corresponde con lo informado por Boldt S.A. a fs. 361 (punto c) y tampoco se explica adecuadamente en la respuesta al pedido de explicaciones de la actora (fs. 379/80). No obstante, no es ello suficiente para dar por probada la obtención del premio reclamado en la demanda. La perito informático por separado evacúa los puntos periciales ofrecidos por la accionada, donde explica cómo funcionan las máquinas tragamonedas cuando se apuesta con ellas y el sistema de control conectado ¿en tiempo real? con el IPLyC y con Boldt S.A. Describe la perito el contenido y diseño de la pantalla de la máquina con un gráfico que obra a fs. 543. Del mismo surge que en la parte superior aparecen los ¿resultados de las apuestas?, y abajo se ordenan por ¿crédito?, ¿apuesta?, ¿ganado? y ¿pagado \$? Informa que la unidad de medida utilizada por la máquina, tanto para las apuestas como para los premios, es ¿créditos?, los que sólo cuando el jugador decide finalizar se convierten a pesos. Indica que cada crédito equivale a 5 centavos de pesos (fs. 541/42). Respondiendo a las observaciones de la actora, ratifica la experta el dictamen (fs. 551/52). No puedo dejar de señalar la perplejidad que me causa la explicación de la empresa Aristocrat Argentina Pty Limited acerca de que un ruido electrónico haya podido producir un mensaje en la pantalla generador de una situación confusa. No obstante, ello no es suficiente para dar por probado que la actora obtuvo el premio de \$ 33.659.400, que no es corroborado por el resto de las constancias de autos. Especialmente tengo en cuenta lo dictaminado por la perito en informática en cuanto a que el tipo de máquinas utilizadas reconocía premios en créditos que sólo se convertían a pesos una vez finalizado el juego (arts. 474 y 384 C.P.C.). Las circunstancias analizadas hacen de esta causa muy distinta a la causa n° 115.853 (¿Di Palma?) arriba citada resuelta por esta Sala e invocada por la actora en la expresión de agravios. En dichos autos quedó probada la obtención del premio por la actora por vía de los registros informáticos tal como se explicó en la sentencia. Por lo expuesto, propongo que se confirme la sentencia. V.- Costas. Se queja la demandada porque dice que la actora promovió la demanda por un monto muy superior al admitido y que no probó el premio denunciado, por lo que no es justa la imposición de costas a su parte. Si bien ello es así, no se justifica la modificación de la imposición de costas porque al contestar la demanda en ningún momento ofreció pagar la suma por la que prospera la demanda y que ahora consiente. Asimismo, como dije al tratar los agravios de la actora, es inconcebible que se brinde información confusa y contradictoria y que las máquinas tragamonedas del Bingo adolezcan de desperfectos técnicos, lo que genera confusión en los usuarios. No debe perderse de vista que los consumidores de este tipo de servicios de juegos de azar concurren porque tienen la expectativa de ganar dinero, y por lo tanto debe evitarse la emisión de cualquier mensaje confuso que provoque incertidumbre y frustraciones. En cuanto a las costas de alzada, corresponde que sean soportadas por la actora por resultar sustancialmente vencida (art. 68 C.P.C.). VOTO POR LA AFIRMATIVA. El señor juez Dr. Roberto A. Bagattin, por iguales fundamentos y consideraciones a los expuestos por el señor juez preopinante, emite su voto en el mismo sentido. A LA SEGUNDA CUESTION PLANTEADA, el señor juez Dr. Emilio A. Ibarlucía dijo: De acuerdo a la forma en que ha quedado votada la cuestión anterior, el pronunciamiento que corresponde dictar es confirmatorio de la sentencia apelada, con costas de alzada

a la actora. ASI LO VOTO.- El señor juez Dr. Roberto A. Bagattin, por iguales fundamentos y consideraciones a los expuestos por el señor juez preopinante, emite su voto en el mismo sentido. Con lo que se dio por terminado el acuerdo, dictándose la siguiente: SENTENCIA Y VISTOS: CONSIDERANDO: Que en el Acuerdo que precede y en virtud de las citas legales, jurisprudenciales y doctrinales, ha quedado resuelto que la sentencia apelada debe ser confirmada.- POR ELLO y demás fundamentos consignados en el acuerdo que precede, SE RESUELVE: CONFIRMAR la sentencia apelada, con costas dealzada a la actora. NOT. Y DEV.- 030173E