

JUZGADO DE PAZ 1RA CIRC. SAN ANTONIO OESTE

San Antonio Oeste, emitida en la fecha de la firma digital

Y VISTOS: Los presentes autos caratulados "ACOSTA, ANALÍA EDITH C/ VIA CARGO S.A. S/ MENOR CUANTÍA - DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS" Expte. N°. SA-00458-JP-2025; puestos a despacho para resolver y:

RESULTA:

I.-Que ANALÍA EDITH ACOSTA, DNI 12814081, con domicilio en en calle San Martin Nro.948 de San Antonio Oeste Provincia Río Negro por derecho propio, con patrocinio letrado de los doctores AUGUSTO GERARDO COLLADO T° IX, F° 1717 C.A.V, ERNESTO HECTOR PANELO T° IX, F° 4807 C.A.V y CELESTE LUSARRETA T° IX, F° 6500 C.A.V e inicia la presente acción por daños y perjuicios, en el marco del proceso de menor cuantía artículos 696 y ccdates del C.P.C.C contra la empresa VIA CARGO SA, CUIT 33711043069, con domicilio en legal en calle Carlos Pellegrini N° 743 D° PB 4 de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, reclamando la suma de Pesos Un Millón Quinientos Cuarenta y Cinco Mil Cuatrocientos Once con 79/100 (\$ \$ 1.545.411,79). por daño emergente y daño moral con mas suma en concepto de daño punitivo.

II.- Que en su presentación la actora indica que el día 11 de diciembre de 2024, su hijo envió desde la ciudad de Reconquista, provincia de Santa Fe, con destino a San Antonio Oeste, un total de siete (7) bultos mediante la empresa VIA CARGO S.A., de los cuales dos (2) arribaron por error a la localidad de Cutral Có, al parecer por haberse cargado mal el remito correspondiente, resultando en un destino distinto al pactado; que ante el reclamo formulado, los bultos fueron devueltos a central y reenviados a su destino real, San Antonio Oeste. Que al retirar los bultos ya en destino correcto, advierte daño en la caja que contenía un televisor LED de 43 pulgadas, constatando al abrirla que tanto el embalaje como el televisor se encontraban dañados. La actora dice haber formulado el pertinente reclamo, primero mediante correo electrónico enviado por su hijo, señalando que el embalaje indicaba tratarse de producto frágil, obteniendo como respuesta de la empresa, que el reclamo resultaba improcedente por no haber sido formulado por el destinatario del envío. Afirma que reiteró ella misma el reclamo, y que ante la falta de una respuesta satisfactoria se presentó ante el Departamento de Información y Defensa del Consumidor de la Municipalidad de San Antonio Oeste. Manifiesta que la empresa reconoció el reclamo y le ofreció, sucesivamente, la suma de \$40.000 y luego \$50.000

actualizados por tasa activa del Banco Nación, ambos montos rechazados por la actora por entenderlos insuficientes respecto del valor real del bien dañado.

Adjunta documental que entiende hace a su derecho, la que consta de Expediente N° 105/25 tramitado ante el Departamento de Información y Defensa del Consumidor de San Antonio Oeste; dos (2) fotografías de la caja y el televisor dañados; e impresión de la página web de la firma On City con el valor de la TV reclamada, las que lucen a movimiento I0001.

III.- Se corre vista al Agente Fiscal, quien contesta la misma al movimiento E0002sin formular observaciones y considerando a este Juzgado de Paz competente para entender en el proceso.

IV.- Que al movimiento E0007 se presenta la parte demandada empresa VIA CARGO S.A. por intermedio de su apoderado legal Dr. Martín LEJARRAGA, y contesta demanda en tiempo y forma. Realiza negativas en general y en particular, manifiesta lo que entiende es la realidad de los hechos, desconoce y niega la prueba documental acompañada por la parte actora, opone excepciones de falta de legitimación pasiva, falta de acción y exclusión del proceso de menor cuantía, impugna la liquidación practicada, solicita aplicación del artículo 730 del CCyC y hace reserva del caso federal, solicitando se rechace la demanda en todos sus términos.

V.- En la audiencia realizada en fecha 27/02/2026 comparecieron la actora junto a su letrado Dr. Ernesto Héctor Panelo, y la parte demandada mediante su apoderado legal Dr. Martín Lejarraga, haciéndose saber a las partes que correspondía resolver en forma previa las excepciones planteadas por la demandada. No habiéndose arribado a acuerdo conciliatorio, dichas excepciones fueron resueltas por resolución interlocutoria de fecha 11 de marzo de 2026, la que rechazó los planteos de falta de legitimación pasiva, falta de acción y exclusión del proceso de menor cuantía, encontrándose dicho pronunciamiento firme y consentido.

Segune el movimiento I0024, no arribándose a acuerdo conciliatorio entre las partes, disponiéndose la apertura a prueba de los presentes obrados. Producida la prueba testimonial de la Sra. Rossana Elizabeth Kalbitzki a fs. I0028 y agregada la respuesta al oficio informativo dirigido a la firma Electrónica Megatone SRL, no quedando prueba pendiente de producción, se dispuso la prosecución de las actuaciones y el llamado de autos para resolver, el cual se encuentra firme.

CONSIDERANDO:

I.- De acuerdo a la traba de la litis, entiendo que la demanda impetrada por la parte

actora contra la empresa Vía Cargo S.A, está vinculada a la relación contractual que las uniera, la cual se subsume en una típica relación de consumo artículo 42 de la Constitución Nacional y 1092 del CCyC; y artículo 2, 3 de la ley 24240.

Que la ley 24.240 en su artículo 2° establece quién resulta ser proveedor de bienes y servicios, y en el caso conforme a la probanzas de autos la empresa Vía Cargo S.A, resulta ser proveedora del servicio de transporte de la encomienda y por lo tanto quien debía cumplimentar las obligaciones reguladas en dicha normativa. La actora intervino como destinataria del servicio de transporte de encomienda realizado por al empresa Vía Cargo S. A conforme a la guía N° guía 999024216367, lo que la sitúa en el lugar de consumidor.

II.- Establecido el marco jurídico entre las partes, procederé a analizar el incumplimiento y la responsabilidad imputada a la demandada. La actora reclama y entiende que el origen generador del daño producido a su bien transportado se debió a la deficiente prestación del servicio de transporte efectuado por la empresa VIA CARGO S.A., quien tenía a su cargo el traslado y la custodia del televisor despachado desde la ciudad de Reconquista, provincia de Santa Fe, hasta la localidad de San Antonio Oeste, provincia de Río Negro, habiendo constatado la actora, al momento de retirar el bulto ya en destino correcto, que tanto el embalaje como el televisor transportado presentaban daños.

III.- Que a fin de discernir sobre los daños reclamados la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica. (conf. art. 356 CPCC).

IV.- La procedencia de los daños y perjuicios irrogados al consumidor se encuentra especialmente prevista en el Art. 10 bis de la Ley 24.240 con la incorporación del Art. 2 de la Ley 24.787 que establece que el consumidor puede exigir el cumplimiento forzado de la obligación, aceptar otro producto/servicio o bien rescindir el contrato, todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan, en concordancia con el art. 40 de la misma normativa. Los daños y perjuicios se encuentran enmarcados, como se mencionara, en el rubro daño directo previsto en el

art. 40 bis de la Ley 24.240 que establece: "El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios."

V.- Que a fin de establecer la responsabilidad de la parte demandada, la actora ha adjuntado como prueba documental dos (2) fotografías de la caja y el televisor dañados, la impresión de la página web de la firma On City con el valor de la TV reclamada, y el Expediente N° 105/25 tramitado ante el Departamento de Información y Defensa del Consumidor de San Antonio Oeste. Asimismo, se produjo prueba informativa dirigida a la firma Electrónica Megatone SRL, la que informó que el televisor Samsung LED 43" modelo UN43CU7000GCZB se encuentra discontinuado desde el 29/05/2025, siendo su último valor de venta vigente la suma de \$655.999, y prueba testimonial de la Sra. Rossana Elizabeth Kalbitzki.

Asimismo, del intercambio de correos electrónicos entre la actora y la demandada, y de las contestaciones realizadas por esta última, queda comprobada la propuesta que la misma realiza en concepto de reparación. En este punto debo adelantar que los ofrecimientos de \$40.000 y posteriormente \$50.000 formulados por la demandada resultan claramente insuficientes y desproporcionados respecto del valor real del bien dañado, acreditado mediante la prueba informativa antes referida. La parte demandada solo atina a realizar negativas generales y particulares sin acreditar por ningún medio probatorio dicha exposición. No desvirtúa la responsabilidad que le endilga la actora en el deficiente servicio de transporte prestado. Conforme a los principios establecidos por la Ley de Defensa del Consumidor y la carga dinámica de la prueba (artículo 53 de la Ley 24.240), corresponde a la empresa transportista demostrar que no fue responsable del daño, lo cual no ha hecho en este caso.

La empresa demandada podría haber realizado las gestiones necesarias para el debido resguardo de la mercadería durante el traslado, o haber dejado debida constancia del estado de la misma al momento de su recepción, todas prácticas que hacen a un debido y eficiente servicio.

Asimismo, en referencia a la cláusula de limitación de responsabilidad al valor declarado (\$40.000) invocada por la demandada con fundamento en la Ley 20.216 y su reglamentación, entiendo que la misma carece de virtualidad en el presente caso, atento resultar claramente abusiva y contraria a lo normado en el artículo 37 de la LDC 24.240.

Por todo lo mencionado, tengo por establecido que la empresa demandada es plenamente responsable de los daños causados a la parte actora en virtud del deficitario servicio de transporte efectuado.

VI.- En el análisis de los daños reclamados por la actora en su presentación, tengo por probado que el daño causado al bien transportado (televisor LED 43"), conforma el daño directo, el cual la norma establece en el art. 40 bis LDC: "El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios." Que la responsabilidad de la demandada surge conforme al servicio deficiente de transporte, en palpable contradicción con los artículos 19, 40 y el 40 bis mencionados de la Ley 24.240, habiendo sido dicho servicio deficiente la causa generadora del daño reclamado.

En consecuencia, atento al valor de mercado informado por la firma Electrónica Megatone SRL a fin de determinar el quantum del rubro, comprendo que debe prosperar el reclamo por dicho daño en la suma de pesos seiscientos cincuenta y cinco mil novecientos noventa y nueve (\$655.999), con más los intereses conforme doctrina legal del STJ in re "Marchin" desde la interposición de la demanda hasta su efectivo pago,

sujeto a liquidación.

Respecto al daño moral, la parte actora reclama por dicho concepto la suma de pesos doscientos setenta y un mil novecientos noventa y nueve con 60/100 (\$271.999,60).

Que no existen dudas algunas de que la situación padecida por la actora trae consecuencias afectivas y en su ser, afectando su tranquilidad. Los reiterados reclamos infructuosos y la expectativa de una respuesta satisfactoria que nunca llegó, producen dicha afectación. La doctrina y jurisprudencia han sido contestes en este aspecto. "Para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez deberá apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades de la víctima para establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo (...) nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia y la intensidad del dolor" (Cf. Bustamante Alsina, "Equitativa valuación del daño no mensurable", LL., 1990-A-655 y 656).

En consideración al hecho que nos compete, entiendo que dichas frustraciones y padecimientos sufridos por la actora, en referencia al servicio contratado, deben ser reparados. Entendiendo, a fin de justipreciar el mismo, que por este rubro corresponde la suma reclamada de pesos doscientos setenta y un mil novecientos noventa y nueve con 60/100 (\$271.999,60), con más los intereses conforme tasa del 8% desde la fecha de interposición de la demanda y hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

En lo que respecta al daño punitivo, la actora reclama una suma equivalente a una canasta básica total para un hogar tipo 3, en concepto de multa.

La Ley 24.240 establece en su art. 52 bis, para los casos en que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales, una

sanción que de ser procedente debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Que la misma es una sanción que no debe confundirse con un carácter resarcitorio. En ese sentido, la doctrina ha definido al "daño punitivo" como las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de hechos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (Cfr. PIZARRO, RAMON D., "Daños punitivos", en Kemelmajer de Carlucci, Aída (dir.), Derecho de daños. Segunda Parte, Ed. La Rocca, 1993, Bs. As., ps. 291/292). Los recaudos legales para su aplicación son: a) incumplimiento por parte del proveedor de obligaciones legales o contractuales, y b) solicitud expresa de la parte perjudicada.

Que para el caso, la aquí demandada es pasible de esta conducta reprochable, atento a ostentar con relevancia el servicio de transporte de cargas en la región, y a que la metodología desplegada frente al reclamo de la actora, reiterados ofrecimientos insuficientes y desproporcionados, en lugar de un resarcimiento acorde al daño causado, deja en evidencia una desaprensión hacia los derechos de la consumidora, que amerita la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de la Ley 24.240, ccddes. con el artículo 47 inc. b), en la suma equivalente a una canasta básica total.

VII.- Finalmente, en relación a las costas del proceso, considerando que la demandada es la parte vencida, y por regir el principio objetivo de la derrota (cf. art. 68 C.P.C.C.), las mismas son a su cargo.

Por todo ello,

RESUELVO:

I.- Condenar a la empresa VIA CARGO S.A., CUIT 33-71104306-9, a abonar a la señora ANALÍA EDITH ACOSTA, DNI 12.814.081, la suma de Pesos Seiscientos Cincuenta y Cinco Mil Novecientos Noventa y Nueve (\$655.999,00) en concepto de

daño directo más los intereses respectivos conforme doctrina del STJ "MACHIN" desde la fecha de interposición de la demanda 19/08/2025, hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación, con más la suma de pesos doscientos setenta y un mil novecientos noventa y nueve con 60/100 (\$271.999,60) con más sus intereses que deberán calcularse a una tasa de interés puro del 8% desde la fecha de interposición de la demanda hasta su efectivo pago en concepto de daño moral, sujeto a liquidación y con más con mas la suma de pesos equivalente al valor de una (1) canasta básica total hogar tipo 3, actualizada conforme a lo informado por el INDEC, al momento de efectivizar el pago, en concepto de daño punitivo, todo ello en un plazo de diez (10) días a partir de su notificación.-

II.- Costas a la demandada, Art. 62 C.P.C.C. Teniendo en cuenta la gratuidad del presente proceso, conforme artículo 697 del C.P.C.C y ccdates con el artículo 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 5731, no corresponde oblar tasa de justicia ni sellado de actuación.

III.- Regúlense los honorarios de los Dres. AUGUSTO GERARDO COLLADO, Abogado, T° IX, F° 1717 C.A.V, y ERNESTO HÉCTOR PANELO, Abogado, T° IX, F° 4807 C.A.V y CELESTE LUSARRETA T° IX, F° 6500 C.A.V en forma conjunta en el 20% del capital de sentencia establecido. Para realizar tal regulación se ha tomado en cuenta los Arts. 6, 7, 8 y 50 de la Ley G N° 2212. Y regular los honorarios profesionales del Dr. MARTÍN LEJARRAGA, Abogado, T° IX, F° 1657 C.A.V, en el 7% con más el 40%, del capital de sentencia, dejándose constancia que para efectuar tal regulación se han tenido en consideración la naturaleza, extensión y resultado de las tareas cumplidas en autos por los profesionales intervinientes. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la Ley 869.

IV.- Esta sentencia se registra en el protocolo digital y quedará notificada a través de su publicación en el sistema de gestión judicial PUMA (cfr. arts. 38, 120 y 138 CPCC).

Dra. Giannina E. Olivieri

Jueza de Paz