

CAUSA N° CH-60163-C-0000

Choele Choel, 18 de abril de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en estos autos caratulados: "**MARTINEZ LUCRECIA C/ VIA CARGO S.A S/ SUMARISIMO**", **EXPTE. N° CH-60163-C-0000**, de los que,

RESULTA: Que el día 22/12/2021 adjunta documental en formato digital y se presenta la doctora Denise M. Guiretti, en carácter de gestora procesal de la señora Lucrecia Martinez, iniciando demanda sumarísima por daños y perjuicios, contra Vía Cargo S.A., por incumplimiento contractual del servicio de transporte por la suma de **\$1.244.338,35** y/o lo que en más o en menos se considere, con más los intereses debidos conforme doctrina legal del Superior Tribunal de la provincia de Río Negro, y costas.

Adjunta Formulario N° 5 de "Agotamiento de la instancia de mediación" e indica que, el 9/03/2021 en forma previa a la presente causa, la peticionante inicio Mediación, que tramito bajo el numero de Legajo 045-CRC-2021, y siendo debidamente notificados por la Mediadora interviniente el 30/03/2021, directamente optaron por desistir de la vía.

Solicita se tenga presente que la demanda se inicia con el Beneficio de Justicia Gratuita consagrado en el Art 53 -último párrafo- de la ley N° 26.361.

Relata que, en fecha 18/12/2017 efectuó una compra por la suma de \$6.100 al Sr. Javier Ezequiel Iglesias de Liniers (Bs. As.) por medio de comunicación telefónica pago efectuado mediante transacción bancaria N° 011735204873088 en la misma fecha.

Que, al no tener vehículo, como así también la gran distancia existente entre Liniers y Río Colorado, y la exigua capacidad económica de su parte, le solicito al Sr. Iglesias que le enviara le encomienda por VIA CARGO S.A.

Que la encomienda le fue enviada por Vía Cargo S.A. el día 19/12/2017, conforme Guía N° 5126R41703, cuya impresión, refiere, adjunta dado que el original lo detenta la empresa de transporte.

Que dicha compra jamás llego, razón por la cual se presentó reiteradas veces en la Terminal de Río Colorado en la empresa de transporte mencionada a efectuar su

reclamo, sobre el que nunca le dieron una respuesta, habiéndolo inclusive efectuado formalmente conforme Reclamo por Extravío de Equipajes o Encomiendas el día 8/01/2018 bajo el numero de cliente 124597, del cual tampoco obtuvo respuesta.

Ante ello, indica que formuló denuncia ante la OMIC de Río Colorado en Mayo de 2018 notificándose de su inicio a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte, no habiendo tampoco obtenido respuesta.

Sigue diciendo que su reclamo por extravío de encomienda N° 124597 permaneció abierto durante todo este tiempo en el que se presento sistemáticamente en la empresa a fin de que le den respuesta, todo con resultado negativo y simplemente informándole que ello llevaba un tiempo considerable hasta que chequearan todo, razón por la cual debía esperar y ellos la llamarían. Que, posteriormente inició la mediación correspondiente y estando debidamente notificados, decidieron dar por finalizada dicha etapa desistiendo la demandada de la instancia, actuando así con total indiferencia hacia ella, provocando una angustia imposible de canalizar dado que al ser del interior todas las compras que hoy facilita el uso de medios electrónicos son frustradas por las mismas empresas en las que uno deposita su confianza para adquirir bienes o servicios de satisfacción personal y ante ello que actúan con desinterés por considerarlos alejados y sin recursos para reclamar lo que por derecho les corresponde.

Que, el producto comprado ascendía a la suma de \$6.100, siendo un monto de dinero escaso quizá para la demandada pero que para ella implicó lo poco que tenía en tanto no tiene trabajo y su esposo es changuista, este era el mayor lujo que había podido darse después de mucho tiempo y que finalmente también resultó frustrado por exclusiva culpa de la demandada.

Que, desde aquella compra hasta el inicio de la mediación, concurrió ciento de veces a la empresa demandada ubicada en la Terminal de Río Colorado que es donde debía llegar su encomienda, debiendo muchas veces volver sin siquiera con una respuesta que demostrara aunque más no sea un poco de interés en solucionar el problema.

En virtud de todo lo expuesto es que solicita se haga lugar al presente reclamo de daños y perjuicios, con costas a la demandada.

Como plataforma jurídica refiere que la relación que une a las partes litigiosas del

presente caso queda claramente enmarcada en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor conforme art. 1° de la misma, pues la actora contrato un servicio -en el caso de envío de encomienda- que fue prestado deficientemente en tanto la encomienda jamás llevo.

En virtud de ello, no resulta necesario dilucidar si se trata en el caso de autos de una compraventa civil o comercial, en tanto la ley 24.240 supera en su legislación ambos cuerpos legales para legislar especifica y unilateralmente las relaciones de consumo.

Que en el presente caso ella tiene el carácter de "usuaria" de un servicio y, las demandadas de "proveedores" en tanto son personas jurídicas que desarrollan de manera profesional la distribución de bienes y servicios (Arts. 1 y 3 de la LDC).

Que dando aun más apoyo a tal tesis, aparece el art. 3 de la ley 524.240 de Defensa del Consumidor, que reza: *"Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.(...) Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa la ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor"*.

Así, es la misma ley 24.240- modificada por la ley N° 26.361- la que expresa las pautas generales de interpretación que le resultan aplicables y, basado en estas debe concluirse que, si existe duda respecto al carácter civil o comercial de la compraventa de consumo (lo que es lo mismo que decir que existen dudas sobre la prevalencia o no del art. 7° sobre el art. 452 inc. 2° del Cod. Com.), deberá interpretarse la cuestión de la manera mas "favorable" para el consumidor y, habiendo una ley especifica de defensa del consumidor, no puede negarse que esta resulta más favorable al mismo, ello sin perjuicio de la lectura que puede hacerse de ambos cuerpos legales.

Qu por su parte el Art. 1094 del CCCN también expone *"Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la mas favorable al consumidor"*.

La relación consumeril que unió a las partes se encuentra probado conforme la explicación efectuada en la plataforma fáctica y la documentación adjuntada de la que surge que a través de la empresa de servicios de viajes y encomiendas, la misma debía traer la encomienda de la suscripta y nunca llegó.

De allí que existiendo las dos partes de la relación de consumo por un vínculo jurídico: por un lado el proveedor (la demandada) quien desarrolla de manera profesional actividades de distribución y comercialización de bienes y servicios y, por el otro lado el consumidor (la actora), siendo la persona física que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, no quedan dudas que estamos frente a un incumplimiento contractual en el marco de una relación de consumo.

Que la demandada encontrándose debidamente notificada desde la mediación, ha obrado, tal como lo hace desde el principio, con total desinterés

En cuanto a la pretensión resarcitoria, el daño provocado no ha sido solo económico sino también moral. Consecuentemente el resarcimiento debe incluir la suma de dinero abonada y perdida que debe ser actualizada dado que en aquel entonces la suma de \$6.100 equivalían a 322,75 dólares -18,75 a valor oficial- y hoy, esos mismos US 322,75 dólares a valor oficial (\$107) ascienden a \$34.534,25. Ello por cuanto recaía en cabeza de las demandadas la responsabilidad para que el bien adquirido llegara.

La frustración generada en obtener finalmente el bien adquirido, por culpa de la demandada, le ha provocado un daño moral inmenso por varias cuestiones: no es solo la frustración de haber podido usar el bien adquirido por deseo personal, ha sido también la actitud de la demandada durante estos años que le ha provocado la bronca de recurrir miles de veces reclamar lo que era suyo, y la obligación de entregarle sin siquiera que demostrara la mas mínima intención de resolver la cuestión. Una cuestión que estaba clara, ella debía recibir una encomienda y ellos perdieron, no había mucho mas para demostrar, simplemente era su actitud la que debió dirigirse con buena fe y responsabilizarse por su incumplimiento.

Pero sumado a lo anterior, dice que nos encontramos ante el trato desinteresado y la falta de información que le han brindado las demandadas, como así también la actitud tomada en las instancias previas a la judicial, razón por la cual el resarcimiento debe

incluir el daño punitivo ocasionado por su propia desidia.

Seguidamente ofrece prueba, formula expresa reserva del Caso federal, y culmina con el petitorio.

En fecha 27/12/2021 Lucrecia Martinez se presenta a ratificar la interposición de la demanda realizada por su letrada patrocinante, y a ampliar la prueba atento no encontrarse notificada aun la demanda.

El 14/02/2022 se tiene a la actora por presentada, parte, con patrocinio letrado y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante. Se tiene por promovida demanda, se imprime al proceso el trámite según las normas del proceso sumarísimo y se dispone conferir traslado a la demandada.

Se tiene presente el beneficio de gratuidad previsto por el Art. 26 -último párrafo- de la ley de defensa del consumidor N° 26.361/08 (ex Art. 53 de la ley 24.240). Se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos en el segundo párrafo del art. 52 de la Ley 24.440.

En fecha 21/03/2022 el Fiscal Jefe -José Andrés Nelly-, emite dictamen de conformidad al Art. 52 de la Ley 24.240.

El día 27/09/2022 adjunta poder general judicial y se presenta el Doctor Martín Lejarraga, en carácter de apoderado de la firma Vía Cargo S.A., a contestar la demanda, cuyo rechazo solicita, con expresa condenación en costas.

En forma precedente, opone como defensa de fondo la excepción de prescripción de la acción.

En virtud de la manda legal que emerge del artículo 356 del CPCC, niega todos y cada uno de los hechos expuestos por la parte actora en su libelo inaugural, sin otra salvedad que la de aquellos que sean objeto de expreso reconocimiento en el presente responde. En especial niega: Que su representada tuviera conocimiento de que se trasladaba en el paquete que la accionante reclama; que el despachante informara a la empresa que se trasladaba en el interior de la encomienda; que su mandante deba abonar una suma superior al valor declarado y asegurado por el despachante de la encomienda y que haya incumplido con la Ley N° 24.240.

Aclara que su representada se rige por la Ley N° 20.216, que establece la obligación -de acuerdo al principio de inviolabilidad- de recibir las encomiendas en bultos cerrados, debidamente embalados y listos para su despacho. En virtud de ello, la empresa desconoce su contenido y el estado del mismo. Que por el hecho de desconocer el contenido de las encomiendas y el estado, y tal como lo exige la Ley, el remitente debe declarar el valor real que considera posee el paquete enviado. Dicho valor declarado libremente por el remitente, es el que actúa como reembolso en el caso de pérdida, extravió y/o cualquier otro siniestro que podría llegar a sufrir su encomienda, tal como lo establece el Decreto Reglamentario N° 151/74.

De manera que el despachante, no puede alegar desconocer dicho monto establecido en la factura guía, porque la misma es entregada en el momento al remitente, contando ésta con todas y cada una de las condiciones de despachos, que detalla:

Que con letra claramente visible se exponen las "condiciones de despacho": "(a) sujeto a disposiciones de la Ley Nacional vigente. (b) No se aceptan envíos conteniendo productos corrosivos, tóxicos, radiactivos, inflamables y/o explosivos ni mercaderías perecederas a saber: carnes en general, productos de pesca, grana, huerta, flores y frutas. Bienes frágiles a saber: artículos de vidrio, cristalería, espejos, lozas, porcelanas y azulejos, tejas, líquidos, envases de vidrio (con excepción de específicos medicinales), instrumentos musicales, y obras de arte. Tampoco se cubren envíos de dinero, joyas, piedras y metales preciosos, pagarés, letras, cheques, acciones, documentos y otros valores similares. (c) La Empresa no se responsabiliza por estado del contenido, el cual recibe en bulto cerrado y no verifica, tampoco se responsabiliza por roturas o extravíos causados por embalajes deficientes. La mercadería en descomposición será destruida en el momento de su detección. (d) En aquellos casos en que se detectara violación a las condiciones enunciadas en (b), el remitente perderá automáticamente los derechos indemnizatorios. (e) Pasados 30 días contados desde la emisión de la presente factura no se aceptarían reclamos por ningún concepto. Piezas postales no retiradas dentro de las 48 horas de arribo a destino pagarán el 5% diario por derechos de estadía. (f) el valor asegurado es proporcional a la cantidad de bultos y su costo corresponde al 2% del valor declarado, siendo \$10.000 el valor máximo asegurar en concepto de seguro por extravío (g) La Empresa no acuerda preferencia de ningún tipo en cuanto al tiempo de entrega y/o móviles destinados a transportar piezas

postales, excepto para sus servicios preferenciales de expreso y bolsines. (h) Regla de peso o aforo el mayor. El precio del flete surge de medir el peso de los bultos y determinar el importe que indica la matriz de tarifas. Cuando existan piezas cuyas dimensiones sean significativas se procederá a medir alto, largo y ancho para determinar el volumen y convertirlo a su equivalente en kilos, operación algebraica cuya fórmula se informa al público junto con la matriz de precios. (l) los envíos deberán ser retirados por el destinatario quien acreditará en tal ocasión su identidad. En el caso que el destinatario no pudiere concurrir podrá autorizar a otra persona mediante nota con firma certificada por escribano público, Juez de Paz, policía o entidad bancaria, asimismo a la nota de autorización deberá acompañarse original y copia del DNI del destinatario y del autorizado".

Sigue diciendo que el caso de marras, el remitente Javier Iglesias, mediante guía N° VBR5126-00041703, realizó el envío de 1 bulto desde Liniers, hacia Río Colorado, con un valor declarado \$1.500 a nombre del destinatario Lucrecia Martínez. Que el remitente es el que manifiesta el valor declarado y de forma libre manifestó el valor declarado de \$1.500. Es decir, que la obligación de la empresa tal como establece la Ley N° 20.216, y su Decreto Reglamentario N° 151/74, tiene como obligación realizar la devolución del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío.

Que basados en esta normativa, no corresponde un reconocimiento por el extravío de la encomienda mayor a la suma consignada. Que la exorbitante suma pretendida por la demandante en su escrito de demanda, excede holgadamente el valor declarado por el remitente al momento de efectuar el despacho del bulto con destino a Río Colorado.

Sigue diciendo que en distintas oportunidades se ofreció a la Sra. Martínez el valor declarado en la Guía, pero su respuesta fue siempre negativa, en atención a que -según sus propios dichos- el valor de lo enviado era superior a dicho monto.

Es por ello que su representada no ha incurrido en falta alguna al marco protectorio de la Ley N° 24.240, ni a las normas que regulan la actividad de transporte, por lo que corresponde le rechazo de la acción intentada por la Sra. Martínez.

Seguidamente funda la excepción de prescripción interpuesta, funda en derecho, en lo prescripto por la Ley N° 20.216, su Decreto Reglamentario N° 151/74, artículo 2562 del CCyC, siguientes y concordantes, doctrina y jurisprudencia aplicable al caso,

ofrece prueba y culmina con el petitorio.

En fecha 29/09/2022 se tiene por presentado, en el carácter invocado. Se tiene por contestado traslado en tiempo y forma, por ofrecida prueba y por opuesta, como defensa de fondo, la excepción de prescripción. De la documental, se dispone conferir traslado.

En fecha 11/10/2022 la actora contesta el traslado conferido de la presentación de Via Cargo S.A., solicitando su rechazo.

El día 26/10/2022 se tiene por contestado en tiempo y forma el traslado. Se difiere el trámite de la excepción interpuesta para el dictado de sentencia definitiva.

Existiendo hechos controvertidos, se recibe la presente causa a prueba, conf. al Art. 486 -inc. 4º- del CPCC y se dispone la celebración de audiencia preliminar.

En 16/03/2023 se celebra la audiencia dispuesta a los fines del Art. 361 del CPCyC.

El 30/05/2023 se provee la prueba ofrecida por las partes.

El día 01/06/2023 la parte actora adjunta informe del Banco Nación.

El día 07/06/2023 el perito informático designado en autos Damian Pardal acepta el cargo.

El 13/06/2023 la actora se presenta y solicita se haga efectivo el apercibimiento dispuesto por el Art. 388 del CPCC contra la demandada atento a que la pericial informática ha sido ofrecida para el supuesto de que la accionada no acompañe el seguimiento de envío, siendo que ha sido intimada a ello en fecha 31/05/2023, debiendo cumplir en un plazo de 5 días. Que habiendo vencido dicho plazo, solicita se tenga por incumplida la intimación.

Asimismo desiste de la prueba pericial informática en función de que la demandada reconoció en su contestación de demanda el extravío de la encomienda

El día 14/06/2023 el doctor Martín Lejarraga adjunta la Guía N° R-5126-41703 correspondiente al envío y la planilla de seguimiento correspondiente al sistema informático de la empresa, dando cumplimiento con la intimación cursada en relación a la documental en poder de su representada.

En lo que refiere a los estados contables requeridos, atento a su gran

voluminosidad y la indudable complejidad que implica su traslado desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta Choele Choel, los pone a disposición de la jurisdicción en su totalidad, en la sede de la empresa sita en calle Carlos Pellegrini N° 743, PB, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El día 24/06/2023 el el perito informático solicita a la parte demandada el contacto de alguna persona con acceso a su propio sistema de seguimiento a los fines de poder coordinar la pericia informática que me fue encomendada y coordinar una entrevista de manera virtual. Solicita se suspenda el plazo de entrega del informe pericial hasta lograr el contacto y coordinar la pericia.

En fecha 25/07/2023 se tiene presente lo manifestado por la actora. Atento el estado de autos, encontrándose la parte demandada debidamente notificada -31/05/2023-, no habiendo cumplido con la intimación cursada, se dispone hacer efectivo el apercibimiento respecto a la documental en su poder. Se tiene por desistida a la actora de la prueba pericial informática propuesta.

Se fija la audiencia prevista por el Art. 388 del CPCC.

Se dispone al Dr. Lejarraga estar a lo dispuesto precedentemente. Y al perito informático estar al desistimiento de la prueba pericial informática.

El día 10/08/2023 se celebra la audiencia dispuesta a los fines del Art. 368 del CPCC. Se reciben las Declaraciones testimoniales ofrecidas por la parte actora, respecto de la Señora Adriana Sepúlveda y Laura Lorena Rivas.

El 18/10/2023 la actora solicita se pongan los autos para alegar.

El 06/11/2023 se certifica la prueba producida, se declara clausurado el período probatorio, se decreta la caducidad automática de la prueba confesional pendiente de producción ofrecida por la actora, se la tiene por desistida de la misma. Se dispone que firme la clausura del término probatorio, se pongan a disposición de los letrados, los autos, conforme Art. 486 -inc. 5°- del CPCC.

En fecha 21/12/2023 atento el estado de autos, se dispone el pase de las actuaciones para dictar sentencia.

CONSIDERANDO: I.- Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la

controversia ventilada por las partes, la que tratándose de una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC); ha sido expuesta a través del detalle pormenorizado de los hechos, en el apartado precedente.

Tal situación impone entonces la aplicación de las normas de la LDC para dirimir éste conflicto, en el entendimiento que la actora se encuentra amparada por el art. 42 de la Constitución Nacional y las leyes que se han dictado en su consecuencia, así como los principios propios del microsistema de protección de los consumidores.

II.- Que de acuerdo a los términos en los que ha quedado planteada la *litis*, como paso previo, es menester determinar preliminarmente, si la presente acción se encuentra prescripta.

Es que una solución adversa para la actora en éste punto, tornaría innecesario continuar con el análisis del caso.

Así, debe señalarse que el instituto de la prescripción es un medio de adquirir un derecho, o de liberarse de una obligación por el transcurso del tiempo y obedece, tanto en su faz adquisitiva, como aquella liberatoria a la necesidad de brindar certeza a las relaciones jurídicas.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, dejó dicho en términos generales, que la prescripción es una institución de orden público creada para dar estabilidad y firmeza a los negocios, disipar incertidumbres y poner fin a la indecisión de los derechos (C.S.J.N., «Fallos», 191- 490; 204-626 2).

En tal sentido, *"la prescripción liberatoria implica la pérdida de la acción por la inactividad del titular del derecho durante el plazo fijado por la ley, por lo que los dos elementos que la constituyen son el transcurso del tiempo y la inactividad del acreedor:"*. (Conf., Caballero De Aguiar, María R.- Gherzi, Carlos A., Prescripción liberatoria, pág. 21). Sin embargo, la posición citada, adelantamos, no resulta pacífica. Por ejemplo, para López Herrera hay que distinguir entre presupuestos, elementos y circunstancias impeditivas. (Cfr., López Herrera, Edgardo, Tratado..., cit., tomo I, pág. 49 y sig). En cambio, el Dr. Trigo Represas agrega otros requisitos, a saber: 1) Derechos o acciones susceptibles de prescripción; b) Que el derecho sea exigible y que su titular esté en condiciones de ejercitarlo; 3) que la prescripción sea opuesta por la parte a quien

interesa su declaración.(conf. Trigo Represas, Félix A., La prescripción liberatoria en los proyectos de reforma, en "Prescripción Liberatoria", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 2000, pág. 230 y ss.).

Sentado ello y adentrada en las constancias de autos, tengo que presentada la demandada ha interpuesto como defensa de fondo, la excepción de prescripción de la acción, en tanto refiere que el plazo para interponer el reclamo deducido en su contra feneció mucho tiempo antes de la fecha en que la actora diera inicio a la demanda.

Indica que de los hechos aportados en el escrito de demanda, así como de los datos insertos en la Guía N° VBR5126-00041703, el envío de la encomienda en cuestión se produjo el 19/12/2017, desde Liniers a la localidad de Río Colorado, Provincia de Río Negro.

En lo que refiere al plazo de prescripción, teniendo en cuenta que estamos frente a una relación de transporte de cosas, conforme lo establece el artículo 2562 -inciso d- del CCyC, el plazo para el reclamo de los eventuales daños derivados del contrato de transporte prescribe a los dos años, con lo cual, el reclamo que en estos obrados fue deducido, debió interponerse, a más tardar, antes del mes de diciembre de 2019. Sin embargo, conforme surge del sistema SEON del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, el ingreso de la demanda con la documentación en la mesa de entradas del Juzgado se produjo el 23/12/2021, esto es, más de dos años después de que operara la prescripción. Pero más allá de lo expuesto, agrega que si nos remitimos a las reglas de prescripción en materia de consumo, encontramos que de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 24.240, el plazo de prescripción es de tres años, con lo cual, aun suponiendo que estamos ante una relación de consumo, el plazo de prescripción de la acción se encontraba ampliamente vencido al momento de interponerse la demanda.

Por todo lo expuesto, peticiona se decrete la prescripción de la presente acción, con expresa condenación en costas a la accionante.

Sustanciado que fuera el planteo efectuado por la demandada, a su turno la actora, solicita el rechazo de la defensa en tanto refiere que la demandada pretende la aplicación del plazo de prescripción de dos años previsto en el Art. 2562 -inc.d- del CCCN por tratarse la presente acción de "transporte de cosas", desconociendo el sistema protectorio consumeril por el cual debe hacerse la interpretación y aplicarse la norma más favorable al consumidor, siendo la parte débil de la relación de consumo.

Cita jurisprudencia de la Cámara de Apelaciones en autos "RIOS MIGUEL ANGEL C/ AVILES GUILLERMO y OTRAS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario)", EXPTE. N° A-2RO-1951-C2020, que entiende en apoyo de su postura.

Sigue diciendo que en el caso de transporte de cosas, aun cuando el Código Civil y Comercial estipule un plazo de dos años, lo cierto que al ser la actora la consumidora y teniendo prevista una norma más favorable, debe aplicarse en plazo genérico de cinco (5) años.

De esta forma, de ninguna manera puede concluirse que el plazo para reclamar se encontraba prescripto.

Que Vía Cargo también yerra al ubicar como inicio del computo, el día que la Guía de Encomienda menciona -19/12/2017-. En primer lugar porque es habitual que la encomienda no llegue en el termino de horas, o el mismo día, desde que sale de su lugar de partida teniendo en consideración la distancia existente entre CABA y Rio Colorado -900 km. aproximadamente-. Que ni siquiera puede pensarse que tardara 24 hs. porque nada de ello se encuentra determinado por la demandada en la documentación que entrega. De hecho, los usos demuestran que las encomiendas provenientes desde CABA suelen tardar al menor 3 días. En razón de ello resulta imposible fijar como punto de partida del plazo de prescripción el mismo día que indica el remito N° 41703.

Destaca por otra parte, que el reclamo formal efectuado por la actora en fecha 8/01/2018 bajo el N° 0036-172 no solo interrumpió el curso de la prescripción, sino que mantuvo a la misma en una posición de estancamiento, dado que a partir del reclamo comenzaron a informarle una y otra vez que la encomienda estaba siendo "buscada" y que debía aguardar porque el reclamo llevaba mucho tiempo. Que esta maniobra por parte de la demandada la lleva a preguntarse ¿a partir de cuando comienza a correr el plazo si el daño aun no estaba configurado atento la expectativa que continuamente generaban en la actora de encontrar la encomienda?. Dice esto en respuesta a las informaciones brindadas a la consumidora por los empleados de la oficina de Rio Colorado de Vía Cargo quienes generaban una y otra vez la feliz expectativa de que la encomienda aparecería, amén de que la solución del reclamo llevaba "mucho tiempo".

Cita jurisprudencia en apoyo a su postura.

Agrega que según los propios dichos de la demandada, que cita textual "*En*

distintas oportunidades se ofreció a la Sra. Martínez el valor declarado en la Guía".

Que esta alegación demuestra el "reconocimiento" que la misma hace del extravío de la encomienda, generándose así la figura del reconocimiento como causal de interrupción de la prescripción.

Expuestas las posturas de las partes, he de señalar que el instituto de la prescripción es un medio de adquirir un derecho, o de liberarse de una obligación por el transcurso del tiempo y obedece, tanto en su faz adquisitiva como aquella liberatoria a la necesidad de brindar certeza a las relaciones jurídicas.

En autos, tengo que, frente al planteo de la demandada, corresponde resolver, en definitiva, el plazo que debe aplicarse a la presente, si el previsto por Art. 2562 - inciso d- del CCC (de 2 años) como sostiene la accionada, o el plazo de prescripción genérico previsto por el Art. 2560 del mismo cuerpo legal (de 5 años), como sostiene la actora, argumentando que es una consumidora y por ende ésta resulta ser la norma a ella más favorable.

Al respecto se ha sostenido que *"...El Código Civil y Comercial de la Nación ha sustituido el sistema de prescripción del Código Civil y derogado el plazo especial que tenía la Ley de Defensa del Consumidor. d) En virtud de dicha derogación, los plazos de prescripción establecidos en el Código Civil y Comercial se aplican en las relaciones de consumo -artículos 2560 a 2562- sobre la base de la prevalencia de la aplicación de las normas que benefician al consumidor -artículos 1094 y 1095- en cuanto integran el orden público tuitivo establecido por la Constitución Nacional - artículo 42-...".* BUERES Alberto J., Revista de derecho privado y comunitario 2021-2, La prescripción liberatoria en las relaciones de consumo: sus dudas interpretativas, por Demetrio Alejandro Chamatropulos, 1° Edición, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2021, 904 p., pág. 40.

"La prescripción liberatoria (en general) tiene la peculiar característica de ser uno de esos (pocos) institutos jurídicos que atraen con mucha intensidad tanto a los teóricos como a los "operadores jurídicos de a pie". La regulación de la prescripción en las relaciones de consumo (especialmente lo relativo a su plazo) es posiblemente uno de los temas más controvertidos que presenta el Derecho del Consumidor Argentino, sobre todo desde el año 2008 en adelante, año en el cual se sancionó la ley 26.361. La cuestión ha suscitado renovado interés pues el Código Civil y Comercial de la Nación

(CCyCN), además de establecer un régimen general de prescripción liberatoria (arts. 2532 a 2564) sustituyó el texto hasta el momento vigente del artículo 50 de la Ley de Defensa del Consumidor(LDC), que regulaba justamente este instituto". Idem supra, págs. 355 y 356.

"El artículo 50 de la LDC, sustituido por la ley 26.994, suprime la referencia a las acciones judiciales. Es decir, dicho precepto del al LDC, en su actual versión, no contiene ningún plazo de prescripción específico para las acciones judiciales entabladas con fundamento en ella. Ellas pasan a regirse directamente por las normas generales del CCyCN a menos que existan leyes especiales en el caso...". Idem supra, pág. 362.

"El artículo 2560 del citado Código, establece que el plazo genérico de prescripción es de cinco años, excepto que esté previsto uno diferente en la legislación local. Desde un plano teórico, se podría interpretar que las acciones basadas en la LDC prescriben, por regla general, a los cinco años, salvo que se trate de los plazos específicos previstos tanto en el Código o en leyes especiales. Sin embargo, también se podría razonar (con algún esfuerzo interpretativo) que el principio de norma más favorable al consumidor que surge de los artículos 3°, LDC, y 1094 del CCyCN, inclina la balanza hacia la aceptación del plazo de cinco años por sobre el que eventualmente surja de una ley especial. Sin perjuicio de la imprescriptibilidad para las acciones civiles derivadas de delitos de lesa humanidad (art. 2560, CCyCN), cabe resaltar que el Código enumera los siguientes plazos especiales: 1. Diez años para el reclamo del resarcimiento de daños por agresiones sexuales infligidas a personas incapaces (que comienzan a partir del cese de la incapacidad) y que surge del artículo 2561 del Código. 2. Tres años para el reclamo de la indemnización de daños derivados de la responsabilidad civil (art. 2561, CCyCN). Aquí conviene efectuar un pequeño paréntesis, ya que, si bien se trata de un plazo especial, su ámbito de aplicación es tan amplio que, en la práctica, la gran mayoría de las acciones judiciales intentadas por consumidores o usuarios prescribirá a los tres años ya que en ellas casi siempre se reclama por daños. En otras palabras, desde la teoría el plazo general será el de cinco años del artículo 2560, CCyCN, pero, en la práctica, será el de tres del artículo 2561 del citado Código. Como otro dato de relevancia fáctica, adviértase también que el CCyCN, al regular en general sobre la responsabilidad civil, suprime la diferenciación entre las antiguas órbitas contractual y extracontractual, dando nacimiento a un

régimen unificado. En atención a ello, el plazo de tres años recién mencionado se aplicará aun a los reclamos de daños de origen contractual. Buscando ejemplos de casos en los cuales los consumidores puedan invocar el plazo de cinco años del artículo 2560, CCyCN, se podría pensar en las acciones de cumplimiento contractual (ya que no se trata de indemnizaciones que tienen un plazo de tres) o en los pedidos de restitución de sumas de dinero cobradas indebidamente (pues allí no se trata de responsabilidad civil sino de enriquecimiento sin causa). También la acción preventiva de daños o la de daños punitivos (para aquellos que sostienen que puede existir una acción autónoma al respecto)... Si bien el Código vigente no ha empeorado la situación de la mayoría de los consumidores, ha dejado un "vacío" en todas las relaciones de consumo regidas por leyes especiales que pasa a ser ocupado casi inevitablemente por los plazos brevísimos de prescripción que surgen de algunas de ellas...". Idem supra, págs. 367 a 371.

Autores como Lorenzetti dicen que "...el inciso d, del 2562 constituye una excepción al plazo de prescripción de la acción de daños previsto en el artículo 2561, segundo párrafo, para el caso que los daños deriven del incumplimiento del contrato de transporte, sea de personas o cosas. En efecto, el plazo específico de las acciones de daños el trienal, pero cuando se trata de los sufridos en el transporte, se prevé un plazo más corto: bienal. La doctrina no es pacífica al respecto, pues en esta cuestión también influye la relación en cuanto a la prevalencia del sistema del Código y el microsistema consumeril, a resolver a través del diálogo de fuentes. Se presentan tres vertientes doctrinales: a) Algunos autores entienden que debe prevalecer la especificidad de la norma bajo comentario. b) Desde otro ángulo, se postula que la reforma del artículo 50 de la ley 24.240 -por ley 26.994-, al haberse eliminado la referencia a las acciones judiciales -que se mencionaban en la redacción dada por la ley 26.361-, lleva a la norma específica -pero amplia- del párrafo segundo del artículo 2561, o sea, al plazo de prescripción de tres años. c) Otros, en cambio, sostenemos que la falta de mención de esas acciones judiciales conduce a la previsión del plazo genérico o residual del artículo 2560, o sea, la prescripción quinquenal. Nos fundamos en la inexistencia de norma específica que permita apartarse del plazo genérico; para reforzar tal criterio, acudimos, especialmente, a la interpretación más favorable al consumidor, según el imperativo del artículo 1094...". LORENZETTI Luis R., Código Civil y Comercial Explicado, 1° Edición revisada, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2019, 856 p., págs. 489 y 490.

Entiendo que en el caso , es correcta la cita jurisprudencia realizada por la parte actora.

En tal sentido, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, en los autos caratulados: "RIOS MIGUEL ANGEL C/ AVILES GUILLERMO y OTRAS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) (P/C M-2RO-1373-C9-20)", EXPTE. N° A-2RO-1951-C9-20, ha dicho en la sentencia dictada en fecha 14/12/2021, con el voto del Dr. Gustavo Adrian Martinez, si bien relativo al plazo de prescripción en materia de seguros, que: *"...II.4.- En este sentido, copiaré a continuación lo expuesto en 'Martín c/ BBVA Consolidar Seguros', en lo que aquí interesa: '... se yerra por completo en la sentencia cuando se prescinde de una interpretación sistémica del ordenamiento y con sustento en la modificación del art. 50 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (LDC) operada por la ley 26.994, se entiende que el plazo de prescripción se ha reducido a un año conforme la Ley de Seguros 17.418. Igualmente, la cita de los precedentes de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, son desacertadas en tanto se vinculan con cuestiones muy distintas, más allá que lejos estoy de compartir lo que resolviera la misma en el citado precedente 'Flores'. 5.7.2.- Como venimos insistiendo, el sistema de Defensa del Consumidor tiene un anclaje expreso en el Bloque Convencional-Constitucional vinculado a los Derechos Humanos y como tal rige el principio de progresividad o no regresividad, que como sabemos veda al legislador la posibilidad de adoptar -al menos injustificadamente- medidas regresivas (ver entre otros, votos de los Dres. Fayt, Lorenzetti y Maqueda en sentencia CSJN del 24/11/15 en causa 'Registro Nacional de Trabajadores Rurales y Empleadores c/ Poder Ejecutivo Nacional, acción de amparo'; Álvarez Larrondo, Federico M., 'La vigencia del principio protectorio', en Revista Derecho de Daños, tº 2016-,1 Consumidores, Rubinzal Culzoni, Cita Online: RC D 1173/2017; Sahián, José, 'Principios de progresividad y no regresividad en los derechos de los consumidores', La Ley Cita Online: AR/DOC/3067/2017). Al respecto Rusconi expresa: 'Creemos que la progresividad exigible en nuestra materia, la que lógicamente conlleva la 'no-regresión', habilita a pensar en cuestionamientos y revisiones ?ya vía intervención judicial, ya a través de futuras modificaciones legislativas? de las alteraciones 'a la baja' que el Anexo II de la ley 26.994 significó para el estatus que se había alcanzado en materia de protección legal de consumidores y usuarios en la ley 24.240, tal como*

había quedado redactada luego del año 2008 según la ley 26.361. Las líneas axiológicas y hermenéuticas enunciadas arriba conforman un estándar sumamente exigente y que no admite retrocesos. Ese estándar debe guiar la tarea de todas las autoridades con responsabilidades en la tutela de los derechos de consumidores y usuarios: funcionarios públicos, legisladores y jueces. La labor de toda la ciudadanía es construir consensos y generar ideas superadoras para contrarrestar aquellos embates'' (Rusconi, Dante D., 'Manual de Derecho del Consumidor', segunda edición actualizada 2015, pág. 226). Pero más allá de ello, no podemos perder de vista que la modificación de LDC vino juntamente con la sanción del Código Civil y Comercial y entre sus motivaciones principales se expuso la constitucionalización del derecho privado y profundizar en la defensa de los consumidores. En esa línea el CCyC no solo estableció pautas claras en orden a la aplicación e interpretación del derecho especialmente en casos vinculados a los derechos humanos (arts. 1 y 2), sino que introdujo disposiciones tales como el 1.095 estableciendo la interpretación más favorable al consumidor en lo que concierne al contrato de seguro, o el art. 1.094 que respecto de la interpretación y prelación normativa, dispone que 'Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor'. Resulta entonces en mi opinión absurdo, sostener que la modificación del art. 50 de la LDC, hecha por la misma ley que sancionó el Código Civil y Comercial, haya pretendido bajar el plazo de prescripción en materia de seguros que era de tres años cuando existía una relación de consumo, a un año. Hay que encontrar congruencia en el texto de la ley y evitar por ende interpretaciones que le hagan incurrir en auto contradicciones. Desde tal perspectiva, no hay otra alternativa que aplicar los plazos de interpretación previstos por el CCyC, ya sea el genérico (art. 2560) o el especial (art. 2561, segundo párrafo), lo que en ningún caso bajan del plazo de tres años, con lo que se respeta además el principio de progresividad o no retroactividad que es medular en la materia...5.7.4.1.- Calificada doctrina se ha expresado en el sentido que aquí se propugna. En este sentido expresa Wajtraub: 'Con la finalidad del sistema de otorgar una protección mayor a la parte débil, la normativa del consumidor no es solamente lo reglado en la ley específica, sino que está integrado también por todas aquéllas normas que resulten aplicables a la relación jurídica de consumo, conforme lo estipula la normativa especial al decir que las

disposiciones de la ley de defensa del consumidor 'se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo'. La obligatoriedad de integrar todas las normas que puedan resultar aplicables a los parámetros descriptos, denota la clara intención del legislador de crear una cobertura amplia y completa para el consumidor, habilitando la posibilidad de tomar preceptos ajenos a la propia ley 24.240, ya sea para cubrir situaciones no contempladas, ya sea para otorgar una respuesta más favorable para el consumidor, la cual puede encontrarse a veces fuera de la propia ley de defensa del consumidor. El sistema de protección del consumidor se integra en definitiva por todas las normas y principios del derecho privado patrimonial que sean aplicables a la relación de consumo y cuando el ordenamiento jurídico contemple más de una respuesta normativa para determinado presupuesto de hecho, planteándose una superposición, la correcta hermenéutica constitucional prevé la prevalencia del criterio interpretativo más favorable para el consumidor y no algún otro'. (Wajntraub, Javier H., 'Defensa del consumidor y prescripción en materia de seguros', publicado en La Ley 08/06/2015, RCyS 2015-VIII, 221, Cita Online: AR/DOC/1892/2015)...".

Me he extendido en la cita del fallo, en tanto comparto el criterio allí expuesto.

Efectuadas las citas doctrinales y jurisprudenciales precedentes, concuerdo con esta última postura, entendiendo que debe aplicarse al presente caso el plazo de prescripción genérico de 5 años previsto por el CCyC, en tanto el mismo resulta ser más favorable a la consumidora.

En otro orden de ideas, y cualquiera sea el plazo de prescripción que aquí se adopte, (3 como pretende la demandada, o 5 como pretende la actora), conforme las constancias de autos, la suspensión realizada por reclamo fehaciente mediante el "Reclamo por Extravío de Equipajes o encomiendas" N° 0036-172, radicado por la actora en fecha 08/01/2018, que se regula por el Art. 2541 del CCyC (suspensión por interpelación fehaciente), y la mediación realizada en el expediente administrativo al cual no asistió la demandada y que se regula en el Art. 2542 del mismo cuerpo legal (suspensión por pedido de mediación), entre ambas alcanzan una suspensión de la prescripción lo suficientemente amplia para que el derecho de la actora no prescriba.

Se han operado ambas causales de suspensión de la prescripción y entonces la acción al momento de la interposición de la presente demanda se encontraba

plenamente subsistente.

Que por todo lo hasta aquí expuesto, siendo de aplicación al caso que nos ocupa el plazo de prescripción genérico que establece el artículo 2560 del CCyC, de cinco años, e incluso sin tener en cuenta el efecto suspensivo generado por el reclamo por extravío de equipaje o encomiendas y la etapa de mediación previa, no ha transcurrido tal plazo de 5 años para que prospere la excepción intentada por la demandada, por lo que corresponde su rechazo.

III.- Seguidamente y habiendo resuelto la defensa de fondo planteada, he de reseñar -en resumen, en tanto los escritos postulatorios fueron transcritos en las resultas-, la posición asumida por las partes en la demanda y contestación y en consecuencia la forma en que ha quedado trabada la *litis*.

1.- Así, la parte actora expuso con detalle su versión fáctica en el escrito de demanda y enmarcando la relación jurídica controvertida que la liga a la demandada, bajo la órbita del derecho consumeril, refiere que el día 18/12/2017 realizó una compra por la suma de \$6.100 al Sr. Javier Ezequiel Iglesias de Liniers (Bs. As.) por medio de comunicación telefónica, realizando el pago mediante transacción bancaria N° 011735204873088, en la misma fecha.

Que, por la distancia existente entre Liniers y Río Colorado -su domicilio-, al no tener vehículo, y la exigua capacidad económica de su parte, le solicito al Sr. Iglesias que le enviara le encomienda por Vía Cargo S.A.

Que la encomienda le fue enviada por Vía Cargo S.A. el día 19/12/2017, conforme Guía N° 5126R41703, pero que dicha compra jamás llegó, razón por la cual se presentó reiteradas veces en la Terminal de Río Colorado, en la empresa de transporte mencionada, a efectuar su reclamo, sin recibir respuesta alguna, inclusive efectuó un reclamo formal por Extravío de Equipajes o Encomiendas, el día 8/01/2018, bajo el número de cliente 124597, que permaneció abierto durante todo este tiempo, presentándose -la actora- sistemáticamente en la empresa a fin de que le den respuesta, todo con resultado negativo, informándole solo que ello llevaba un tiempo considerable hasta que chequearan todo, razón por la cual debía esperar y ellos la llamarían.

Ante la falta de respuesta, en Mayo de 2018, formuló denuncia ante la OMIC de Río Colorado, notificándose de su inicio a la Comisión Nacional de Regulación de

Transporte, no habiendo tampoco obtenido respuesta.

Y, posteriormente, inició la instancia de mediación, y estando debidamente notificada los demandados, decidieron dar por finalizada dicha etapa desistiendo la demandada de la instancia, actuando así con total indiferencia hacia ella, provocando una angustia imposible de canalizar dado que al ser del interior todas las compras que hoy facilita el uso de medios electrónicos son frustradas por las mismas empresas en las que uno deposita su confianza para adquirir bienes o servicios de satisfacción personal y ante ello que actúan con desinterés por considerarlos alejados y sin recursos para reclamar lo que por derecho les corresponde.

La actora ha fijado su pretensión, reclamando la suma de **\$1.244.338,35** y/o lo que en más o en menos se considere, con más los intereses debidos conforme doctrina legal del Superior Tribunal de la provincia de Río Negro, en concepto de los daños y perjuicios, por el incumplimiento contractual de Vía Cargo S.A. en el servicio de transporte.

Por su parte, Vía Cargo S.A., se ha presentado, a través de su apoderado, el 27/09/2022, a contestar demanda, y en tal oportunidad, luego de negar por imperativo procesal, los hechos expuestos por la parte actora en su libelo de demanda, respecto al caso en particular, reconoció haber recibido la encomienda despachada por el remitente Javier Iglesias, mediante guía N° VBR5126-00041703, quien realizó el envío de 1 bulto desde Liniers, hacia Río Colorado, con un valor declarado \$1.500 a nombre del destinatario Lucrecia Martínez.

Que la obligación de la empresa, tal como establece la Ley N° 20.216, y su Decreto Reglamentario N° 151/74, es recibir las encomiendas en bultos cerrados, debidamente embalados y listos para su despacho -desconociendo su contenido y el estado del mismo-, y realizar la devolución del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío.

Que por el hecho de desconocer el contenido de las encomiendas y el estado, y tal como lo exige la Ley, el remitente debe declarar el valor real que considera posee el paquete enviado. Dicho valor declarado libremente por el remitente, es el que actúa como reembolso en el caso de pérdida, extravió y/o cualquier otro siniestro que podría llegar a sufrir su encomienda, tal como lo establece el Decreto Reglamentario N°

151/74.

Que el despachante, no puede alegar desconocer dicho monto establecido en la factura guía, porque la misma es entregada en el momento al remitente, contando ésta con todas y cada una de las condiciones de despacho.

Que basados en esta normativa, no corresponde un reconocimiento por el extravío de la encomienda mayor a la suma consignada. Que la exorbitante suma pretendida por la demandante en su escrito de demanda, excede holgadamente el valor declarado por el remitente al momento de efectuar el despacho del bulto con destino a Río Colorado.

Sigue diciendo que en distintas oportunidades se ofreció a la Sra. Martínez el valor declarado en la Guía, pero su respuesta fue siempre negativa, en atención a que -según sus propios dichos- el valor de lo enviado era superior a dicho monto.

IV.- Ahora bien, expuestas las posturas de las partes, tengo que la Sra. Martínez, reclama la indemnización de los daños causados a consecuencia de una encomienda enviada a través de la empresa Vía Cargo S.A., el día 19/12/2017 que nunca llegó, y que contenía una compra por la suma de \$6.100 realizada el día 18/12/2017, por teléfono, al Sr. Javier Ezequiel Iglesias de Liniers (Bs. As.).

En el Libro Tercero, Título IV, Capítulo 7 - del Transporte, Sección 1ª - Disposiciones generales, el Art. 1280 del CCyCN, define al contrato de transporte diciendo: *"Hay contrato de transporte cuando una parte llamada transportista o porteador se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, y la otra, llamada pasajero o cargador, se obliga a pagar un precio o flete."*

"En el contrato en comentario el transportista o porteador asume una obligación de resultado al pactar llevar las personas o las cosas sanas y salvas —o en el estado en que se encontraban al momento de recibirlas— al destino convenido. Por otro lado, el pasajero o cargador se obliga a pagar el precio acordado como contraprestación por el servicio prestado. Si bien la definición se refiere a “trasladar (...) de un lugar a otro”, debe entenderse que la responsabilidad del transportista se inicia cuando recepta la persona o la cosa y concluye al entregarlas sanas y salvas o en el estado en que fueron recibidas, respectivamente, y en el destino acordado, tal como establece el

art. 1288 CCyC.". (CAMELO Gustavo, PICASSO Sebastián, HERRERA Marisa, Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, Libro Tercero, 1a ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Infojus, 2015, Comentarios a los arts. 1280 a 1318 elaborados por Florencia Córdoba, págs. 34 y ss.).

El Art. 1285 regula el supuesto de Pérdida total o parcial del flete por retraso, diciendo, *"Producido el retraso en el traslado de las cosas transportadas, si el transportista no prueba la causa ajena, pierde una parte del flete proporcional al retraso, de modo tal que pierde el total si el tiempo insumido es el doble del plazo en el que debió cumplirse. Lo dispuesto por este artículo no impide reclamar los mayores daños causados por el atraso."*. Y el Art. 1286, regula la Responsabilidad del transportista, en los siguientes términos: *"La responsabilidad del transportista por daños a las personas transportadas está sujeta a lo dispuesto en los artículos 1757 y siguientes. Si el transporte es de cosas, el transportista se excusa probando la causa ajena. El vicio propio de la cosa transportada es considerado causa ajena."*. De tales términos entonces, se desprende que la responsabilidad por los daños en el transporte es de naturaleza objetiva.

"La regla dispone que la obligación del transportista es objetiva e integral. Remite para el caso de transporte de pasajeros a lo normado por el art. 1757 CCyC y ss., y establece que para el transporte de cosas solo se puede eximir de responsabilidad al transportista probando la causa ajena, entre las que se encuentra el vicio propio de la cosa transportada." (idem ut supra, págs. 36 y 37).

Seguidamente y en la Sección 3ª, relativa al Transporte de cosas, el Art. 1296 establece que *"El cargador debe declarar el contenido de la carga, identificar los bultos externamente, presentar la carga con embalaje adecuado, indicar el destino y el destinatario, y entregar al transportista la documentación requerida para realizarlo. Si se requieren documentos especiales, el cargador debe entregarlos al porteador al mismo tiempo que las cosas a transportar."*

Entonces se tiene que *"El cargador debe cumplir con sus obligaciones antes de que comience a ejecutarse el contrato. El rol que cumple es de carácter fundamental y esto se debe a que es el encargado de informar al transportista si las cosas que va a trasladar requieren de una atención especial para que no se deterioren. Son obligaciones del cargador: declarar el contenido de la carga, identificar los bultos*

externamente, presentar la carga con embalaje adecuado, indicar el destino y el destinatario, entregar al transportista la documentación requerida para realizarlo y, si es necesario, entregar los documentos especiales de la carga." (idem ut supra, pág. 41 y ss.).

Por su parte el Art. 1297 reza *"El cargador es responsable de los daños que sufran el transportista, otros cargadores o terceros, que deriven de la omisión o la inexactitud de las indicaciones o de la falta de entrega o de la irregularidad de la documentación."*, esto quiere decir que el cargador es responsable si, por el incumplimiento de algunas de las obligaciones determinadas por el art. 1296 CCyC, generó daños al transportista, otros cargadores o terceros.

"El art. 1296 CCyC determina que el cargador tiene la obligación de informar el contenido de la carga y los cuidados especiales que esta requiere. La exigencia antes mencionada se fundamenta, entre otras cosas, en que algunas mercaderías pueden causar daños si no son correctamente manipuladas...Por cualquier daño producido al transportista, cargadores o terceros por el incumplimiento de las obligaciones que pesan sobre el cargador, este último será responsable. La norma impone que si la falta de entrega de la documentación que requiere la mercadería para ser trasladada o si la omisión de comunicar los conocimientos necesarios para transportar la carga genera un daño, el responsable es el cargador."

El Art. 1300 prescribe que *"Si no hay carta de porte, el cargador tiene derecho a exigir al transportista que le entregue un recibo de carga, denominado guía, con el mismo contenido de aquélla."* *"La guía es otro de los instrumentos probatorios del contrato de transporte de cosas y contiene el mismo contenido que la carta de porte...Si el transportista no requirió la emisión de la carta de porte, el cargador le puede exigir al primero que emita una guía de carga. Se trata de un recibo de la carga producido por el transportista, que constituye un título de crédito al tenedor legitimándolo a requerir la entrega de la mercancía transportada. El tenedor legítimo de la guía mantiene la disposición de la carga y puede dar nuevas instrucciones al transportista sobre la misma (ver arts. 1302 y 1303 CCyC). Tiene los mismos efectos probatorios que la carta de porte."*

Ahora bien el Art. 1304 regula que *"Los derechos nacidos del contrato de transporte corresponden al destinatario desde que las cosas llegan a destino, o desde*

que, vencido el plazo del transporte, haya requerido la entrega al transportista. Sin embargo, el destinatario no puede ejercer tales derechos sino contra el pago al transportista de sus créditos derivados del transporte.". Esto es, el destinatario puede ejercer sus derechos desde que la carga llegó a su destino o se cumplió el plazo para su entrega y se haya solicitado la misma, y se abonó la contraprestación determinada para el transporte.

"El destinatario de la carga es el sujeto a quien va dirigida la mercancía y tiene el derecho de exigir su entrega si se ha cumplido el plazo para la misma y en caso de demora puede exigir una disminución en el precio del flete y reclamar la reparación por los daños o pérdida que sufriera la carga durante el transporte. Estos derechos nacen una vez que la carga ha llegado al lugar de destino indicado por las partes, o si se ha cumplido el plazo estipulado y el destinatario ha requerido la entrega de la mercancía, siempre que se haya abonado el precio pactado por las partes como contraprestación del contrato de transporte de cosas que los vincula."

En el mismo sentido, el Art. 1306 establece una de las obligaciones fundamentales del transportista: la de entregar la carga en el estado en que la recibió, en los siguientes términos *"El transportista está obligado a entregar la carga en el mismo estado en que la recibió, excepto causa ajena. Si la ha recibido sin reservas, se presume que ella no tenía vicios aparentes y estaba bien acondicionada para el transporte. El destinatario no está obligado a recibir cosas con daños que impidan el uso o consumo que les son propios."*

"El transportista tiene la obligación de entregar al destinatario la carga en el estado en que se encontraba al momento de hacerse cargo, esto es, quien transporta la mercadería debe tomar los recaudos necesarios para que la misma no sufra daños ni alteraciones. Si al recibir la cosa de parte del cargador no efectuó ninguna reserva, la norma establece que se entiende que fue recibida sin vicios aparentes y que se encontraba en condiciones de ser debidamente trasladada. Aquí adquieren relevancia los documentos previstos en los arts. 1298 al 1300 CCyC, porque allí el cargador debe cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en el art. 1296 CCyC, entre ellas, la de informar el contenido de la carga, su estado y si requiere de cuidados especiales para su traslado. El transportista podrá eximirse de responsabilidad por los daños sufridos por la carga probando la culpa ajena. Por último, la norma en comentario le otorga el derecho al destinatario de negarse a recibir la carga si la misma sufrió daños

que impiden el uso o consumo que le son propios." (idem *ut supra* págs. 45 y 46).

Finalmente y he destacar, que en el transporte de cosas también rige el principio de invalidez de las cláusulas limitativas de la responsabilidad del transportista (Art. 1310), regla con la cual se ratifica el carácter imperativo de las normas que legislan el contrato de transporte.

V.- Frente a tal marco normativo y el relativo al que regula las relaciones de consumo, con más las constancias de autos, ha quedado probado que la señora Lucrecia Martínez, realizó una compra en forma telefónica el día 18/12/2017, por la suma de \$1.600, abonándola mediante transacción bancaria N° 011735204873088, habiendo acompañado el comprobante digitalizado, cuya autenticidad fue respaldada mediante la producción de prueba informativa al Banco Nación, quien en fecha 31/05/2023 (informe presentado por la actora el día 01/06/2023) informa que la transacción N° 011735204873088 es auténtica, agregando que los fondos fueron depositados en cuenta de destino sucursal Plaza de Mayo a nombre de Iglesias Javier Ezequiel, DNI 31.937.825. Asimismo la entidad bancaria en tal oportunidad, adjunta copia cotejada con original la cual se encuentra en legajo del día 18/12/2013, en donde figura firma, aclaración y DNI de la depositante -aquí actora-.

Tal circunstancia, vale destacar, además, no ha sido desvirtuada por prueba en contra por parte de la accionada.

Tengo asimismo por probado que si bien la parte actora no intervino en él, el contrato de transporte existió, la demandada no lo ha negado, por el contrario, lo ha reconocido en su contestación de demanda al decir "*...en distintas oportunidades se ofreció a la Sra. Martínez el valor declarado en la Guía...*" (sic.), por lo que reitero, debe tenerse por acreditada, no solo la existencia del contrato de transporte, si no también que el mismo tuvo a la demandada como transportista y a la actora como beneficiaria.

Sumado a ello, la propia accionada ha acompañado como documental en su contestación de demanda, la Copia de la Guía N° VBR5126-00041703, que luego, y como consecuencia de la producción -por parte de la actora- del requerimiento de la prueba documental en poder de la demandada, el día 14/06/2023 el doctor Martín Lejarraga adjunta -nuevamente- la Guía N° R-5126-41703 correspondiente al envío y la

planilla de seguimiento correspondiente al sistema informático de la empresa.

Entonces, el transporte que pudo haber estado a cargo del vendedor de la compra que no fue entregada, fue contratado por éste sin que tuviera intervención alguna en la generación de tal vínculo obligacional la parte actora, más allá de ser la destinataria de las compra en cuestión.

Si bien en el contrato de transporte de cosas, los sujetos son el transportista y el cargador, existe también un beneficiario por lo que, en definitiva, muchas veces se trata de un contrato a favor de terceros (Art. 1.027 del Código Civil y Comercial de la Nación, en adelante CCyCN).

La beneficiaria del contrato entonces es la actora que reclama la pérdida de la compra, enviada por encomienda a través de Vía Cargo S.A..

Entonces, ha quedado probado que la compra realizada por la actora, ha sido despachada a través del servicio de transporte de la parte accionada, y que la encomienda fue recibida por la empresa Vía Cargo de Vía Bariloche, Agencia ubicada en Liniers (Buenos Aires), el día 19/12/2017, para su posterior transporte con destino a la Terminal (Boletería N° 1) de Río Colorado.

Seguidamente, amén del propio reconocimiento de la demandada al decir "*...en distintas oportunidades se ofreció a la Sra. Martínez el valor declarado en la Guía...*", de la información que se extrae de la planilla de seguimiento correspondiente al sistema informático de la empresa, y de la propia declaración de los testigos, prestados en la audiencia celebrada el día 10/08/2023, surge que la encomienda nunca llegó a los fines de ser retirada por la actora en la oficina que la accionada tienen en la Terminal de Río Colorado.

La testigo Adriana Analía Sepúlveda (amiga de Lucrecia) dijo, además de que la actora realizó una compra que le fue enviada por vía cargo en el 2016, que nunca le llegó por lo que efectuó reclamo en la oficina de Río Colorado, que llamó por teléfono a un 0-800 de vía cargo y nunca recibió respuesta. Que el monto que había abonado la Sra. Martínez por el contenido de la encomienda era de \$6.000. Contó que le costó a Lucrecia juntar ese monto para adquirir los bienes que finalmente no llegaron porque no tiene un trabajo estable, en blanco, que es ama de casa, que tiene una entrada, su marido hace changas. Respecto a su estado de ánimo estaba mal, preocupada porque había

juntado esa plata para pagar esa encomienda.

Preguntada por el letrado de la parte demandada al respecto respondió que no sabía de cuántos bultos se trataba la encomienda, que creía que la compra era de zapatos, eran para vender, pero no sabía cuántos, ni si eran para ella o para su marido.

Por su parte Laura Lorena Rivas, también amiga de la actora, frente al pliego de preguntas propuesto, dijo que en el 2017 Lucrecia realizo una compra que le fue enviada por vía cargo y que esa compra no le llego, que efectuó reclamos en la oficina de vía cargo de rio colorado porque no le devolvían la encomienda y no obtuvo respuestas, también reclamó por defensa del consumidor, pero tampoco obtuvo respuesta. Que Lucrecia invirtió un valor de \$6.000 para adquirir la encomienda. Contó que la actora es ama de casa y vive de changas y que le costo un montón juntar el dinero para adquirir la encomienda que nunca le llego. Respecto a su estado animo al efectuar la compra y el cambió al no llegarle la encomienda dijo que como todo el que hace una compra estas entusiasmado por recibirla y si no te llega obviamente su ánimo no era bueno.

Por ello y no habiéndose producido ninguna prueba que acredite lo contrario, entiendo que la encomienda fue extraviada por exclusiva culpa o negligencia de la parte demandada.

Tengo por acreditado que frente a tal panorama, la actora ha realizado reiterados reclamos extrajudiciales ante la accionada, sin recibir respuesta favorable, así, las testigos, dijeron -testimonio de Adriana- que Lorena efectuó reclamo en la oficina de Río Colorado, que llamo por teléfono a un 0-800 de vía cargo y nunca recibió respuesta. Y Laura contó que Lorena efectuó reclamos en la oficina de vía cargo de rio colorado porque no le devolvían la encomienda y no obtuvo respuestas, también reclamó por defensa del consumidor, pero tampoco obtuvo respuesta.

Sumado a ello, por prueba documental la actora ha acreditado la realización del reclamo formal por Extravío de Equipajes o Encomiendas, el día 8/01/2018, bajo el numero de cliente 124597, la iniciación de la del reclamo administrativo ante la OMIC que tramitó bajo el legajo caratulado

"MARTINEZ LUCRECIA BEATRIZ C/ VIA CARGO", EXPTE. N° 1466/18, y la tramitación de la instancia de mediación en el proceso caratulado "MARTÍNEZ, LUCRECIA Y VÍA CARGO S.A.- VÍA BARILOCHE S.A.S/MEDIACIÓN", EXPTE. N° 045-CRC-2021, que culminó con la expedición del Formulario N° 05 del que surge que la mediación fue finalizada por: desistimiento de los requeridos.

Conforme surge de todo lo anteriormente expuesto, se acredita la falta de cumplimiento legal y contractual, así como el incumplimiento al adecuado deber de información y de trato digno por parte de la demandada, y de tales incumplimientos no resulta irrazonable presumir las consecuencias patrimoniales y no patrimoniales reclamadas, por lo que corresponde condenarla a resarcirlos.

VI.- Despejada la cuestión en mérito a la existencia del hecho, dirimida entonces la responsabilidad de la demandada, frente a su incumplimiento contractual y legal, y la obligación que recae sobre ella de reparar los daños causados, derivados del extravío de la encomienda de la actora, corresponde determinar el alcance de la misma, y cuantificar esa reparación, ingresando al tratamiento de los distintos rubros reclamados, que son objeto de la pretensión de la actora.

Daño Emergente, la actora ha dicho que se refiere a los gastos en que ha incurrido con ocasión del perjuicio y que ha debido asumir.

En tal sentido, solicita por el mismo la suma de **\$6.100**, abonados por la compra que efectuara y que debían entregarle las demandadas mediante encomienda Guía N° 5126R41703, y que acredita con comprobante de transacción N° 011735204873088.

Que sobre éste rubro tiene dicho la jurisprudencia: *"los daños consecuentes deben indemnizarse, aún sin prueba específica, pues cabe presumirlos si las circunstancias del caso así lo justifican"*. (CNCiv., Sala J, 11/3/97, "Fracchia, Francisco E. y otro c. Pirolo, Nicolás", La Ley, 1997- E-978 y DJ, 1998-3-421).

Por su parte la accionada, se limitó a negar que su mandante deba abonar una suma superior al valor declarado y asegurado por el despachante de la encomienda, que

en el caso de marras, el remitente Javier Iglesias, mediante guía N° VBR5126-00041703, realizó el envío de 1 bulto desde Liniers, hacia Río Colorado, con un valor declarado \$1.500 a nombre del destinatario Lucrecia Martínez. Que el remitente es el que manifiesta el valor declarado y de forma libre manifestó el valor declarado de \$1.500. Es decir, que la obligación de la empresa tal como establece la Ley N° 20.216, y su Decreto Reglamentario N° 151/74, tiene como obligación realizar la devolución del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío y que no corresponde un reconocimiento por el extravío de la encomienda mayor a la suma consignada, que la exorbitante suma pretendida por la demandante en su escrito de demanda, excede holgadamente el valor declarado por el remitente al momento de efectuar el despacho del bulto con destino a Río Colorado.

Repárese que el art. 37 de la LDC contempla que es obligación de los proveedores aportar al litigio 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. No son los presentes un mero juicio civil o comercial, sino de derecho del consumidor. La carga probatoria es, por lo tanto, clara en cabeza de los demandados, y deben estos aportar elementos corroborativos de todos los hechos y circunstancias de los que pretendan valerse, para escapar de la "responsabilidad" que pudiera tocarles, o reducirla.

Dicho esto, ha quedado acreditado -con las pruebas a las que se hizo referencia en el punto anterior a las que me remito en honor a la brevedad- que no ha existido carta de porte y que solo existe remito. Sin perjuicio de que no existe constancia en las actuaciones, de la compra, características de la mercadería, cantidad, ni su valor individual en su caso, de la compulsa de autos surge que la accionante pudo demostrar que realizó una compra, el día 18/12/2017, por la suma de **\$6.100**, habiendo abonado la misma mediante operación bancaria.

Sumado a ello la testigo Adriana , preguntada sobre lo particular dijo que el monto que había abonado la Sra. Martínez por el contenido de la encomienda era de \$6.000 y que le costo a Lucrecia juntar ese monto para adquirir los bienes que finalmente no llegaron porque no tiene un trabajo estable, en blanco, que es ama de casa, que tiene una entrada, su marido hace changas.

Laura Lorena Rivas, por su parte contó que Lucrecia invirtió un valor de \$6.000

para adquirir la encomienda, que es ama de casa y vive de changas y que le costo un montón juntar el dinero para adquirir la encomienda que nunca le llevo.

Como se dijo, tales extremos, la compra, su pago y envío se encuentran acreditados, no así la recepción de dicha encomienda, es por ello que corresponde receptar el rubro por la suma de \$6.100.

En la especie, me inclino por considerar que la medida del daño derivado del incumplimiento contractual, está dado por el valor de la encomienda extraviada, cuyo monto alcanza la suma de **\$6.100**. Suma a la que deberán adicionarse intereses, desde el 18/12/2017 y hasta el 01/08/18 los que deberán calcularse de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel c/ Provincia de Río Negro y a partir del 01/08/18 y hasta su efectivo pago deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatriz c/ Prevención ART S.A. s/ Accidente de Trabajo".

Daño Moral: Estima por este rubro y reclama la suma de **\$242.767,67** y/o lo que se estime, conforme el prudente criterio judicial y la prueba a rendirse.

Indica en apoyo a su reclamo, citando jurisprudencia y doctrina, que efectuó una compra a distancia que le fue enviada por encomienda de Vía Cargo S.A., pero que sin embargo aquella compra, que satisfacía deseos personales, se frustró por el incumplimiento de la demandada.

Que es corriente para las personas que viven en un pueblo chico y alejado de las grandes ciudades como el suyo y que, como ella, cuyos gustos personales obedecen a tener la mejor y última indumentaria, la única opción suele concretarse con compras a distancia confiando luego en empresas de transportes que les hagan llegar dichas compras.

Cuando aquello tan esperado y que de por sí resulta complicado, dado que sería mucho más fácil y satisfactorio poder adquirirlo en forma personal se frustra, la molestia, la bronca y la decepción resultan aun más insoportables. Pues no es solo

aquella cosa que dejo de obtener lo que ocasiona el malestar, es el hecho de que por las distancias que la separa de grandes ciudades vanguardistas en indumentaria, siempre tendrá que hacerlo de la misma manera ¿pero con qué certeza?.

Sigue diciendo que todo ello le generó una injusta frustración de la feliz expectativa que -por lo general- tiene la gente cuando adquiere bienes, de cualquier especie, sean grandes o chicos, de gran importancia o no, simplemente los adquiere porque quiere, porque responde a un deseo personal propio, sea porque facilita su vida diaria, porque garantiza un mejor disfrute de ella, o porque satisface una parte espiritual con ellos que no la satisface con otros bienes, actividades o sentimientos. Y entonces lo espera con gran ansiedad. Razón por la cual, si tal cadena de sensaciones y sentimientos, ó, si tales intereses espirituales resultan dañados y pisoteados, porque simplemente el consumidor es un número frente a las grandes empresas, deben, aunque no puedan ser reconstruidos, ser reparados con algún bien que, amén de no suplantar aquel, pueda volver a equilibrar el malestar espiritual.

Que es la ruptura del bienestar personal la que genera el hecho de haber puesto la confianza y el tiempo en una empresa que debía cumplir para que su deseo personal fuera satisfecho. Porque claro que hay una obligación de cumplimiento en el mismo si por él se paga.

Es el descarrilamiento que se genera dentro de las personas cuando se intenta buscar una respuesta ante la obligación de proveerla, y no cumplir, el tiempo que se pierde en hacer huella al mismo lugar durante meses volviendo con la misma pregunta sin responder, el sofocamiento que genera la idea de haber perdido tanto dinero por algo nunca obtenido por culpa de otros, lo que se traduce en bronca, enojo, impotencia y se debe condenar al culpable a resarcirlo pero no para dañar a él, sino para repararla a ella.

Que en conclusión, es la frustración de la feliz expectativa que tenía por haber invertido lo poco que tenía.

Sigue diciendo que el quantum del daño moral proviene del criterio judicial y será el juez, quien luego de evaluar toda la causa y las pruebas tendrá, como siempre, la difícil tarea de darle un monto al presente rubro. Que para ello nuestra Excma. Cámara de Apelaciones ha, entre otras consideraciones, revisado sus precedentes. Así las cosas, considera que el caso más cercano y similar al presente resulta ser "SANCHEZ, RODRIGO NICOLAS C/ VIA CARGO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte. N°

VRC-10716-J21-17) en el cual también se demandó a Vía Cargo S.A. por el incumplimiento en la entrega de una encomienda otorgando un monto de \$150.000 a valores de la sentencia apelada (7/10/2020) y que a la fecha de presentación de esta demanda utilizando la calculadora inflacionaria serían \$242.767,67 (68% más), el cual solicita sea tenido en cuenta a los fines de cuantificar el presente rubro.

Que en la presente causa, el daño material no resulta de importancia seguramente frente a los miles de casos con montos altamente superiores que bien podrían colocarse en el otro extremo del presente reclamo. Pero se pregunta ¿Quién podría valorar a ciencia cierta el daño espiritual sufrido por ella?, se responde que solo ella pueda y debe probar que el daño espiritual que le ha ocasionado la frustración de que le hayan perdido aquello que tan felizmente decidió un día comprar y, las consecuencias generadas a raíz de ello por todo el camino que tuvo que recorrer hasta llegar aquí -por cierto un lugar al que nunca hubiera querido llegar-, le han ocasionado un daño moral que conforme todos los argumentos dados estima en la suma de **\$242.767,67** y/o lo que se estime, conforme el prudente criterio judicial y la prueba a rendirse.

Ahora bien, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno por parte de las demandadas, no resulta irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual y legal.

Como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, este tipo de indemnización -por daño moral- es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN" (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág.9-31), se ha sostenido que *"no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario*

para situaciones parecidas...".

Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino al poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional.

De la compulsión de precedentes, se puede tener como referencia la sentencia de fecha 26/10/2023 correspondiente a los autos caratulados "MUÑIZ MENGELLE LUJAN C/ VÍA BARILOCHE S.A Y OTRO S/ SUMARISIMO", Expte. N° CH-49550-C-0000, en trámite por ante este mismo Organismo, donde la Cámara de Apelaciones local, reconoció, frente a una demanda similar a la que aquí se ventila, por pérdida de una encomienda que contenía una compra de indumentaria equivalente a la suma de \$20.060, también por parte de la allí demandada, la suma de \$500.000 -a valores del 07/07/2020-.

En los autos "SANCHEZ, RODRIGO NICOLAS C/ VIA CARGO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)", Expte. N° 10716-J21-17, ante un caso de reclamo de daños y perjuicios derivado del incumplimiento de la parte demandada en la entrega de uno de los dos bultos con mercadería electrónica que debía trasladar teniendo como destinatario al actor, y cuyo contenido poseía un valor sustancialmente superior al que aquí se reclama (\$87.950), se concedió la suma de \$150.000, por daño moral a la fecha de la sentencia de primera instancia (07/10/2020) la que actualizada a la fecha de la sentencia de primera instancia en autos ascendería a la de \$787.000.

En resumen, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que se le ocasionó a la actora una lesión a su sentido personal de estima, un daño moral y espiritual.

De la compulsión de la presente tengo, conforme surge de las declaraciones testimoniales, que a raíz de la compra realizada por Lucrecia en el año 2017, que nunca le llegó, la actora llamo por teléfono a un 0-800 de vía cargo y nunca recibió respuesta, que le costo juntar ese monto para adquirir los bienes que finalmente no llegaron porque no tiene un trabajo estable, en blanco, que es ama de casa, que tiene una entrada, su marido hace changas. Respecto a su

estado de ánimo, dijo que estaba mal, preocupada porque había juntado esa plata para pagar esa encomienda.

Por su parte la testigo Laura, dijo que por la compra que no le llegó a Lucrecia, efectuó reclamos en la oficina de vía cargo de río colorado y no obtuvo respuestas, que también reclamó por defensa del consumidor, pero tampoco obtuvo respuesta. Agregó que la actora es ama de casa y vive de changas y que le costo un montón juntar el dinero para adquirir la encomienda que nunca le llegó. Respecto a su estado animo al efectuar la compra y el cambió al no llegarle la encomienda dijo que como todo el que hace una compra estas entusiasmado por recibirla y si no te llega obviamente su ánimo no era bueno.

Ahora bien, tratándose de un daño que nace de la propia naturaleza de los hechos, no solo la privación de los bienes contenido en la encomienda, es razonable que haya repercutido más allá de la esfera patrimonial, en los sentimientos de la actora, el destrato y la aflicción que supone el sometimiento a una largo proceso en pos de la debida compensación.

El principio de reparación plena o integral impone el reconocimiento del rubro con una determinación económica acorde.

Entonces conforme las constancias de autos, y los precedentes citados, puedo sostener que el importe solicitado en la demanda resulta razonable. Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces he de sentenciar otorgando por este rubro la indemnización pretendida **\$242.767,67**, la que llevará intereses a la tasa pura del 8%, desde el 18/12/2017, hasta la fecha de esta sentencia. Y de allí en adelante -desde el dictado de esta sentencia hasta su efectivo pago-, tanto al capital como a los intereses- se le aplicará la tasa activa del banco de la Nación Argentina prevista como doctrina legal obligatoria en el precedente "FLEITAS", o la que en el futuro la reemplace.

Daño Punitivo: La actora ha solicitado se condene a la demandada con una sanción pecuniaria disuasoria que estima en la suma de \$995.470,68, arribando a tal suma producto de cuantificarla a través de la aplicación de la fórmula matemática propuesta por Matías Irigoyen Testa. Adhiere a la tesis que con el fin de no generar situaciones contradictorias entre los miles de reclamos consumeriles, lo ideal y objetivo

resulta fijar un monto mediante ese cálculo matemático.

Expresa que el proveedor ha incurrido desde la misma ocasión del hecho en una práctica abusiva o ilegal, que ha sido dañada en primer lugar al no recibir el producto adquirido y, de ahí en más, mientras ese daño se mantuvo, en tanto a la fecha no lo ha recibido, no se ha devuelto su dinero y ha sido dañada por las conductas posteriores en ocasión del mismo, a saber: la deficiente atención cada vez que se acerco a la oficina de Vía Cargo a preguntar y reclamar por su encomienda; la falta de respuesta, el trato indigno ante sus reclamos, etc. Que se suma a ello, la indiferencia mantenida por el proveedor, quien, al ser notificado de la mediación opto por declinar la instancia.

Dice que todo ello configuro otro daño, que es la molestia y perturbación que le genera tener que iniciar un proceso judicial para obtener de la justicia la protección de sus intereses y derechos cuando era la obligación principal del proveedor la única que debía cumplirse, y que no era otra que transportar la encomienda a destino y entregársela.

Cita jurisprudencia de la Cámara de Apelaciones de General Roca en apoyo al reclamo del presente rubro y afirma que no caben dudas que la sanción debe ser lo suficientemente perjudicial para que de una vez y por todas destronen el abuso constante a los consumidores.

Sostiene que en estos autos no existe "un mero incumplimiento contractual", resultando por lo tanto una conducta reprochable y grosera atento la práctica habitual que tienen las demandadas de declarar un monto "x" de reembolso para el caso de pérdida, inferior al que realmente tiene, previniendo -en su propio beneficio- el mayor costo que deberían abonar de perderse la encomienda. Este precio de reembolso es un monto tasado y predeterminado que se estipula y no por el valor real que lleva dentro. Ello hace que un consumidor, elija por lo general percibir el monto predeterminado de la empresa en la guía de encomienda en un plazo medianamente rápido y no proseguir los pasos del reclamo administrativo y luego judicial, por el propio desgaste que por si conlleva, sumado a la falta de información.

Efectuada una cita extendida de lo peticionado por la actora en cuanto a este tópico, ante todo y en orden a la directiva del párrafo final del art. 42 de la ley N° 5.190, existiendo doctrina legal en torno a los presupuestos para la procedencia del daño punitivo, es dable repasar la misma.

En el precedente "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. N° VI-31306-C-0000), de fecha 17/10/23 se sienta nueva doctrina legal sobre cuantificación del "daño punitivo", donde a partir del voto rector del Doctor Ricardo A. Aparian, sostuvo el Superior Tribunal de Justicia de esta provincia, que: *"... En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente.*

Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que

superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos.

Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional).

Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153)."

Desde esta última perspectiva, tengo que se ha configurado en autos un detrato injustificado para con la actora en lo que se vislumbra como una conducta más o menos generalizada que procura el desgaste para desalentar los reclamos frente a los incumplimientos por la deficiente prestación del servicio de transporte comprometido.

El interés de los consumidores en general y en particular de la aquí actora, y sus derechos, no aparecen en la política de la empresa motivo de preocupación, y las

condiciones predispuestas de la contratación, que fueran argüidas por la accionada, como contenidas en la factura guía, a saber las "condiciones de despacho de la Ley Nacional vigente", parte de límites muy bajos respecto del valor a acordar a los bienes transportados, incluyendo luego un inadecuado seguimiento de los bultos y control del traslado, como de los reclamos por extravíos u otros incumplimientos.

Se ratifica en autos la versión fáctica expuesta por la parte actora. No hubo en autos una respuesta respecto a lo que ocurrió con la encomienda que no se entregó, ni se acreditó, siquiera se argumentó como defensa, las diligencias realizadas para dar con la misma de modo de cumplir con la obligación.

Se vislumbra un desprecio en este sentido por los intereses y derechos de la parte débil de la relación, sumado al ostensible destrato que le fue dispensado, que no puede tener asidero.

No ha existido además, ni en la epata extrajudicial, pre, ni judicial, voluntad real de reparar, sino más bien se ha seguido con la postura de desconocimiento de derechos y desgaste para desalentar reclamos.

Por lo tanto, considerando lo dispuesto por el art. 47 de la LCD, y la Doctrina obligatoria precedentemente citada, entiendo razonable y ajustado a derecho condenar por éste acápite indemnizatorio en la suma de \$ 600.000 a la que deben adicionarse intereses desde el 18/12/2017 y hasta el 01/08/18 los que deberán calcularse de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel c/ Provincia de Río Negro y a partir del 01/08/18 y hasta su efectivo pago deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatríz c/ Prevención ART S.A. s/ Accidente de Trabajo".

Las costas del juicio se imponen a la demandada, en función del principio objetivo de la derrota (Art. 68 del CPCyC).

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto

de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. L.A.).-

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda entablada por la señora Lucrecia Beatriz Martínez, contra Vía Cargo S.A., condenando a ésta a abonar a la primera, dentro de los diez días de notificada de la presente, la suma de \$ 848.867,67 con más los intereses establecidos en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución, en un todo de conformidad a los fundamentos expuestos en los considerandos.

II.- Imponer las costas a la demandada (art. 68 del CPCC).

III.- Regular los honorarios profesionales de la doctora Denise Mariana Guiretti - patrocinante de la actora Lucrecia Martínez-, interviniente en las dos etapas del proceso, en la suma de **\$ 10 JUS**; y los del doctor Martín Lejarraga -apoderado de la demandada Vía Cargo S.A.-, interviniente en las dos etapas del proceso, en la suma de **\$ 10 JUS** (11%+40%). MB: 848.867,67. Arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 20 y 40 de la LAAP y 77 del CPCC).

IV.- Regular los honorarios del perito informático Damián Pardal por la aceptación del cargo en la suma equivalente a **2,5 JUS** de conformidad a su valor al momento del pago. (Arts. 5, 19, 20 y ccdtes. de la Ley N° 5.069).

V.- Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyo fin vincúlese al PUMA y oportunamente Cúmplase con la ley N° 869.

VI.- Notificar de conformidad a las adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

En tal sentido todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema PUMA, o el siguiente hábil si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil.

Vincúlese al Fiscal Jefe -José Andrés Nelly que emitió dictamen en las actuaciones en la Plataforma PUMA. Fecho desvincúlese.

Dra. Natalia Costanzo

Jueza