

Viedma, 25 de marzo de 2026.

**EXPEDIENTE: CARRIZO, FLORENCIA C/ VIA CARGO SA S/
SIMPLIFICADO - DAÑOS Y PERJUICIOS- N° VI-01264-C-2025.**

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 30/10/2025 comparece la Sra. Florencia Carrizo, por derecho propio, mediante apoderados, e interpone demanda de daños y perjuicios contra Vía Cargo S.A., en el marco de una relación de consumo, invocando incumplimiento contractual y violación a la Ley de Defensa del Consumidor.

Refiere que en fecha 12 de mayo de 2025 contrata con la demandada el servicio de encomienda, conforme Guía N° 999027054649, a fin de remitir mercadería hacia la ciudad de Viedma.

Expone que en fecha 19/05/2025, al arribar la encomienda a destino, constata el faltante de diversos productos, formulando en ese mismo acto reclamo presencial y posteriormente por medios digitales, reconociendo la propia demandada el extravío parcial de la carga.

Señala que en fecha 20/05/2025 realizó denuncia penal ante la Fiscalía N° 4 de Viedma, en el marco del legajo MPF-VI-01589-2025, dejando constancia de los faltantes detectados en la mercadería recibida.

Indica que en fechas 23 y 29 de mayo de 2025 recibe entregas parciales, persistiendo el faltante de bienes oportunamente enviados.

Manifiesta que en fecha 10/06/2025 la demandada le comunica la imposibilidad de restitución de la mercadería faltante, ofreciendo alternativas compensatorias que califica de insuficientes.

Relata que en fecha 2/07/2025 cursa carta documento intimando el pago de los daños sufridos, la cual es recepcionada el día 14/07/2025, sin obtener respuesta.

Agrega que se sustancia instancia de mediación prejudicial obligatoria, la cual concluye sin acuerdo ante la falta de propuesta adecuada por parte de la demandada.

Sostiene la existencia de una relación de consumo en los términos de la Ley 24.240 e imputa a la demandada incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, violación del deber de trato digno, de información y del principio de buena fe.

Funda la responsabilidad de la demandada en el régimen de responsabilidad objetiva previsto en el art. 40 de la LDC, así como en las disposiciones del CCyC.

Reclama en concepto de daño directo la suma de \$388.371,19, en virtud de la pérdida de la mercadería.

Solicita indemnización por daño psicológico, el que cuantifica en \$960.000, en función de los tratamientos que estima necesarios.

Reclama asimismo daño moral, el que estima en la suma de pesos novecientos sesenta mil (\$960.000), en atención a las afecciones espirituales padecidas.

Solicita la aplicación de daño punitivo conforme art. 52 bis de la Ley 24.240. Ello en tanto sostiene que la conducta de la demandada reviste gravedad suficiente y que la reparación meramente compensatoria resulta insuficiente para disuadir conductas similares, cuantificando dicho rubro en \$2.308.371,19.

Practica liquidación, fijando el monto total reclamado en la suma de pesos cuatro millones seiscientos dieciséis mil setecientos cuarenta y dos con treinta y ocho centavos (\$4.616.742,38), o lo que en más o en menos resulte de la prueba.

Ofrece prueba documental, informativa y pericial, solicita la tramitación por proceso simplificado, peticiona el beneficio de justicia gratuita y requiere, para el caso de prosperar la acción, la imposición de sanciones complementarias a la demandada.

Finalmente, solicita se haga lugar a la demanda, con costas.

2.- En 3/11/2025 se tiene por presentada a Florencia Carrizo, por parte, con patrocinio letrado y domicilio constituido. Se agrega la documental acompañada, haciéndose saber que la misma deberá permanecer bajo su custodia en los términos del art. 357 del CPCC.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto por el art. 53 de la Ley 24.240, se le concede el beneficio de justicia gratuita.

Seguidamente, se tiene por promovida demanda de daños y perjuicios contra Vía Cargo S.A., disponiéndose su tramitación por la vía del proceso sumarísimo. En consecuencia, se ordena correr traslado de la demanda por el término de diez (10) días, con los apercibimientos de ley, haciéndose saber a la demandada los efectos de su eventual incomparecencia o falta de contestación.

Por otra parte, se tiene presente el planteo relativo al proceso simplificado para su oportunidad y se pone en conocimiento de las partes la aplicación del criterio de cargas dinámicas de la prueba.

Finalmente, se ordena la notificación por cédula con entrega de copias, se da intervención al Ministerio Público Fiscal y se tiene presente la prueba ofrecida para su oportunidad.

3.- En fecha 9/12/2025, comparece la demandada Vía Cargo S.A., por medio de apoderado, y contesta demanda, solicitando su rechazo, con costas.

En primer término, acredita personería y opone excepción de falta de legitimación activa, sosteniendo que la actora carece de facultad para reclamar en tanto -conforme la normativa postal aplicable- la titularidad del envío corresponde al remitente hasta su entrega.

Seguidamente, efectúa una negativa general y particular de los hechos invocados en la demanda, desconociendo especialmente el contenido del envío, su valor y la procedencia de los daños reclamados.

En cuanto a los hechos, sostiene que la actividad de la empresa se rige por la Ley N° 20.216 y normativa reglamentaria, destacando que las encomiendas se reciben en bultos cerrados, desconociendo su contenido, y que el remitente es quien declara el valor del envío, el cual fija el límite de eventual indemnización. En tal sentido, afirma que en el caso el valor declarado en la guía asciende a \$40.000, monto que -según sostiene- constituye el tope indemnizatorio.

Agrega que no ha existido incumplimiento alguno de su parte, señalando que oportunamente ofreció a la actora el pago del valor declarado, el cual habría sido rechazado.

Por otra parte, cuestiona la aplicación del régimen de defensa del consumidor, alegando que la actora no reviste la calidad de consumidora final, sino que desarrollaría actividad comercial de venta de indumentaria, por lo que la mercadería transportada habría tenido destino de reventa.

Asimismo, impugna la totalidad de los rubros indemnizatorios reclamados, por considerarlos improcedentes, no acreditados y excesivos, rechazando en particular el daño directo, psicológico, moral y punitivo, este último por no configurarse -a su entender- los presupuestos del art. 52 bis de la Ley 24.240.

Desconoce la autenticidad y validez de la documental acompañada por la actora, se opone a diversa prueba informativa por considerarla inconducente y ofrece la prueba que hace a su derecho.

Finalmente, solicita el rechazo íntegro de la demanda, con costas, y formula reserva del caso federal.

4.- En fecha 19/12/2025 comparece la actora, por medio de apoderados, y contesta el traslado conferido respecto de la defensa opuesta por la demandada Vía Cargo S.A., solicitando su rechazo, con costas.

En primer término, ratifica la personería invocada y solicita el rechazo de la excepción de falta de legitimación activa, por resultar improcedente en el marco del proceso

sumarísimo, en virtud de lo dispuesto por el art. 433 del CPCC, que excluye la admisibilidad de excepciones de previo y especial pronunciamiento, señalando además que dicha cuestión ya había sido resuelta en la providencia inicial, la cual se encuentra firme.

En subsidio, contesta la defensa sosteniendo que se encuentra legitimada para accionar en su carácter de destinataria del servicio, invocando la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor, en tanto reviste la calidad de usuaria final, destacando que la normativa consumeril y la jurisprudencia reconocen legitimación al destinatario de la encomienda cuando resulta directamente perjudicado.

Asimismo, rechaza el planteo de exclusión del régimen consumeril efectuado por la demandada, afirmando que la calidad de consumidor no se pierde por el desarrollo de una actividad comercial, y que el servicio de transporte contratado constituye un servicio de consumo, independientemente del destino de los bienes transportados.

Por otra parte, impugna la pretensión de la demandada de limitar su responsabilidad al valor declarado en la guía, sosteniendo la inaplicabilidad de dicha limitación frente a lo dispuesto por la Ley 24.240, en particular en cuanto establece la responsabilidad objetiva del proveedor y la nulidad de cláusulas que restrinjan derechos del consumidor, invocando asimismo el principio de reparación plena.

Seguidamente, rechaza la impugnación de los rubros indemnizatorios, afirmando que los daños reclamados se encuentran debidamente fundados y serán acreditados en la etapa probatoria, sosteniendo la procedencia del daño moral y del daño punitivo en atención a la conducta atribuida a la demandada.

Asimismo, desconoce la autenticidad y validez de la documental acompañada por la demandada e impugna su eficacia probatoria.

Finalmente, ratifica la prueba ofrecida en la demanda, solicita su producción y requiere oportunamente se haga lugar a la acción en todas sus partes, con imposición de costas a la demandada.

5.-En fecha 26/12/2025 se tiene por contestado el traslado conferido a la actora, disponiéndose su agregación y reserva para su oportunidad.

Asimismo, atento al estado de autos, y previo a expedirse respecto del tipo de proceso peticionado, el Tribunal ordena correr nueva vista al Ministerio Público Fiscal a fin de que se expida específicamente sobre la procedencia de la exclusión del régimen consumeril planteada por la demandada en su contestación de demanda.

7.-En fecha que surge del sistema, toma intervención el Ministerio Público Fiscal y

contesta la vista conferida, expidiéndose respecto del planteo de exclusión del régimen consumeril formulado por la demandada Vía Cargo S.A.

En tal sentido, señala que no se advierten argumentos nuevos que permitan apartarse de lo oportunamente dictaminado, entendiendo que la controversia planteada se enmarca en una relación de consumo.

Destaca que la actora reviste la calidad de destinataria final del servicio de transporte contratado, encuadrando en el concepto de consumidora y usuaria protegido por la normativa vigente.

En consecuencia, dictamina que corresponde rechazar el planteo de exclusión del régimen consumeril efectuado por la demandada y que el Tribunal continúe interviniendo en las presentes actuaciones.

6.- En fecha 27/02/2026 se llama autos a resolver, providencia que -firme- motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE LOS PLANTEOS:

1.- Expuestos los antecedentes del caso y planteos de las partes corresponde, en primer término, determinar si corresponde hacer lugar a la excepción de falta de legitimación activa deducida por Vía Cargo S.A.

Seguidamente, deberá analizarse la procedencia del planteo relativo a la exclusión del marco protectorio de la Ley de Defensa del Consumidor en autos y, finalmente, la solicitud de tramitación conforme las normas del proceso simplificado previstas en el art. 434 y ss. del CPCC efectuado por la parte actora.

2.- Falta de legitimación activa:

La demandada Vía Cargo S.A. opone falta de legitimación activa, sosteniendo que únicamente el remitente del envío se encontraría habilitado para accionar.

Sin embargo, tal y como se apuntara al dar inicio a la presente acción, tratándose de un proceso sumarísimo, el art. 433 del CPCC excluye la admisibilidad de excepciones de previo y especial pronunciamiento.

En consecuencia, corresponde tener presente la defensa opuesta y diferir su tratamiento para el momento del dictado de la sentencia definitiva, una vez producida la prueba pertinente.

3.- Aplicabilidad del régimen de defensa del consumidor:

Cabe destacar que la Ley 24.240 posee como fuente el art. 42 de la Constitución Nacional, que garantiza la protección constitucional de los derechos del consumidor, lo que confiere carácter de orden público a sus disposiciones.

A los efectos de la presente causa, la actora es destinataria final del servicio de encomienda contratado, de manera onerosa y en beneficio propio.

Conforme al art. 1° de la LDC, se considera consumidor a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final; y el art. 2° establece la obligación del proveedor de cumplir con la normativa. La relación jurídica generada entre la actora y Vía Cargo S.A. constituye una relación de consumo, en la que la actora se encuentra en situación de debilidad frente al proveedor, hecho que justifica la aplicación plena del estatuto protectorio del consumidor, incluyendo todas aquellas normas supletorias o más favorables derivadas del Código Civil y Comercial.

En este sentido, la alegada condición de comerciante de la actora no resulta suficiente para excluirla del ámbito de protección de la Ley 24.240. La calidad de consumidor no depende de la actividad general que desarrolle la persona, sino del carácter con el que interviene en la relación jurídica concreta, siendo que en el caso la actora es destinataria de un servicio de transporte de bienes -Guía N° 999027054649-.

Así, cuando el sujeto contrata un servicio en carácter de destinatario final, sin integrarlo de manera directa a su proceso productivo o comercial, corresponde reconocerle la tutela consumeril. Es que siguiendo tal alegación el servicio de transporte contratado no se incorpora de manera directa al proceso de comercialización de la actora ni constituye un insumo destinado a la reventa, sino que se agota en su utilización, lo que permite considerarla destinataria final del mismo.

Por su parte, la normativa específica del transporte postal no excluye la aplicación de la LDC, ya que la cuestión controvertida –eventual pérdida de mercadería, incumplimiento en la prestación del servicio y daños ocasionados– no se encuentra regulada de manera exclusiva ni excepcional por dicha normativa.

En consecuencia, la pretensión de exclusión del régimen consumeril formulada por la demandada no merece en el caso recepción favorable. La presente causa debe tramitar dentro del marco protector de la Ley 24.240, garantizando a la actora la tutela reforzada de sus derechos.

En virtud de lo expresado, corresponde rechazar el planteo de exclusión del régimen consumeril planteado por la accionada, sin perjuicio de lo que se resuelva, en definitiva.

4.- Tramitación mediante proceso simplificado:

La procedencia del trámite simplificado debe evaluarse en función de la complejidad del caso, la naturaleza de la pretensión y la prueba a producir.

En el caso la cuestión versa sobre una relación de consumo derivada de la prestación de un servicio de transporte de encomienda, y considerando que los hechos controvertidos resultan acotados y susceptibles de adecuada acreditación en una única audiencia, corresponde disponer la tramitación del presente proceso bajo el régimen de proceso de tramitación simplificada, conforme lo previsto por los arts. 434 y ss. del CPCC. Ello así, en tanto se trata de un supuesto expresamente contemplado por la norma (inc. 1: cuestiones consumeriles), no advirtiéndose que dicha modalidad afecte el derecho de defensa de las partes, sino que, por el contrario, permitirá una mayor celeridad, concentración y economía procesal. En consecuencia, recaratúlense las actuaciones y - firme que se encuentre la presente- de conformidad con lo previsto en el art. 434 inc. e del CPCC, vuelvan los autos a despacho a los fines de proveer la prueba ofrecida por las partes.

5.- Costas y honorarios: En cuanto a las costas, atento a cómo se resuelven las cuestiones tratadas en la presente, corresponde imponerlas a la accionada vencida por aplicación del principio general de la derrota en tanto resulta sustancialmente vencida. (art. 62, 1° ap CPCC), y diferir la regulación de honorarios para cuando haya pautas.

RESOLUCIÓN:

I.- Tener presente la defensa de falta de legitimación activa opuesta por la demandada Vía Cargo S.A., y diferir su tratamiento para la sentencia definitiva.

II.- Rechazar el planteo de exclusión del régimen de la Ley de Defensa del Consumidor.

III.- Disponer la tramitación del presente proceso bajo el régimen de proceso de tramitación simplificada, conforme lo previsto por los arts. 434 y ss. del CPCC.

IV.- Recaratular las presentes actuaciones y -firme que se encuentre la presente- volver los autos a despacho a los fines de proveer la prueba ofrecida por las partes.

IV.- Imponer las costas a la accionada vencida (art. 62, 1° ap CPCC), y diferir la regulación de honorarios para cuando haya pautas para ello.

V.- Notificar de conformidad con los arts. 120 y 138 del CPCC.

Leandro Javier Oyola

Juez