

**"ARIAS PAOLA ALEJANDRA C/ VÍA CARGO SA Y VÍA
BARILOCHE SA S/ DENUNCIA LEY 24240
(SUMARISIMO)"RO-01278-C-2023
SENTENCIA**

General Roca, 21 de febrero de 2024.-

I.- PROCESO: Para dictar sentencia en esta causa **"ARIAS PAOLA ALEJANDRA C/ VÍA CARGO SA Y VÍA BARILOCHE SA S/ DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)"RO-01278-C-2023** del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes de la causa: 1) Demanda interpuesta por la Sra. Paola Alejandra Arias (Puma 25/04/2023): Se presenta la actora por derecho propio, con patrocinio letrado e inicia demanda de daños y perjuicios contra las empresas Vía CARGO SA CUIT 33-71104306-9, y Vía BARILOCHE SA, CUIT 30- 64392215-7 por la suma de \$6.031.950.- o lo que en mas o menos resulte de la prueba a producirse, con más sus gastos, intereses y costas.

Accesoriamente solicita la publicación de la sentencia en el diario de mayor circulación a costa de la demandada -conf. art 47 de la LDC.

Relata que compró por depósito bancario prendas de ropa por internet a la marca Lady Fit, por la suma de \$31.950. Dicha compra fue enviada por la empresa Vía Cargo/Vía Bariloche, despachada por el vendedor el día 03/06/2022, con constancia de remito 5572138315 y numero de seguimiento 999011141656.

Indica que el despacho tenia como destino la ciudad de Allen para ser entregada a la actora, pero al realizar el control del paquete a través de la página web, constató que su paquete se encontraba en sucursal de Villa Regina.

Ante esto, efectuó reclamo en la sucursal de Allen y solicitó retirar el paquete en la sucursal de Villa Regina. Le dijeron que no era posible y que

debían devolverlo a distribución central y esperar a que llegue a la ciudad de Allen para su correcta entrega y retiro. Indica que, pasado los días el seguimiento figuraba "despachado" pero jamás llegó a Allen, por lo que concurrió a las oficinas de la demandada a reclamar.

Invoca que la demandada incurrió en prácticas abusivas, encuadra tale conductas en infracciones a art 8 bis de la LDC.

Reclama por daño moral en \$500.000 o 500 ius y por daño punitivo en \$5.500.000. Asimismo solicita, en concepto de daño material, la devolución con intereses de lo abonado, estimando por este concepto \$31.950.

Funda su derecho, ofrece prueba y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda de Vía BARILOCHE SA - 12/05/2023 -: Se presenta por medio de apoderado y contesta demanda. Efectúa la negativa general y particular de los hechos relatados en la demanda y de la documentación acompañada.

Invoca que su mandante resulta prestadora de servicio postal y por la normativa específica que regula dicha actividad.

Aclara que Vía Bariloche SA y Vía Cargo SA son dos personas jurídicas independientes, con objeto social diferente. Que la primera se dedica al transporte público de pasajeros y encomienda; la segunda al transporte de carga y encomienda. Asimismo aclara que "Vía Cargo" es la denominación comercial para los servicios de carga y portales habilitados para Vía Bariloche SA y Vía Cargo SA.

Da su versión de los hechos, reconoce el despacho efectuado 03/06/2022, conforme GUIA N° 999011141656 REMITO 5572-00138315, por una encomienda con un valor declarado por la suma de \$31.950.- con destino a aquí actora, con domicilio en la ciudad de Allen.

Argumenta que no se encuentran configurados los elementos de la

responsabilidad civil. También sostiene que por el "Secreto postal" no puede saber el contenido de los bultos cerrados y que en su caso su responsabilidad se limita al valor declarado por el cliente.

Impugna los rubros reclamados, que recién tomó conocimiento con la citación a mediación y participó de la misma ofreciendo el reembolso del monto declarado mas intereses y un adicional, lo que fue rechazado por la actora.

Ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda, con costas.

3) Contestación de demandada Vía CARGO SA - 18/05/2023 -: Se presenta mediante apoderado a contestar demanda. Realiza la negativa general y particular de los hechos.

Opone excepción de falta de legitimación pasiva, invoca que del remito acompañado por la actora y Vía Bariloche SA surge que "Vía CARGO-Vía BARILOCHE" y el CUIT de quien a emitió dicho remito es CUIT 30-644392215- 7.

Coincide con la restante demandada que "Vía CARGO" a secas, es la denominación comercial para los servicios de carga y postales habilitados para Vía BARILOCHE SA y Vía CARGO SA, no siendo correcto citar de dicha forma a tales sociedades.

Sostiene que su mandante no fue parte en la relación contractual, la cual aduce fue celebrada entre la actora y Vía BARILOCHE SA, y que fue traído estas actuaciones meramente por la denominación "Vía CARGO" que surge del remito.

Desconoce la carta documento acompañada por la actora

Impugna los daños, ofrece prueba y solicita se rechace la demanda, con costas.

3) Contestación de excepción por la actora – PUMA 09/06/2023-: Sostiene la actora que para dirigir su acción tuvo en cuenta que del remito surgen ambas denominaciones - Vía BARILOCHE y Vía CARGO SA-.

Que se pretende generar confusión sobre la identificación o razón social de las mismas. Que tratándose de una relación de consumo, la carga probatoria pesa sobre quien se encuentra en mejores condiciones de producir la prueba e invoca el principio "pro consumidor" establecido normativamente. Desconoce la documental presentada.

4) Apertura y clausura de la etapa probatoria: En fecha 26/07/23 se celebra la audiencia preliminar y se declara la apertura del proceso a prueba. Dicha etapa concluyó en fecha 21/11/2023, con la posterior presentación de los alegatos por la parte actora (01/12/2023) y la demandada Vía Cargo SA (06/12/2023). Se agrega dictamen del Agente Fiscal (06/12/2023) y en fecha 19/12/2023 pasan las actuaciones a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) Normativa aplicable: La actora realiza el encuadre jurídico de su pretensión en la normativa consumeril, cuestión que no ha sido discutida por las demandadas.

Por ello, a la presente controversia le resulta aplicable dicha normativa, de corte constitucional, con una clara pauta interpretativa al establecerse en el art. 42 CN el principio protectorio de los consumidores y usuarios.

"Así, el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse, en primer lugar, dentro del propio sistema, y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es su carácter de autónomo, y aún derogatorio de normas generales, lo que lleva a establecer que el sistema tuitivo del consumidor esta compuesto por la Constitución Nacional, los principios jurídicos y las normas legales infra constitucionales" (Wajntraub, Javier H, *Régimen Jurídico del Consumidor Comentado*, Rubinzal - Culzoni Editores, p. 34).

Todo ello debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 1092 y sgtes).

2) La cuestión a decidir:

La actora reclama los daños y perjuicios ante la falta de entrega de un

paquete transportado, dirige su pretensión contra

Por su parte, Vía Cargo SA plantea la excepción de falta de legitimación pasiva con fundamento en que la actora contrató con la codemandada Vía Bariloche S.A por lo que no existe ninguna vinculación para endilgarle responsabilidad.

La restante codemandada Vía Bariloche S.A Respecto la cuestión fáctica, la demandada no desconoce la contratación y el envío a ser entregado a la Sra. Arias. Esgrime en su defensa que no se dan los presupuestos de la responsabilidad civil, desconoce el contenido de los bultos a los que eventualmente debe limitarse su responsabilidad.

En función de ello, la primera a decidir será la legitimación pasiva que se encuentra controvertida. Luego, en base a los hechos probados por las partes determinar si se dan los recaudos para atribuir responsabilidad y en su caso los daños y rubros reclamados.

3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas: La valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio – Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140). Bajo tales pautas se analizará la siguiente prueba producida en el proceso.

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las “cargas probatorias dinámicas”, que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. STJ SE.145/19 “COLIÑIR”).

Bajo tales pautas se analizará la siguiente prueba producida en el proceso:

3.1.-Documental: Incorporada al expediente

3.2.- Documental en poder de las demandadas: Atento al

requerimiento, en fecha de fecha 28/07/2023 la demandada Vía Bariloche SA acompañó documento original Guía/Remito mismo numero y datos que el acompañado por el actor; Se escanea y sube en fecha 31/07/2023.

Sin embargo mediante escrito de fecha 02/08/2023 la actora cuestiona que no cumple con la intimación porque la documentación requerida era los originales remitos que acrediten la entrega del paquete con constancia de recepción de conformidad de la actora suscripta de puño y letra.

3.3.-Informativa: En fecha 28/07/2023 se agrega informe la Oficina de Defensa del consumidor General Roca de ART. En fecha 14/08/2023 se agrega informe de la Oficina de Defensa del Consumidor de Cipolletti. En fecha 14/08/2023 se agrega informe de Correo Argentino.

En fecha 21/09/2023 se agrega informe de Enacom.

3.4.- Testimonial: En la audiencia de prueba celebrada en fecha 08/09/2023 se recibió la declaración de los testigos ofrecidos por la actora Julia Dora Peña, Silvina Gabriela Zúñiga y Franco Manuel Ezequiel Cid, cuyas declaraciones serán valoradas al expresar los fundamentos.

4) Excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por Vía Cargo S.A: En primer lugar debo decir que ésta, como presupuesto procesal "*implica que debe mediar una coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en el proceso y las personas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender y para contradecir, respecto de la materia sobre la cual el proceso versa* (Palacio, Lino E. "Derecho procesal civil", 2ª ed., Buenos Aires, Abeledo-Perrot, t. I, p. 406).

La actora ha dirigido su acción contra Vía Cargo SA y Vía Bariloche SA y manifestó ser totalmente ajena al vínculo existente entre ambas empresas.

De la prueba producida no caben dudas que ambas demandadas son personas jurídicas distintas, cada una de ellas presenta su propia inscripción en la AFIP y en ENACOM para el servicio postal y de transporte de objetos y

logística.

De la guía/remito N° 999011141656 -acompañada por las partes- surge en el membrete la denominación de fantasía "Vía Cargo" y abajo *Vía Bariloche*. En el reverso de este documento preimpreso, entre las condiciones del despacho dice: *"Vía Cargo" es la denominación comercial para los servicios de carga y postales habilitados para Vía BARILOCHE SA y Vía CARGO SA (RNPSP N° 552 Y 870)"*.

De ello puede concluirse que pese a ser ambas firmas dos personas jurídicas distintas, la excepcionante no acredita ser totalmente ajena a la relación consumeril con la Sra. Arias. Ambas demandadas figuran en el documento, realizan su giro comercial con la misma denominación comercial frente a los consumidores, comparten oficinas y personal de atención a los usuarios. Es decir, de una u otra forma ambas pertenecen al mismo grupo empresario.

Bajo dicha apariencia, no resulta razonable exigir a consumidores identificar de manera precisa con quien están contratando, cuando de la propia documentación expedida, así como de la publicidad en oficinas no resulta clara la diferenciación.

A su vez, el art. 40 de la LDC enumera a los legitimados pasivos de la acción de responsabilidad que entable el consumidor damnificado. La doctrina es conteste en aclarar que la enumeración es simplemente enunciativa, ya que el objetivo de la ley es responsabilizar solidariamente a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto. En síntesis, el consumidor puede demandar a todos aquellos que hubieran formado parte de la cadena de comercialización y distribución, resultando la responsabilidad de éstos, solidaria, de origen legal y pasiva. Y esto es lo que ha acontecido en este caso, en el que la actora ha demandado a las dos personas jurídicas que figuran en el remito acompañado.

Por ello, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva, sin perjuicio de las eventuales acciones de repetición que puedan entablarse.

5) Valoración de la prueba producida. Solución del caso. Consecuencias jurídicas: Tal como reconoció la demandada Vía Bariloche S.A, UNIFIT despachó en la ciudad de Floresta una encomienda con un valor de reembolso declarado por la suma de \$31.950.- con destino a la Sra. Arias, en la ciudad de Allen.

Por dicha contratación, las demandadas expidieron la guía/remito por la que se ha acreditado la compra de indumentaria a Unifit/Ladyfit, paquete que sería despachado por la demandada con un peso de un peso de 8,50KG y un valor declarado de \$31.950. Ello también se ha acreditado con el presupuesto y el depósito bancario realizado a la vendedora.

También se ha probado por medio de actuación notarial que dicho paquete nunca le fue entregado. De los estados de seguimiento surge que el paquete *"Ingreso a Vía Cargo Floresta 03/06/22 11:48 – 03/06/22 16:39 en Viaje – 04/06/22 02;27 Llegada a centro de distribución central – 06/06/22 23:17 Llegada a Centro de Distribución Villa Regina"*.

Es decir, el paquete fue remitido a Villa Regina y no a Allen y tampoco le fue entregado en los términos acordados.

Ello motivo reclamos en la sucursal de las demandadas de la ciudad de Allen. Ello quedó probado con la testimonial de la Sra. Silvina Gabriela Zúñiga, quien coincidió con la actora en la sucursal de Vía Cargo y presencié los reclamos de la actora. Escuchó que estaba diciendo que estaba cansada que hace días que iba a consultar por una encomienda que no le había llegado. *"Escuche que ella decía como puede ser que no le tuvieran una solución , que ya hace varios días le decían: "vení mañana, vení mañana" y no le tenían una solución."*

El art. 53, 3er párr de LDC impone en cabeza de las demandadas la

carga probatoria, pues ellas se encontraba en mejores condiciones de acreditar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo; o mínimamente las causas del incumplimiento.

En el caso ello no ocurrió, las demandadas no acreditaron que ante el error en el despacho de la mercadería hayan realizado las gestiones necesarias para evitar perjuicios a la consumidora, vgr. podrían haberle ofrecido despachar el paquete desde Regina a Allen.

Por lo tanto, encontrándose reconocida la contratación del servicio y el incumplimiento de la obligación -la entrega del paquete- surge patente la responsabilidad de las empresas proveedoras del servicio. Pues, tratándose de una obligación de resultado, la responsabilidad que emerge de la LDC es de tipo objetiva, por tanto, quedan habilitadas sin necesidad de acreditar la culpa o dolo del proveedor. En el caso, la demandada no demostró causal de interrupción del nexo de causalidad.

De todo ello puede concluirse que las demandadas han prestado un servicio en forma defectuosa, infringiendo el trato digno que conforme LDC le asiste al consumidor, en clara la violación de normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 8 bis, 10 bis y 40 de la Ley 24.240 y mod y art. 42 CN.

6) Daños a resarcir: La responsabilidad por daños al consumidor, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, ya que el consumidor tiene derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos de la actora deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido. Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud

que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN: Fallos 344:2256 GRIPPO)

6.1.- Daños patrimoniales. Daño emergente – Restitución del valor del objeto transportado: La actora reclama por este rubro la suma de \$31.950 en concepto de reembolso del valor de la indumentaria contenida en el paquete que no fue entregada. Acompaña como documental presupuesto de compra y constancia de depósito que acredita la compra en la fecha del despacho 03/06/2022.

Por su parte la demandada Vía Bariloche SA sostiene que su responsabilidad se limita al valor declarado al despachar el paquete, dado que no conoce el contenido de los paquetes que se despachan en bulto cerrado.

En este caso, no existe controversia entre las partes, dado que conforme el valor que surge de la Guía/Remito coincide con la suma reclamada.

Por ello, configurándose como un daño cierto por cuanto no se ha entregado el paquete a la Sra. Arias, corresponde el reintegro de dicha suma por lo que el rubro procede por la suma de **\$31.950.-** importe al que se le deben adicionar los intereses devengados desde la fecha del envío -03/06/2022-hasta su efectivo pago a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria del STJ en los fallos "Jerez" y "Guichaqueo" y "Fleitas".

6.2.- Daño Extrapatrimonial: Reclama por tal concepto la suma de

\$500.000.- a la fecha de interposición de la demanda.

El nuevo CCyC recepta en el art. 1741 el daño extrapatrimonial, por oposición al patrimonial. En el mismo solo se regula la legitimación, pues nada desarrolla en relación a aspectos conceptuales del mismo, sólo establece que el mismo debe fijarse ponderando satisfacciones sustitutivas y compensatorias.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia caracterizan al daño moral como la lesión a un derecho de la personalidad, a un bien extrapatrimonial, a un interés jurídico, y también el que acarrea consecuencias en el ámbito extrapatrimonial. Por otro lado, debe ser regulado por los jueces con suma prudencia, dentro del mayor grado de equidad, de modo tal que la compensación no constituya un motivo de enriquecimiento sin causa, ni tampoco una mera expresión simbólica inadecuada a la entidad del agravio padecido.

Como pauta de interpretación, la CSJN tiene dicho desde hace tiempo que para la valoración del daño moral debe tenerse en consideración entre otros factores el estado de incertidumbre y preocupación que produjo el hecho, la lesión a los sentimientos afectivos, la entidad de ese sufrimiento, la índole del hecho generador de la responsabilidad, etc. (Fallos: 318:385; 321:1117; 323:3614).

El mismo no requiere prueba específica alguna -debe tenérselo por demostrado por la sola circunstancia del hecho dañoso. Al demandado le incumbe la carga de acreditar la existencia de una situación objetiva que excluya la posibilidad de un daño de este tipo, supuesto que no se ha dado en éste proceso (arts. 1716, 1736, 1738 del CCyC, art. 5 de PSJCR; arts. 11, 12 PIDECS, entre otros). Lo dificultoso es su cuantificación, debiendo regir un criterio de razonabilidad, equidad, debiéndose ponderar con suma prudencia, bajo todas esas pautas, los jueces son soberanos para establecer las cuantías indemnizatorias (Fallos: 318:385; 321:1117; 323:3614,

STJRNS1 - Se. 20/21 "Escudo Seguros S.A.").

La actora manifiesta que la situación de no recibir el paquete esperado y tener que efectuar los reclamos ante la sucursal de la demandada sin obtener una respuesta satisfactoria, le representó una situación de angustia.

Así los testigos son coincidentes en que la situación vivida generaba en la actora una afectación en sus sentimientos. La testiga **Silvina Gabriela Zúñiga**, sostuvo que coincidió con la actora en la sucursal de Vía Cargo. Escuchó que estaba diciendo que estaba cansada, que hace días que iba a consultar por una encomienda que no le había llegado- Después la vio afuera del local, "estaba mal casi llorando". Coincidentemente, el testigo **Franco Manuel Ezequiel Cid**, dijo que la actora le relató el inconveniente que tenía con la falta de entrega del paquete y notó que "... yo en el momento que le consultaba se sentía angustiada triste. Era como que quería hablar y estaba que lloraba, se le notaba al hablar"

Mas allá de lo expresado en las declaraciones, es lógico pensar que los usuarios y consumidores depositan cierta confianza en el servicio contratado y la frustración de su cumplimiento genera una razonable afectación en sus sentimientos, enojo, malestar, frustración, etc. Ello puede verse morigerado o agravado según la rapidez y eficacia de la solución brindada por el proveedor. En caso de no recibir información adecuada y un trato correspondiente solo incrementa este malestar.

Nótese que transcurrido un año y ocho meses desde el envío y la actora no cuenta con la compra realizada, ni ha recuperado el valor económico invertido. Si bien existió un ofrecimiento de acuerdo en la audiencia preliminar, esto fue luego de que la actora recurriera al servicio de justicia.

Debe ponderarse también dar un tratamiento similar ante situaciones que guardan ciertos factores en común, pauta hermenéutica que se impone para interpretar armónicamente el sistema jurídico y que en éste caso

concreto sería el principio de igualdad, con basamento constitucional y convencional que debe servir de guía para cuantificar el rubro (art.16 CN y art. 24 PSJCR). Así, en la sentencia dictada en fecha 26/09/23 en un precedente similar "GUERRERO MATIAS NICOLAS C/ Vía CARGO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) (DEFENSA DEL CONSUMIDOR)" RO-01507-C-0000, caso de incumplimiento contractual falta de entrega de 2 bultos, establecí por el rubro en la suma de \$700.000.

Para ello ponderaré los criterios en las causas: - SANCHEZ, RODRIGO NICOLAS C/ Vía CARGO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) VRC-10716- J21-17 Se 14/10/2021 de la Cámara de Apelaciones local recepta el daño moral, que había sido rechazado, por la suma de \$ 150.000 a la fecha de la sentencia de primera instancia 07/10/2020, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 884.661,61.

- HERNANDEZ MARINA DANIELA C/ GIAMPAOLLETTI S.A. (TRANSPORTE ORO NEGRO) S/ DAÑOS Y PERJUICIOS A-2RO-1336-C2017, daños y perjuicios derivada del incumplimiento parcial de un transporte de cosas, enmarcado en el régimen tuitivo de los consumidores, la Cámara rechazó el recurso contra una sentencia de \$30.000 de daño moral. Señaló en aquella que en el Expte. B-2RO-310-C1-18, se fijó por tal concepto a valores del 1/03/2019 la suma de \$100.000.

De modo tal que conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral en la suma de **\$800.000.-** suma determinada al momento del dictado de la presente -art- 772- por lo que tratándose de una obligación de valor conllevará intereses al 8% anual desde la fecha del 06/06/22 -fecha en que el paquete figura "llegado a centro de distribución" (pero erróneamente en la ciudad de Villa Regina en lugar de Allen) hasta la presente. Y partir de esta sentencia -en caso de incurrir en mora- la suma resultante con la aplicación del 8% anual, llevará

intereses hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro STJ en "FLEITAS" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

6.3.- Daño punitivo: Solicita por tal concepto el valor equivalente a \$5500.000 IUS. Las demandadas impugnan el rubro.

Tal daño se encuentra contemplado en el art. 52 bis de la Ley 24.240 y mod. “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

En los fundamentos del proyecto de la Ley 26.361 para incorporar tal figura a nuestro sistema se dijo que, con ellos se trata de desbaratar una perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. “...*el denominado daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos que tiene por finalidad castigar una grave inconducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro*” (cfr. Barreiro, Rafael F. “La aplicación de la nueva ley a las relaciones jurídicas anteriores a su vigencia y las relaciones de consumo”. El daño punitivo, Publicado en: RCCyC 2016 (junio), 185 RCyS 2016-XI, 199).

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la accesoria, es la sancionatoria. Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo - acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino

que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa...” (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190- sentada a partir del precedente Cofre - Se.-9/21- en el que se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad. Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy - Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, realizaré un análisis de la conducta de las responsables, a efectos de desentrañar si ha mediado un desinterés manifiesto por los derechos del consumidor.

En este caso el paquete llegó el día 06/06/23 por error al centro de distribución de Villa Regina, nunca se le dio una solución oportuna a la consumidora cuando el paquete se encontraba solo a 70 Km de distancia. No se acreditó ni la entrega del paquete, ni que paso con el destino final del mismo.

En este contexto, la actora debió iniciar las acciones judiciales para recuperar el valor de la mercadería y tanto en la instancia prejudicial como judicial, si bien hubo ofrecimientos, no lograron llegar a un acuerdo.

Todo ello me lleva a concluir que la conducta de las demandada encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y

parámetros utilizados por el STJ J en el precedente Cofre-.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración y demás particularidades de la causa.

Así también, los antecedentes en reclamos de consumidores y las condenas que en casos similares ha tenido la demandada.

Tal como surge de los informes de la Oficinas de defensa del consumidor de General Roca (agregado en fecha 28/07/2023) y oficina municipal de Cipolletti (agregado el 14/08/2023).

Del informe de la dependencia de General Roca surge que tiene en tramite en esta dependencia treinta y cinco (35) reclamos y la empresa Vía BARILOCHE S.A. CUIT 3064392215-7 tiene en tramite en esta dependencia diez (10) reclamos. No se especifican las causales.

En el caso de la Omic de Cipolletti , informa que existieron respecto de Vía Bariloche de 4 reclamos en el 2021, 6 reclamos en el año 2022 y 2 reclamos en el 2023.

Por su parte del registro de fallos jurisdiccionales de la web del Poder Judicial de Río Negro, surgen sentencias condenatorias a las demandadas: - SANCHEZ, RODRIGO NICOLAS C/ Vía CARGO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS, del Juzgado Civil N° 21 07/10/2020 por falta de entrega de 1 de los 2 bultos transportados -celulares- Daño punitivo \$250.000.- - CI-00020-JP-2023

- CAPONETTO MARIA ALEJANDRA C/ Vía CARGO S/ MENOR CUANTÍA – Juzgado de Paz de Cipolletti transporte de juego de comedor mesas y sillas – entrega con roturas – No se fija daño punitivo -SA-03671-JP-0000

- "MUÑIZ MENGELLE LUJAN C/ VÍA BARILOCHE S.A Y OTRO S/ SUMARISIMO", EXPTE. N° CH-49550-C-0000, sentencia del

04/08/23 incumplimiento en entrega de paquete, compra de ropa, se fijó un daño punitivo de la suma equivalente a 40 Jus.

Pondero también las pautas dadas por el STJ en la causa “Bartorelli” en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad

Tengo presente también el art. 47, inc. b, LCD, modificado recientemente - conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022- estableció nuevos parámetros cuantitativos para fijar la sanción punitiva: 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 (INDEC).

Vengo sosteniendo la aplicación del texto actual de la LDC a hechos anteriores a diciembre 2022, en concordancia con el criterio minoritario que hoy tiene la Cámara de Apelaciones local, voto del Dr. Gustavo Martinez en la sentencia de fecha 29/11/2023 correspondiente al Expte. RO-44088-C-0000.

Encuentro que ello tiene fundamento en el último párrafo del art. 7 del CCyC, en cuanto las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. Dicha norma tiene raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio del Derecho del Consumo (conf. Kelmelmajer de Carlucci, Aida, La aplicación del CCyC a las relaciones y situaciones jurídicas existentes, Ed. Rubinzal-Culzoni, p. 60).

En esos términos, corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52 bis de la LDC, determinando el daño punitivo en equivalente a **5 (CINCO) canastas básicas totales para el hogar tipo 3**, los que se valorizarán al tiempo del pago, dado el carácter constitutivo de este rubro. En caso de incurrir en mora en el cumplimiento de la sentencia, a dicho importe deberá aplicarse intereses desde la mora y hasta su efectivo

pago una tasa de interés anual del 8 %.

6.3) Pretensiones accesorias: Atento lo solicitado y lo dispuesto por el art. 47 de la LDC, deberá publicarse a costa de las demandadas esta condena, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron, la que será formalizada en la página web del Poder Judicial y darse a conocer por medio de Prensa de este Poder Judicial, a través del Centro de Comunicación Judicial. También deberá publicarse la condena en un diario de circulación en la región -diario Río Negro- y en otro de iguales características del país, atendiendo al domicilio del demandado, los días domingos de cada mes -durante un mes- y conteniendo la condena, síntesis de los hechos, infracciones cometidas (art. 47 de la Ley 24.240 y mod. por Ley N° 27.701).

Por último, en relación a la petición de libre de deuda en solicitado por la parte actora, no surge de los hechos y de la prueba producida existiera una obligación dineraria cancelada en cabeza de la actora, que diera origen al a necesidad de expedir un libre de deuda, razón por la cual se desestima su pedido.

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida (art. 68 del CPCyC y 53 LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, por lo que por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes regulando en porcentaje de lo que resulte del monto base.

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, tengo en consideración los art. 77 del CPCyC y 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los

precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17). Pues según definió el STJRN el tope del 25% del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al proceso que establece el art. 77 del CPCyC, solo es de aplicación respecto de aquellos emolumentos que se encuentren por encima del mínimo legal establecido en la escala arancelaria, el que en ningún caso puede ser perforado (ART C/ IDOETA Se. 52/2019; Credil 24/21). Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCyC;

Por todo lo expuesto;

IV.- Resuelvo: I.- Rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva deducida por la demandada Vía Cargo SA.-

II.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la **Sra. Paola Alejandra Arias** contra las demandadas Vía Bariloche S.A y Vía Cargo S.A y en consecuencia condenar a éstas últimas -en forma solidaria- a abonar a la actora en el plazo de diez (10) días la suma de **\$831.950.- (OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL NOVECIENTOS CINCUENTA)** en concepto de **daño patrimonial y extrapatrimonial** y **el monto equivalente a 5 (CINCO) canastas básicas totales para el hogar tipo 3, en concepto de daño punitivo**, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

III.- Publíquese a costa de la demandada esta condena, una vez firme y con síntesis de los hechos que la originaron, conforme lo ordenado en el punto 6.3.

IV.- Imponer las costas a las demandadas vencidas, conforme al principio objetivo de la derrota (art. 68 del CPCyC).

V.- Se hace saber que la regulación que a continuación se efectúa será del monto base que resulte, una vez que la presente adquiera firmeza y

sujeto a la liquidación que se practique.

Regulo los honorarios profesionales de la **Dra. Melissa Hernández Osorio**, patrocinante de la actora en **11%** del monto base. En tanto a letradas/os apoderada/os de las demandadas **Dra. María de los Ángeles Silva, Mariana J. Sacne y Dr Alejandro David Cataldi, María Laura Segovia Greco y Marcelo Damián Nunzi** en el **7% más el 40% en conjunto** (arts. 6, 7, 8, 9, 38 y 40 de la ley 2212). Cúmplase con la ley 869.

Se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 de la ley 2212).

Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo excepciones que se detallan en las normas especiales -, 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 día siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza