

San Carlos de Bariloche, Provincia de Río Negro, a los 3 días del mes de junio del año 2025. Reunidos en Acuerdo la CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA, DE MINERÍA Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA de la Tercera Circunscripción Judicial, los Dres. Federico Emiliano CORSIGLIA y Emilio RIAT y la Dra. María Marcela PÁJARO, después de haberse impuesto individualmente de esta causa caratulada "**GARCIA, FACUNDO LEONARDO C/ VIA CARGO S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS**" BA-01844-C-2022, y discutir la temática del fallo por dictar, con la presencia del señor Secretario Dr. Alfredo Javier ROMANELLI ESPIL, emiten sus votos en el orden establecido en el sorteo practicado respecto de la siguiente cuestión por resolver: ¿qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la cuestión planteada, el Dr. CORSIGLIA dijo:

I. Vienen estos autos al acuerdo para tratar el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada (E0019), contra la sentencia de fecha 02 de agosto de 2024, concedido libremente y con efecto suspensivo (I0023); sustanciado (E0021) y contestado por la actora (E0022).

II. Antecedentes del caso.

La acción se inició con la pretensión de la actora, en fecha 30/11/2022, quien invocó la Ley de Defensa del Consumidor y reclamó daños y perjuicios por la suma de \$ 790.000 con más los intereses, contra Vía Cargo S.A., por la pérdida de una encomienda que despachó el día 26/05/2021 con destino a La Plata, con entrega a domicilio y por reembolso. La misma contenía conforme su versión, dos máquinas de tatuar usadas, embaladas conforme lo exigido por la empresa de transporte y que dicha encomienda nunca llegó a destino.

Practicó liquidación de las partidas indemnizatorias, fundo en derecho, citó jurisprudencia y ofreció prueba.

La parte demandada, fue citada y emplazada y mediante presentación E0002 Vía Cargo S.A., contestó demanda, negó los hechos alegados por el actor y la documentación acompañada en el escrito de demanda e indicó la inaplicabilidad de la

Ley de Defensa del Consumidor, en tanto a su entender el actor no reviste la calidad de consumidor en los términos del art. 1 de dicha ley.

Luego de producidas y transitadas las etapas procesales pertinentes, el magistrado de grado dictó sentencia, hizo lugar a la demanda y condenó a Vía Cargo S.A. a abonar a Facundo Leonardo García la suma de \$ 790.000 en concepto de capital con más los intereses de acuerdo con las pautas fijadas en el punto 4 de los considerandos. Impuso las costas a la demandada vencida y reguló honorarios.

Para así resolver, sostuvo que la cuestión traída a juzgamiento se subsume en la ley de Defensa del Consumidor por encontrarse configurados en la especie los presupuestos previstos en los arts. 1 y 2 de dicho estatuto. Tanto el Código Civil y Comercial de la Nación como la ley 24.240 determinan que lo dirimente para su aplicación es "el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor". Que el consumidor se constituye como sujeto destinatario del sistema tuitivo y resulta indistinto que el uso o la utilización de bienes y servicios se efectúe a título personal o familiar, siempre que sea para uso privado.

Ese también es el criterio recogido en el art. 1093 CCyC conforme al cual el "contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social".

Concluyó que el Sr. García no contrató los servicios de transporte para incorporarlos en su cadena productiva, puesto que - según sus propios dichos- su actividad comercial es la de tatuador, por lo que cabe entender que no acudió a la empresa de transporte con la finalidad de incorporar dichos servicios a la cadena de comercialización, sino para transportar un bien de uso propio. Por todo ello, resultan aplicables al caso la ley 24.240 y los arts. 1092 a 1122 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Agregó que en las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración

necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria. Precisamente, el marco normativo y jurisprudencial reseñado, impone a la empresa demandada la carga probatoria, pues ella 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, la demandada no acreditó que ante el error en el despacho de la mercadería hayan realizado las gestiones necesarias para evitar perjuicios al consumidor. Por lo tanto, encontrándose reconocida la contratación del servicio y el incumplimiento de la obligación -la entrega del paquete- surge patente la responsabilidad de la empresa prestadora 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 la demandada ha 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 modificatorias y art. 42 CN.

Seguidamente analizó la procedencia y cuantificación de las partidas indemnizatorias reclamadas e hizo lugar a los siguientes rubros: 1. Daño material: Entendió que se configuró un daño cierto por cuanto no se ha entregado el paquete por lo que el rubro procede por la suma de \$190.000 importe al que se le deben adicionar los intereses devengados desde la fecha de interposición del primer reclamo formal ante la empresa (24.09.21) hasta su efectivo pago a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria del STJ en el fallo "Machín". 2. Daño Punitivo: Sostuvo que el mero incumplimiento basta para que la multa se aplique, por ende corresponde admitir la multa civil reclamada por la actora toda vez que la demandada incumplió con las obligaciones a su cargo en el marco de una relación de consumo, asumiendo el actor las consecuencias de la deficiente prestación del servicio de transporte. Con lo cual su accionar negligente justifica fijar el importe de dicha multa en la suma de \$ 200.000. 3. Daño moral: Afirmó que el nuevo CCyC recepta en el art. 1741 el daño extrapatrimonial, por oposición al patrimonial. Que 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. Consideró la índole del hecho generador y las repercusiones que aquél produjo en el actor, en consecuencia fijó dicho importe en la suma de \$ 100.000. 4. Lucro cesante: De acuerdo con lo dispuesto por el art. 1738 del Código Civil y Comercial, la indemnización comprende el lucro cesante, es decir el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención. Al respecto cabe tener especialmente en cuenta que, para fundar su pretensión, el actor señaló que se desempeñaba como tatuador y que el extravío de las máquinas en cuestiones le impidió percibir ganancias. Dicha circunstancia fue corroborada por las declaraciones testimoniales que dan cuenta de la actividad profesional de García, por haber sido los declarantes clientes y, a su vez, estar al tanto del incidente con Vía Cargo. Estimó razonable fijar el lucro cesante en la suma de \$300.000.

III. Expresión de agravios.

La demandada en la fundamentación del recurso (E0021), solicita se revoque la sentencia atacada y se agravia porque la sentencia recurrida se aparta de las constancias de la causa, y toma por probados hechos cuestionados, invirtiendo la carga probatoria. No resulta ser una conclusión derivada y razonada de las pruebas acreditadas en consistencia a los hechos invocados por las partes, y el derecho aplicable en la materia. Sostiene que el sentenciante lo ha condenado a responder por daños que exceden el monto efectivamente declarado y asegurado. Que la carta de porte acompañada indica con claridad las normas reglamentarias del despacho, al igual que se ha hecho constar en la misma el “valor declarado”, así como también el monto a asegurar y las obligaciones contractualmente asumidas de su parte.

Aduce que la sentencia recurrida adolece de defectos de fundamentación normativa, pues omite considerar aquellas normas de estricta aplicación al caso y vulnera los derechos de debido proceso y defensa en juicio.

Agrega que el fallo en crisis le atribuye una responsabilidad por encima de los valores declarados por el propio consumidor, en detrimento de la normativa vigente, permitiendo una conducta claramente abusiva de parte del accionante, quien adquiere el servicio a un precio mas bajo justamente por su declaración de valor, lo que resulta en consonancia con los preceptos especialmente referidos al transporte de cargas del CCyCN. Así, alegando un error en el despacho, el juez de la causa excede el tope

limitativo de responsabilidad autodeclarado por el propio Sr. García, sin haber considerado el instrumento que acredita la existencia del contrato y sus términos y condiciones, y realiza una determinación y valuación de los daños desoyendo las reglas del Código Civil y las normas específicas de cada materia.

Como segundo agravio postula que no se advierte de las constancias de la causa que el actor haya acreditado adecuadamente el quantum de su pretensión, pues no obra prueba referida al contenido del bulto despachado, y en consecuencia carece de fundamento la decisión de considerar el monto del reclamo sin más prueba que los meros dichos de la parte actora y que no existe en toda la causa una sola prueba que justifique el monto pretendido en el escrito de inicio. La prueba del daño y su extensión recae sobre quien lo alegue, salvo que la ley lo impute, lo presuma, o sea notorio.

Finalmente manifiesta que la carga de probar no puede trasladarse de uno a otro litigante según las circunstancias del caso pues, la previsibilidad relativa a cómo ha de desarrollarse el proceso se vincula con la seguridad jurídica y la garantía de defensa en juicio. Que ha aportado toda la documentación e información obrante en su poder referida al contrato suscripto, y debió ser la parte actora la encargada de probar que el valor de los bienes transportados excedía el monto declarado, lo cual no ha tenido lugar en la causa.

IV. Repuesta a los agravios.

La actora (E0022), al contestar los agravios de la recurrente solicita se rechace el recurso de apelación planteado, se ratifique la sentencia recurrida, con expresa imposición de costa y formula reserva de la cuestión federal en los términos de la Ley 48.

Señala que en estas actuaciones se acreditó que ante el error en el despacho de la mercadería, la demandada no realizó las gestiones necesarias para evitarle perjuicios.

Sostuvo que la empresa Vía Cargo, en su afán de comercializar, sin importarle otra cosa, mantiene un servicio de carta porte o remito, con un seguro de transporte, que a la vista común de la gente es un contrato completamente adhesivo, en el cual el consumidor final se ve obligado a tomarlo, porque si no, el transporte de su encomienda, la que, quiere que se transporte por una necesidad, no se produciría, ya que es un requisito sine qua non, impuesto por la empresa para realizar el transporte. De esta

manera el consumidor final, pierde los derechos de tutela especial que le brinda la LDC, en el reconocimiento de una situación de débil vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado.

Agrega que so pretexto de realizar el transporte de una cosa, con un costo bajo, un seguro adhesivo de uso colectivo y barato, la demandada no puede dejar de responder por el daño causado, la falta de entrega y pérdida de la mercadería que debía transportar.

Afirma que la ley establece paralelamente derechos al consumidor que contrata con el transportista, obligaciones para la empresa que no se cumplieron y que de las constancias de la cusa surgen evidentes, de lo contrario no estarían discutiendo responsabilidad alguna, dado que la empresa podría haber exigido que se muestre el contenido de la encomienda antes de ser recibido y de haber cerrado el contrato de transporte.

Respecto al segundo agravio esgrimido por la recurrente, aduce que con las pruebas producidas en estos actuados, testimoniales y documental, se acreditaron todos sus dichos, los hechos mencionados y sufridos por el mismo y que con la copia del presupuesto de valuación de mercado actual de las dos máquinas de tatuar usadas, (marca Víctor Portugal Dark Times Shader), quedó justificado el monto pretendido en el escrito de inicio.

V. Análisis y solución del caso.

Para iniciar el análisis cabe señalar que más allá de lo argumentado por las posiciones –antagónicas- de las partes, no hay duda acerca de la relación de consumo que uniera a la partes, como así también que se está frente a un incumplimiento contractual en el marco de una relación de consumo, tal así la relación habida entre quien contrató el transporte de una mercadería, con la empresa de transporte (encomienda). (Cf. Arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240).

V.1. En el punto, frente al marco normativo que regula las relaciones de consumo, sumado a las constancias de autos, ha quedado probado con la copia del Remito expedido por Vía Cargo, N° 2002-00057268 y la copia de la hoja de ruta expedida por la empresa Vía Cargo, que el actor ha despachado el 26 de mayo de 2021, a través del servicio de transporte de la parte accionada, una encomienda desde San Carlos de

Bariloche con destino a La Plata, con entrega a domicilio y por reembolso.

Luego, al reconocimiento de la demandada al decir que ha recibido la encomienda despachada en bulto cerrado y embalado, manifestando desconocer el contenido de la misma por no haber tenido la oportunidad de verificar el mismo, ni la obligación de conocerlo, el cual, tampoco le fue informado, se suma la declaración de los testigos, prestadas en la audiencia celebrada el día 21 de marzo del 2024, la que abona la plataforma fáctica propuesta en la demanda, es decir que la encomienda nunca llegó a destino.

La testigo Marta Namor expresó que: "...Facu había vendido máquinas para tatuar, que se las perdió el transporte Vía Cargo y que él tuvo que hacerse cargo de devolver el dinero"; en idéntico sentido Sergio Esteban Huenchupan, testificó que: "...él las vendió y las mandó por vía cargo a su destino y aparentemente no llegaron a destino, tengo entendido que nunca recuperó ni la plata ni nada".

De esta manera surge de las constancias de autos que la encomienda no llegó a destino. En la misma línea, las cuatro copias de captura de pantalla del soporte técnico de Vía Cargo acompañadas en el escrito de inicio, en respuestas a los reclamos realizados por la actora, abonan el extremo de extravío de la encomienda por exclusiva culpa o negligencia de la parte demandada, quien no acreditó causa ajena que lo libere de responsabilidad.

A ello se suma una serie de reclamos extrajudiciales que la actora realizara ante la accionada, los que no solo surgen de la documentación adjuntada, sino también por los testimonios prestados por los testigos Huenchupan y Bascuñan.

De tal modo, no se advierte hasta aquí que el decisorio en crisis contenga la arbitrariedad señalada.

V.2. Superado ello, el siguiente desacuerdo a resolver se produce en torno al alcance de responsabilidad que le fue atribuida a la demandada y los daños respecto de los cuales debe responder.

En el punto los agravios pueden resumirse en dos; por un lado la aplicación limitada de la responsabilidad, en tanto el fallo en crisis excede el tope límite de responsabilidad declarado por el propio actor; y el segundo se vincula con la falta de prueba con relación al mayor valor pretendido y otorgado en el fallo en crisis, que se

conecta con el valor de las máquinas de tatuaje.

En el caso, la parte reclamó daños y perjuicios por la suma de \$ 790.000 con más los intereses, por la pérdida de una encomienda que contenía dos máquinas de tatuar usadas, embaladas conforme lo exigido por la empresa de transporte y que nunca llegó a destino.

Por su parte, la demandada Vía Cargo S.A. postula que desconoce el contenido de la misma, por no haber tenido la oportunidad de verificar el mismo, ni la obligación de conocerlo, el cual tampoco le fue informado, y que el valor de lo transportado queda a cargo del propio remitente, quien lo declara a fin de determinar el costo del servicio, que al momento de emitir el comprobante o carta de porte el 26 de mayo de 2021, le atribuyó al contenido embalado el valor de \$10.000, estimando como consecuencia un seguro proporcional al valor denunciado, por lo tanto fue el propio actor quien declaró una suma inferior a la que reclama en estos actuados.

Agrega que la valoración del riesgo que asume la prestadora es más alto a mayor valor del bien despachado, de allí que la declaración del contenido de los bultos, como el valor atribuido a los mismos, es una carga del propio remitente quien no puede luego desentenderse de sus manifestaciones de voluntad para exigir mayores daños que los que en forma autónoma denunció.

Entiende que las sumas pretendidas por el accionante importan un claro enriquecimiento sin causa y su conducta es claramente abusiva, demostrativa de su mala fe, dado que pretende invalidar su propia declaración de valor, y obtener un resarcimiento económico que no le corresponde.

Aduce que sin perjuicio de la protección de los consumidores esgrimida por el actor, no excluye la aplicación estricta de las reglas del Código Civil y Comercial de la Nación, que dispone cargas al despachante para permitir el adecuado cumplimiento de la función del transportista y que no puede ampararse en la normativa del consumidor para incumplir las cargas que la ley le imparte como despachante, siendo él quien obviamente se encuentra en mejores condiciones que la empresa para determinar el valor de su envío.

Por su parte la actora en la oportunidad de contestar los agravios expone que la accionada "... mantiene un servicio de carta de porte o remito, con un seguro de

transporte, que a la vista común de la gente es un contrato completamente ADHESIVO, en la cual el consumidor final se ve obligado a tomarlo, por que si no, el transporte de su encomienda... no se produciría...”, y por otra parte con relación al segundo de los agravios se limita a señalar que a su modo de ver ha sido acreditada su posición en relación al monto pretendido en composición por el producto enviado en la encomienda.

Ahora bien, tal como señalara, en autos ha quedado probado con la copia del Remito expedido por Vía Cargo, N° 2002-00057268, y con la copia de la hoja de ruta expedida por la empresa Vía Cargo, que el actor ha despachado el 26 de mayo de 2021, a través del servicio de transporte de la parte accionada, una encomienda desde San Carlos de Bariloche con destino a La Plata, con entrega a domicilio y por reembolso.

Sin embargo, tal como lo puntualizara el a quo, el remito o guía –adjuntada por la propia accionada- contiene una cláusula prefijada, predeterminada, que justamente se refiere a los valores y contenidos enviados, los que el remitente manifiesta –a modo de cláusula de adhesión-, que son correctos, aunque luego no se advierte en ninguna de las presentaciones acompañadas a la causa, la firma ológrafa de quien hace el envío.

Y si dicha situación por sí sola no fuera suficiente, se suma a ello un deber de información que no se advierte cumplido, o al menos no ha sido acreditado en la causa, y que se vincula precisamente con las condiciones de despacho (aquellas que el actor manifestó que son correctas a través de la cláusula predispueta), las que en teoría se encontraban determinadas al reverso de la guía, pero que no ha sido acompañada.

Resulta relevante señalar que conforme el principio de la carga dinámica en materia probatoria, era justamente la accionada quien se encontraba en mejor posición de acreditar dichas condiciones, en tanto se trata de remitos o guías que la propia empresa confecciona e impone frente a cualquier envío.

Cabe recordar que en las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio.

Es decir que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la “carga dinámica” en materia

probatoria. En este caso es la empresa demandada quien tiene la carga probatoria, pues ella se encontraba en mejores condiciones de acreditar o bien el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, o en su caso mínimamente las condiciones vigentes de limitación de la responsabilidad, y su efectivo conocimiento por parte del remitente del envío.

Y si bien la posición contenida en los agravios por parte de la accionada, que de algún modo postula la vigencia de las cláusulas contractuales, en el caso acerca de la limitación de la responsabilidad, podrían tener la virtualidad de contrarrestar la pretensión actoral, lo cierto es que la misma se encuentra atravesada por las irregularidades señaladas, que en el marco de una relación de consumo, no pueden soslayarse.

Por tanto, entiendo que las cláusulas de limitación de la responsabilidad no pueden ser aplicadas al caso, y conforme las únicas pruebas aportadas en orden a acreditar el contenido del envío (testimonio de la Sra. Marta Namor y Esteban Huenchupan), y el presupuesto de valuación de mercado de productos similares (marca Víctor Portugal Dark Times Shader), debe tenerse por acreditado el contenido pretendido de las dos máquinas de tatuar usadas.

De este modo el rechazo del agravio en el punto se impone, y consecuentemente debe confirmarse la sentencia de grado en cuanto condeno a la accionada al reintegro de la suma de \$ 190.000 con más los intereses allí determinados.

V.3. Despejada la cuestión en mérito a la existencia del hecho y dirimida la responsabilidad de la demandada, el alcance de la cláusula de limitación y prueba del producto enviado, advierto que los restantes rubros a cuyo pago fue condenada la demandada (daño punitivo, daño moral y lucro cesante), no han sido motivo de agravios, por lo que no corresponde su tratamiento.

VI. En síntesis: De compartirse mi criterio, postulo el rechazo del recurso de apelación interpuesto por la demandada y en consecuencia confirmar en todas sus partes la sentencia de primera instancia de fecha 02 de agosto de 2024, con costas a cargo de la demandada vencida, en función del principio objetivo de la derrota (Art. 62 del CPCyC.).

VII. Por todo lo expuesto, oído que fuera el Ministerio Público Fiscal; de

compartir el criterio, propongo al Acuerdo:

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada y confirmar la sentencia de primera instancia de fecha 02 de agosto de 2024 en todas sus partes. Segundo: Imponer las costas de segunda instancia a la demandada, en virtud del principio normativo del vencimiento objetivo (art. 62 del CPCC.). Tercero: Regular los honorarios por las tareas de segunda instancia, del Dr. Camilo López Damaso, patrocinante del actor, en el 35% de los honorarios regulados por las tareas de primera instancia y los de los Dres. Gisela Jerez Leal y Pablo González, como apoderados de la demandada en el 30% de lo regulado por las tareas de primera instancia, en función de lo dispuesto por el art. 15 de la L.A. Cuarto: Dejar constancia de que la presente se protocoliza y notifica en los términos del art. 120 y concordantes del CPCC. Quinto: Devolver oportunamente a origen.

A la misma cuestión, el Dr. RIAT dijo:

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto del Dr. Corsiglia.

A igual cuestión, la Dra. PÁJARO dijo:

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 del CPCC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

RESUELVE:

Primero: Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada y confirmar la sentencia de primera instancia de fecha 02 de agosto de 2024 en todas sus partes.

Segundo: Imponer las costas de segunda instancia a la demandada, en virtud del principio normativo del vencimiento objetivo (art. 62 del CPCC.).

Tercero: Regular los honorarios por las tareas de segunda instancia, del Dr. Camilo López Damaso, patrocinante del actor, en el 35% de los honorarios regulados por las tareas de primera instancia y los de los Dres. Gisela Jerez Leal y Pablo González, como apoderados de la demandada en el 30% de lo regulado por las tareas de primera instancia, en función de lo dispuesto por el art. 15 de la L.A.

Cuarto: Dejar constancia de que la presente se protocoliza y notifica en los términos del art. 120 y concordantes del CPCC.

Quinto: Devolver oportunamente a origen.

Dejase constancia que el Señor Juez Federico Emiliano Corsiglia no suscribe la presente, no obstante haber participado del Acuerdo, por encontrarse en uso de licencia.