

CAUSA N° CH-00001-C-2022

Choele Choel, 28 de octubre de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en estos autos caratulados: "**ANTON VERONICA PATRICIA C/ VIA CARGO SA S/ SUMARÍSIMO**", EXPTE. N° **CH-00001-C-2022**, de los que,

RESULTA: Que en fecha 06/06/2022 adjunta documental y se presenta la Señora Verónica Patricia Antón con el patrocinio letrado de la Doctora Denise Mariana Guiretti iniciando demanda sumarísima por daños y perjuicios contra la empresa Vía Cargo S.A. por incumplimiento contractual del servicio de transporte, por la suma de \$1.926.015,65 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.

Manifiesta que el día 08/04/2021 realizó una compra de diversas prendas de indumentaria al Comercio Viga de Córdoba por la suma de \$ 115.340,83. Que el mismo día, el comercio envía la encomienda por Vía Cargo - Guía N° 999006847742. Que pasados 10 días sin que la encomienda llegara, se comunica con el comercio Viga a fin de formular el reclamo correspondiente.

Dice que al recibir la encomienda en la oficina de Vía Cargo en la terminal de ómnibus de Río Colorado, observa que tenía la faja original rota y estaba sellada con otra cinta; y luego al examinar la caja advierte que faltaban varios productos por un valor aproximado de \$ 75.161,00. Se comunica con la vendedora del comercio Viga a fin de consultar si había despachado la encomienda, quien le explica que no salió así del comercio y le envía a través de WhatsApp fotos de como la entregó a Vía Cargo.

Refiere que luego de hacer reclamos a la empresa de transporte Vía Cargo enviando mensajes por WhatsApp que no fueron respondidos, se acerca a la terminal a plantear su situación y le indican que realice el reclamo por la página oficial; y luego de hacerlo, recibe un correo electrónico a su casilla personal -el día 16/04/2021- en el que la empresa Vía Cargo S.A. se disculpa por los inconvenientes ocasionados y le ofrece

un resarcimiento de \$5.000 para que pueda utilizar de acuerdo a diferentes opciones.

Sigue diciendo que frente a esa situación de reconocimiento de daño y faltante de mercadería por parte de la demandada y el ofrecimiento de un dinero que no alcanza a cubrir el daño material sufrido, inicia el proceso de mediación en el que no pudo llegar a un acuerdo con la empresa de transporte. Que la mediación tramitó bajo el número de Legajo 00103-CRC-2021, siendo debidamente notificados por la Mediadora interviniente el 30/04/2021 tal como surge del Formulario N° 5 que se adjunta, la cual se cerró por falta de acuerdo.

En cuanto a la plataforma jurídica aplicable, sostiene que la relación que une a las partes queda enmarcada en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (Art. 1, 2, 3), conforme art. 1° de la misma, pues la actora quedo expuesta a la contratación de un servicio (envío de encomienda) que fue prestado deficientemente en tanto la encomienda llego dañada, defectuosa, manipulada.

Afirma tener el carácter de usuaria - destinataria final - de un servicio y la demandada de proveedora en tanto es una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la distribución de bienes y servicios (Art. 2 de la LDC).

Cita el Art. 3 de dicho cuerpo normativo en cuanto dice que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la mas favorable al consumidor.

Que por su parte el Art. 1094 del CCC expone que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor, y que en caso de duda sobre la interpretación de este código o leyes especiales prevalece la más favorable al consumidor.

Reclama los rubros: daño emergente, daño moral y daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 26/08/2022 se la tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, y por constituido domicilio procesal.

Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante.

Se asigna al trámite las normas del proceso sumarísimo en los términos del Art. 53 de LDC, y se corre el traslado de demanda.

Asimismo, 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 06/09/2022 la Fiscal en Jefe contesta la vista conferida manifestando no tener observaciones que formular respecto a la prosecución del trámite.

En fecha 09/09/2022 se tiene por contestada la vista por la Fiscal en Jefe.

En fecha 12/10/2022 adjunta documental y se presenta el Doctor Martin Lejarraga en carácter de Letrado Apoderado de Vía Cargo S.A., contestando la demanda en su contra, cuyo total rechazo solicita, con costas.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del CPCC, niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento en esa contestación.

Niega que su representada tuviera conocimiento de qué se trasladaba en el paquete que la accionante reclama; que el despachante informara a la empresa qué se trasladaba en el interior de la encomienda; que su representada 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.

Refiere que su representada se rige por la Ley N° 20.216, la cual establece la obligación (de acuerdo al principio de inviolabilidad) de recibir las encomiendas en bultos cerrados, debidamente embalados y listos para su despacho; desconociendo su contenido y el estado del mismo. El remitente debe declarar el valor real que considera posee el paquete enviado y ese valor actuará como reembolso en el caso de pérdida, extravío y/o cualquier otro siniestro que podría llegar a sufrir su encomienda, tal como lo establece el Decreto Reglamentario 151/74.

Dice que el remitente Azalee S.A., mediante guía N° 999006847742, realizó el envío de un bulto desde Córdoba hacia Río Colorado, con un valor declarado de \$10.000 a nombre de Verónica Patricia Antón. Es decir, que la obligación de la empresa tal como establece la Ley N° 20.216, y su Decreto Reglamentario 151/74, es el pago del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío.

Manifiesta que la accionante de autos no se encuentra comprendida dentro del marco protectorio de la Ley N° 24.240, ya que no reviste el carácter de consumidora, sino de comerciante. Ello, en virtud del escrito de demanda del que surge que realizó

una compra de diversas prendas de indumentaria al comercio Viga por la suma de \$115.340,83, lo que permite inferir que ejerce el comercio revendiendo mercadería.

Sigue diciendo que de acuerdo al Art. 1 de la Ley N° 24240: Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Y este no sería el caso de la accionante, en tanto las cantidades que dice haber adquirido de prendas de vestir, permite suponer que dicha adquisición fue con el objeto de revenderla en la zona. Ello queda acreditado con la copia de la Factura N° 0001- 00001725 que la actora adjunta a su demanda, donde se encuentran detalladas las cantidades adquiridas.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona

En fecha 26/10/2022 se lo tiene por presentado, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido.

Se tiene por contestada demanda, por ofrecida la prueba y se confiere traslado de la documental.

En fecha 02/11/2022 la actora contesta el traslado de la contestación de demanda.

Sostiene que la demandada Vía Cargo S.A. incumple la carga del art. 356, inc. 1, del CPCyC, y no habiendo negado los daños ocasionados ni sus montos, como así tampoco la documental adjunta, solicita se tenga por reconocida la documentación, los hechos y los daños.

Dice que cuando alguien envía una encomienda no lleva una caja abierta a las oficinas de las demandadas para mostrar lo que hay adentro como forma de reclamar para el caso de pérdida. De allí que claramente el bulto llega y le es entregado cerrado, y son las demandadas quienes tienen la obligación de cumplir con su servicio que es que la encomienda llegue a destino.

Manifiesta que es una práctica habitual que al enviarse una encomienda, la persona que se encuentra atendiendo, imprime una factura con un número de guía para su seguimiento estipulando en el mismo un valor que se encuentra prefijado siendo este el estipulado en sus condiciones de despacho. Que en el caso de autos la demandada al contestar demanda transcribe las condiciones de despacho en la que se puede leer que el monto máximo en concepto de seguro por extravío es de \$10.000, es decir que se trata

de una clausula predispueta, ya que aun declarando un millón de pesos de valor de contenido, su responsabilidad se encuentra igual limitada por un monto máximo de \$10.000 conforme sus propias condiciones. De allí que se trata de una clausula abusiva.

Sigue diciendo que de acuerdo al planteo de la demandada no estamos frente a una consumidora conforme la Ley 24.240, sino frente a un comerciante, tratando de apartar a la Sra. Antón del marco protectorio de la Ley de Defensa del Consumidor, y es aquí donde intenta abusar del servicio prestado a la actora, que no es la indumentaria adquirida sino el servicio de encomienda.

Ello es así, porque la actora no contrato ante Vía Cargo S.A. el envió de ciento de encomiendas que hicieran suponer que no serian para un destino final sino para introducir en el mercado; sino que le contrató el servicio de envió de una encomienda siendo este su destino final, y siendo la demandada de autos ajena a la indumentaria. El servicio aquí y que la constituye como usuaria es el transporte de la encomienda y no la indumentaria como producto.

Solicita se rechace la contestación de Vía Cargo S.A. en todas sus partes y se haga lugar a la demanda con costas, teniendo especial consideración en el reconocimiento de hechos y daños ocasionados.

En fecha 14/11/2022 se tiene por contestado el traslado en tiempo y forma.

Existiendo hechos controvertidos, se abre la causa a prueba en los términos del Art. 360 CPCC y en atención a lo previsto por el Art. 361 del CPCC, se fija Audiencia Preliminar.

En fecha 21/12/2022 se celebra Audiencia Preliminar.

En fecha 17/02/2023 se provee la prueba ofrecida por las partes.

En fecha 22/02/2023 la actora adjunta cédula de notificación al domicilio constituido de la demandada intimando a presentar la documental en su poder.

En fecha 07/03/2023 la actora solicita se intime nuevamente bajo percibimiento de ley a la demandada, en virtud de no haber cumplimentado luego de la notificación de fecha 22/02/2023.

En fecha 13/03/2023 se intima a la parte demandada para que en el término de cinco días acompañe la documental requerida, bajo apercibimiento del art. 163 inc.5 y

388 CPCyC.

En fecha 23/03/2023 la actora adjunta cédula de notificación al domicilio constituido de la demandada.

En fecha 17/04/2023 la actora solicita se haga efectivo el apercibimiento dispuesto en decreto de fecha 13/03/2023.

En fecha 28/04/2023 se agrega y se tiene presente la respuesta al oficio judicial de la empresa telefónica Claro.

En fecha 02/05/2023 la actora adjunta respuesta a oficio judicial de la Cooperativa Eléctrica de Río Colorado.

En fecha 05/05/2023 se agrega y se tiene presente el informe de la Cooperativa Eléctrica de Río Colorado.

En fecha 15/05/2023 se agrega y se tiene presente la respuesta a oficio de Personal.

En fecha 06/07/2023 se agrega y se tiene presente la respuesta a oficio de Movistar.

En fecha 08/08/2023 se fija Audiencia de Prueba, a los fines del Art 368 del CPCC.

En fecha 24/08/2023 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC en la que se reciben las testimoniales ofrecidas por la parte actora, respecto de Natalia Lorena Olivares, Valeria Cecilia Zardo y Laura Betiana Canullo.

En fecha 17/10/2023 la actora solicita se tenga por desistida la prueba pendiente de producción de la demandada.

En fecha 10/11/2023 de lo solicitado, traslado.

En fecha 21/11/2023 la demandada adjunta oficio ley 22.172 dirigido a Azalee S.A. para confronte.

Asimismo, agrega constancia de envío de oficio a Afip y contesta el traslado conferido solicitando se rechace la pretensión esgrimida por la contraria en su escrito de fecha 17/10/2023, en tanto la prueba ofrecida se encuentra en etapa de producción.

Se agrega y se tiene presente la constancia de envío de oficio a Afip.

En fecha 12/12/2023 se agrega y se tiene presente la respuesta a oficio de Afip.

En fecha 14/03/2024 la actora conforme el Art. 402 del CPCC, solicita se tenga por desistida la prueba respecto del oficio a Azalee S.A. y se pongan a disposición los presentes para alegar.

En fecha 18/04/2024 se certifica la prueba producida por secretaría, se declara clausurado el período probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

En fecha 04/05/2024 la actora presenta alegato.

En fecha 23/05/2024 se tiene presente el alegato acompañado. Se ordena su publicación como reservado.

En fecha 24/05/2024 la actora solicita el pase a sentencia atento el vencimiento del plazo para alegar.

En fecha 27/06/2024 se tiene por ratificada gestión conf. art 48 CPCC, cesa la reserva de los alegatos presentado por las partes y pasan 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, y por la que la actora reclama los daños y perjuicios ocasionados ante la defectuosa entrega de una encomienda -con faltantes - que fuera transportada por la Empresa demandada.

II.- Preliminarmente, cabe mencionar que no se encuentra discutida la existencia del contrato de transporte celebrado entre Viga -Azalee S.A.- y Via Cargo S.A. por medio del cual está última debía transportar la encomienda enviada a la actora - como beneficiaria - hasta su destino final en la ciudad de Río Colorado.

Sin embargo, sí se encuentra controvertido el régimen jurídico aplicable. Por un lado, la actora apontoca su reclamo en la normativa consumeril, mientras que la demandada sostiene que el objeto de la mercadería transportada era para ser revendida por la Señora Antón, por lo que considera que ella no es consumidora por no ser destinataria final.

Resulta pertinente, traer a colación que la actora realiza el encuadre jurídico de su pretensión en la normativa consumeril. Argumenta 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 ella quedo expuesta a la contratación de un servicio-en el caso de envío de encomienda- que fue prestado deficientemente en tanto la misma llevo dañada, defectuosa, manipulada.

Afirma, que en el presente caso la actora detenta el carácter de “usuaria” - destinataria final- de un servicio y, la demandada de “proveedora” en tanto es una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la distribución de bienes y servicios” (Arts. 1 y 3 de la LDC).

Continúa diciendo que el Art. 3 de dicho cuerpo normativo en cuanto dice que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la mas favorable al consumidor.

Que por su parte el Art. 1094 del CCC expone que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor, y que en caso de duda sobre la interpretación de este código o leyes especiales prevalece la más favorable al consumidor.

Concluye diciendo, 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 de que se está frente a un incumplimiento contractual en el marco de una relación de consumo

A su turno, la demandada en oportunidad de contestar demanda, afirma que la accionante de autos no encuadraría dentro del marco protectorio de la Ley N° 24.240, ya que no reviste el carácter de consumidor, sino de comerciante. Ello, en virtud del escrito de demanda del que surge que realizó una compra de diversas prendas de indumentaria al comercio Viga por la suma de \$115.340,83, lo que permite inferir que ejerce el comercio revendiendo mercadería.

Sigue diciendo que de acuerdo al Art. 1 de la Ley N° 24240 se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Y este no sería el caso de la accionante, en tanto las cantidades que dice haber adquirido de prendas de vestir, permite suponer que dicha adquisición fue con el objeto de revenderla en la zona y que ello, quedaría acreditado con la copia de la Factura N° 0001- 00001725 que la actora adjunta a su demanda, donde se encuentran detalladas las cantidades adquirida

Entonces, en función de lo expuesto, la primera elucidación que cabe efectuar y formular es en relación a la procedencia y continuidad de la aplicación del régimen tuitivo consumeril en esta etapa de resolución, toda vez que hasta aquí, ha regido la tramitación de los presentes, en cuanto se han otorgado (y usufructuado) las prerrogativas que prescribe el Art. 53 de la LDC, con ello y por su estrecha vinculación he de pronunciarme en relación al reconocimiento o no de la calidad de usuaria de la señora Verónica Patricia Antón quien ha actuado como polo activo de la relación jurídica procesal en análisis.

Extrapolando a la controversia en debate, la normativa del Régimen Consumeril que se ha invocado, la cual a continuación transcribo: ART 1° de Ley 24240: "...Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio

o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...". Art. N° 2 mismo cuerpo legal: "...PROVEEDOR...Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley...".

El concepto de consumidor concebido como destinatario final de los bienes y servicios es el más difundido, ya que pone el foco en el destino que dará el sujeto a los bienes o servicios que consume y exige, para habilitar la aplicabilidad de la normativa especial, que dicho destino encuentre su fin en la persona que lo consume -incluyendo su grupo familiar y social- sin que los bienes y/o servicios sean utilizados para ser a su vez, comercializados o transferidos.

Arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 del TITULO III - Contratos de consumo - CAPITULO 1 - Relación de consumo del C.C.C: "...ART.1092.- Relación de consumo. Consumidor. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social..."; "...ART.1093.- Contrato de consumo. 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..." ; "...ART.1094.- Interpretación y prelación normativa. 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..."; "...ART 1095.- Interpretación del contrato de consumo. El contrato se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa...".

Lo determinante en este caso, será analizar el objeto del contrato de consumo y si la Señora Antón puede ser considerada usuaria, ya que lo que se encuentra debatido es su carácter de destinataria final.

El punto de partida consiste en establecer que el derecho del consumidor constituye un microsistema, que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional, autónomo, derogatorio de normas generales, de carácter tuitivo, en el que prima el orden público, con perspectiva preventiva, dimensión colectiva y pretensión de efectividad, que se conforma esencialmente con el art. 42 y 43 CN, el CCyC, Ley 24.240 y modif.

Así las cosas, con la documental acompañada por la actora conjuntamente con el escrito de demanda, se tiene acreditada la compra de mercadería por parte de la actora en el Comercio Viga, de la Ciudad de Córdoba ello conforme surge de la Factura N° 0001-00001725 de fecha 08/04/2021, por la suma de \$ 115.340,83; como así también que el producto de tal compra fue remitido desde el comercio origen - en fecha 08/04/2021 - a la actora por intermedio de la Empresa de Transporte Vía Cargo ello conforme surge de la Guia N° 999006847742 - circunstancia que tampoco fuera objeto de desconocimiento.-

Respecto de tales piezas documentales vale destacar que en oportunidad de contestar demanda no fueron desconocidas por Vía Cargo S.A. con lo cual he de tenerlas por reconocidas

Asimismo la Señora Laura Betiana Canullo en oportunidad de prestar declaración testimonial refirió ser conocida de la actora y respecto al tópico en análisis refirió que la Señora Antón le dijo que se trataba de una compra familiar que había hecho y que si

bien ésa posee un comercio de indumentaria, se trataba de una compra familiar y por eso bajo la caja - encomienda - en su casa y no en el comercio, y que para tal cometido la declarante le prestó colaboración.

A su turno, la Señora Natalia Lorena Olivares, al prestar declaración testimonial, refirió haber conocido a la actora, cuando la declarante trabajaba en Vía Cargo y la actora era clienta. Respecto al tópico en análisis declaró tener conocimiento de que la actora tiene una tienda de ropa pero que recibía encomiendas no sólo de ropa sino también de muebles.

Por último, la Señora Valeria Cecilia Zardo refirió ser conocida de la actora, y que fué ésa quien le comentó que había recibido una caja con faltantes, calculando que la indumentaria recibida la había comprado para uso de ella y de la familia.

Como corolario, debo mencionar que la demandada Vía Cargo S.A. no aportó a lo largo de éste extenso derrotero, prueba que permitiera tener por acreditado que la compra de diversas prendas de indumentaria por parte de la actora tuviera por un objeto comercial y no consumo final.

Al respecto, la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería en relación al thema decidendum y en el precedente caratulados: "\"CASTRO ADRIANA DANIELA C/ COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA S.A. Y OTRA S/ COBRO DE PESOS (Ordinario)\"" (Expte. N A-2RO-734-C3-15), dijo: "...No nos olvidemos que el régimen consumerista es eminentemente tuitivo y los efectos de tal concepción se extienden también a la carga de la prueba cuya colocación en cabeza de la empresa se ve pronunciada en todos los casos. Cabe asimismo tener presente el principio in dubio pro consumidor, similar al in dubio pro reo del derecho penal o el in dubio pro operario del derecho laboral, que más allá de su previsión expresa (arts. 3, 29, 37 ley 24.240 y art. 1094 CCyC), constituye un principio general del régimen de base constitucional...".

En consecuencia, de la lectura de la normativa aplicable, jurisprudencia señalada,

la escasa prueba producida respecto al tópico en análisis y teniendo en consideración que la actora debe ser considerada como una tercera beneficiaria respecto del contrato de transporte celebrado entre Viga y la demandada, surge con claridad meridiana la pertinencia de la aplicación del régimen regulatorio del Derecho del Consumidor al caso de Autos, en tanto se advierte de la confrontación producida, indubitadamente las características propias y determinantes de la relación de consumo en la que aquí se ventila y la calidad de “usuaria” -destinataria final- de un servicio que reviste la actora, desde que ha habido una operación comercial - la cual no fuera desconocida - , a través de la cual, la demandada en su carácter de “proveedora” en tanto es una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la distribución de bienes y servicios” (Arts. 1 y 3 de la LDC) fue contratada para el transporte de la encomienda en cuestión.

III.- Entonces, determinado que el orden tuitivo consumeril, a través de la normativa específica, ella: Art. 42 CN, Art. 1092, 1093 sgtes y ccdtes del CCC y Ley 24240, es el que ha de regir el presente caso y en consecuencia delimitado el marco normativo aplicable, resulta pertinente realizar una breve reseña de la pretensión resarcitoria efectuada por la actora.

Así, se tiene que la actora Verónica Patricia Antón, reclama una indemnización por los daños y perjuicios sufridos a raíz del incumplimiento contractual del servicio de transporte que imputa a la empresa Vía Cargo S.A.

Manifiesta que el día 08/04/2021 realizó una compra de diversas prendas de indumentaria en el Comercio Viga -Azalee S.A. - de la ciudad de Córdoba por la suma de \$115.340,83. Que el mismo día, el comercio envía su compra por encomienda de Vía Cargo, bajo la Guía N° 999006847742 y que pasados 10 días sin que la encomienda llegara, se comunica con el comercio Viga a fin de formular el reclamo correspondiente.

Dice - que luego - al recibir la encomienda en la oficina de Vía Cargo en la terminal de ómnibus de Río Colorado, observa que la misma tenía la faja original rota y estaba sellada con otra cinta; y al examinar su contenido, advierte que faltaban varios

productos por un valor aproximado de \$75.161,00. Inmediatamente se comunica con la vendedora del comercio Viga a fin de consultar si había despachado así la encomienda, quien le explica que no salió así del comercio y le envía a través de WhatsApp fotos de como la entregó a Vía Cargo.

Refiere que luego de hacer reclamos a la empresa de transporte Vía Cargo enviando mensajes por WhatsApp que no fueron respondidos, se acerca a la terminal a plantear su situación y le indican que realice el reclamo por la página oficial; luego de hacerlo, recibe un correo electrónico a su casilla personal el día 16/04/2021 en el que la empresa Vía Cargo S.A. se disculpa por los inconvenientes ocasionados y le ofrece un resarcimiento de \$5.000 para que ella pueda utilizar de acuerdo a las diferentes opciones ofrecidas. Sigue diciendo que frente a esa situación de reconocimiento del daño y faltante de mercadería por parte de la demandada y el ofrecimiento de un dinero que no alcanza a cubrir el daño material sufrido, inicia el proceso de mediación en el que no pudo llegar a un acuerdo con la empresa de transporte.

A su turno la demandada intenta repeler el embate, argumentando que su actividad se rige por la Ley N° 20216, que establece la obligación (de acuerdo al principio de inviolabilidad) de recibir las encomiendas en bultos cerrados, debidamente embalados y listos para su despacho; por lo que desconoce su contenido y el estado del mismo.

Afirma que el remitente debe declarar el valor real que considera posee el paquete enviado y ese valor actuará como reembolso en el caso de pérdida, extravío y/o cualquier otro siniestro que podría llegar a sufrir su encomienda, tal como lo establece el Decreto Reglamentario 151/74.

Dice que el remitente Azalee S.A., mediante guía N° 999006847742, realizó el envío de un bulto desde Córdoba hacia Río Colorado, con un valor declarado de \$10.000 a nombre de Verónica Patricia Antón.

Y concluye diciendo, que la obligación de la empresa tal como establece la Ley N° 20.216, y su Decreto Reglamentario 151/74, es el pago del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío.

Expuestas las posturas de las partes, y conforme ha quedado trabada la litis, corresponde me avoque al análisis del reclamo efectuado por la actora, ab initio señalado, para lo cual preliminarmente he de tener en cuenta que 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.).

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).

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).

Vale recordar, que el servicio de transporte fue contratado por Viga sin que tuviera intervención alguna en la generación de tal vínculo obligacional la parte actora, más allá de ser la destinataria del envío de la mercadería a la luz de la normativa precedentemente citada.

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 y por lo tanto se encuentra debidamente legitimada para reclamar el faltante de mercadería comprada, enviada por encomienda a través de Vía Cargo S.A..

Ahora bien, y a fin de avanzar en el análisis de la causa, entiendo pertinente expedirme en relación la actividad probatoria desarrollada por las partes, la que ciertamente se advierte como exigua a la luz del repaso del expediente; véase que en la providencia que provee la prueba ofrecida, surge que la demandada sólo ofreció prueba documental e informativa a AFIP y Azalee S.A., y de la certificación de pruebas obrante en Movimiento Puma CH-00001-C-2022-I0030 surge que Vía Cargo S.A. no produjo la prueba informativa a Azalee S.A.

Aclarado ello, con la prueba documental acompañada por la actora, la que reitero, no ha sido desconocida por la demandada en oportunidad de contestar demanda conforme surge del escrito presentado en fecha 12/10/2022 a las 22:43:05 hs., se tiene acreditado como ya dijera la compra de mercadería por parte de la actora en el Comercio Viga, de la Ciudad de Córdoba ello conforme surge en la especie de la Factura N° 0001-00001725 de fecha 08/04/2021, por la suma de \$ 115.340,83; como así también que el producto de tal

compra fue remitido desde el comercio origen - en fecha 08/04/2021 - a la actora por intermedio de la Empresa de Transporte Vía Cargo ello conforme surge de la Guía N° 999006847742 - circunstancia que tampoco fuera objeto de desconocimiento.-

Asimismo se encuentra acreditado el Agotamiento de la instancia de Mediación; el intercambio de mail de fecha 16/04/2021 y de fecha 11/05/2021 enviado desde la casilla soporte@viacargo.com.ar a la casilla veronicaantonl81@gmail.com; el intercambio de mensajes de whatsapp automáticos enviados por Vía Cargo S.A.; la existencia de la faja rota - ello conforme surge las impresiones de fotografías tomadas por la actora - difiriendo de como fue enviada por Viga ello conforme la fotografía por ésta remitida.

Respecto a las declaraciones testimoniales recibidas, se tiene que:

Laura Betiana Canullo al prestar declaración testimonial refirió ser conocida de la actora y estar en conocimiento de que la misma hizo un reclamo por una encomienda que le llegó en malas condiciones, faltándole mercadería, por haber sido abierta. Sabe que le faltaron camperas, buzos, algunos pantalones.

Afirmó saber que fue abierta porque ese día estaba con Verónica, ella le pidió que la ayude a bajar la caja del baúl. Que estuvo a la mañana con Antón, pero que ésta había retirado la encomienda a última hora del día anterior

Y observó que la encomienda no tenía la faja original con la que había sido enviada por la empresa en donde había comprado.

Que la Sra. Antón le dijo que se trataba de una compra familiar que había hecho.

Manifestó tener conocimiento que la actora efectuó reclamo porque

cuando abrió la caja se dio cuenta de que había faltante así que enseguida se comunicó. Sabe que lo hizo vía telefónica, en forma personal, por email y por un teléfono que le dieron.

Que en ese momento, delante suyo sacó foto a la caja y se la mandó a la empresa mostrando como la había recibido y ellos le enviaron una foto de como la había despachado. - Lo cual resulta conteste con la fotografía tomada por la actora como así también con la remitida por Viga y cuyas impresiones fueran acompañadas como prueba documental.

Refiere creer que la actora tuvo una propuesta de arreglo que le quisieron hacer y que le ofrecieron \$ 5.000 pero que la compra era superior a los \$ 80.000.

Natalia Lorena Olivares refirió haber trabajado en Vía Cargo y conocer a la actora de cuando era clienta. Recuerda que en el mes de Abril de 2021 ésa recibió una encomienda transportada por Vía Cargo. Afirma que la encomienda llegó cerrada pero después la actora fue a hacer un reclamo por que tenía faltantes.

Continúa diciendo que la actora se presentó varias veces a las Oficinas de Vía Cargo a hacer el reclamo, que lo sabe por que era ella quien tomaba los reclamos y le sugirió que hiciera el reclamo vía email.

Es decir, después de recibir el reclamo le dio un email y un 0800 para que hiciera el reclamo.

Valeria Cecilia Zardo, quien resulta ser conocida de la actora, refiere que ésa le contó que recibió una caja con faltantes. Que Antón le dijo que había ropa pero no le dijo específicamente que prendas faltaban. Que se

trataba de una compra de \$ 100.000 más o menos, pero que no recuerda bien.

Aclara que no son amigas, que son conocidas pero que cuando se ven dialogan.

Afirmó tener conocimiento de que Antón fue varias veces a la oficina de la Terminal, pero que también hizo el reclamo vía whatsapp y le comentó que la chica de la terminal le dió un email para que hiciera el reclamo. Que la actora le comentó que por email le contestaron y que le ofrecieron un monto en dinero pero que no recuerda cuando era.

Por último, se tiene acreditado que en oportunidad de entablar la demanda, la Actora ofreció como prueba en el acápite D.- Documental en Poder de la Demandada y de conformidad con lo establecido en los arts. 387 y 388 del CPCC, solicitó se intime a la demandada a fin de que acompañe: i) la documentación respaldatoria de la encomienda Factura Guia N° 999006847742 de fecha 8/04/2021, bajo apercibimiento de ley; ii) adjunte la documentación la constancia del N° de reclamo 539943; iii) estados contables y registro de facturación del ultimo año en referencia al servicio de encomiendas.

Y despachada que fue tal medida de prueba, ante la falta de cumplimiento de lo requerido en fecha 14/03/23 se intimó a la demandada para que acompañe la documental en su poder, notificándose de ello a Vía Cargo S.A. a su domicilio constituido conforme surge del Sistema Digital Puma y ante el reiterado comportamiento reticente y a solicitud de la actora de hacer efectivo el apercibimiento - 17/04/23 - en fecha 28/04/23 se dispone tener presente lo solicitado para el momento del dictado de sentencia

Entonces, de conformidad con lo dispuesto por el Art. 53 LDC 24240 y la doctrina legal obligatoria del TSj en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se. 145/2019) que claramente reza: “...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... Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el sub-examen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor. (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. Y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015)...”

En consecuencia, corresponde en esta instancia hacer efectivo el apercibimiento dispuesto por el Art. 388 del CPCC ante la negativa a presentar la documentación requerida por la Sra. Antón; configurándose ello además en una violación al deber de información previsto en la Ley de Defensa del Consumidor.

Entiendo pertinente recordar aquí que una de las consecuencias de la aplicación de la ley de defensa del consumidor implica que prima el principio de la carga dinámica de la prueba, lo que significa que debe probar quien esté en mejor posición de hacerlo.

El concepto “carga dinámica de la prueba” consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa. “G., A.C. c/ P.S. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. De2.015).

Por lo tanto, encontrándose reconocida la contratación del servicio y

acreditado el incumplimiento de la obligación por parte de Via Cargo S.A. - la falta de entrega de la encomienda en el mismo estado en que fuera despachada - ninguna duda cabe que ello genera en cabeza de la demandada el deber de reparar, pues, tratándose de una obligación de resultado, la responsabilidad que emerge de la Ley de Defensa del Consumidor es de tipo objetiva, por tanto, quedan habilitadas sin necesidad de acreditar la culpa o dolo del proveedor no habiéndose producido ninguna prueba que acredite lo contrario.

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

IV.- 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 faltante de mercaderías compradas y remitidas en encomienda a 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: Bajo este rubro se reclama la suma de \$ 75.161,00. Ello fundado en los gastos que ha incurrido con ocasión del perjuicio y que ha debido asumir.

Refiere que ha gastado aproximadamente la suma de \$75.161,00 por las prendas de ropa faltantes de la encomienda, lo cual acredita con la factura N° 0001-00001725 de fecha 8/04/2021, adjunta en el escrito de demanda.

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.

Piroló, Nicolás", La Ley, 1997- E-978 y DJ, 1998-3-421).

En este punto la accionada, refiere que su actividad se rige por la Ley Nº 20216, la cual 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 lo que desconoce su contenido y el estado del mismo. El remitente debe declarar el valor real que considera posee el paquete enviado y ese valor actuará como reembolso en el caso de pérdida, extravío y/o cualquier otro siniestro que podría llegar a sufrir su encomienda, tal como lo establece el Decreto Reglamentario 151/74.

Sigue diciendo, que el remitente Azalee S.A., mediante guía Nº 999006847742, realizó el envío de un bulto desde Córdoba hacia Río Colorado, con un valor declarado \$10.000 a nombre del destinatario Verónica Patricia Antón. Es decir, que la obligación de la empresa tal como establece la Ley Nº 20216, y su Decreto Reglamentario 151/74, es el pago del valor declarado en caso de cualquier siniestro que pudiera sufrir el envío, por lo que debería abonar la suma de \$10.000 y no de \$75.161 como reclama la actora.

Ahora bien, la actora al contestar el traslado de contestación de demanda manifiesta que esa limitación de responsabilidad de la demandada al valor declarado es una cláusula abusiva, ya que es una práctica habitual que al enviarse una encomienda, la persona que la envía imprime una factura con un número de guía para su seguimiento estipulando en el mismo un valor que se encuentra prefijado siendo este el estipulado en sus condiciones de despacho; en el caso de autos la demandada al contestar demanda transcribe las condiciones de despacho en la que se puede leer que el monto máximo en concepto de seguro por extravío es de \$ 10.000, es decir que se trata de una cláusula predispuesta, ya que aun declarando un millón de pesos de valor de contenido, su responsabilidad se encuentra igual limitada por un monto máximo de \$ 10.000 conforme sus propias condiciones.

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- la existencia de guía N° 999006847742, que ha sido confeccionada por la propia demandada. Sin perjuicio de que no existe constancia en las actuaciones, de la características de la mercadería adquirida, 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 08/04/2021, por la suma de \$ 115.340,83, ello conforme surge de la Factura N° 0001-00001725 de fecha

Asimismo he de tener en cuenta, que la demandada habiendo ofrecido como prueba la informativa a Azalee S.A. finalmente no la produjo, he de entender como parte de estrategia procesal. pues de haberse producido la misma habría aportado información enriquecedora para la causa.

Por otro lado, con las testimoniales producidas, se tiene que la testigo Valeria Cecilia Zardo manifestó tener conocimiento de que la actora gastó un dinero en comprar mercadería que luego faltó de la encomienda, y que la empresa demandada le ofreció un monto de dinero a fin de solucionar el conflicto pero que era irrisorio.

En el mismo sentido, la testigo Laura Betiana Canullo, manifestó que la demandada a modo de compensación por el daño causado le ofreció a la actora un monto de dinero muy bajo en comparación con lo que gastó comprando la mercadería.

En virtud de ello, considero que corresponde hacer lugar al rubro reclamado por la suma de \$ 75.161,00, con más los intereses devengados desde la fecha del hecho - 08/04/2021 y hasta el 30/04/23 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 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 y desde el 01/05/23 hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Patagonia

Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machin C/ Horizonte ART S.A."

Daño Moral: Bajo este concepto reclama la suma de \$ 310.042,13. Ello fundado en que es corriente para las personas que viven en un pueblo chico y alejado de las grandes ciudades donde la única opción suele concretarse con compras a distancia confiando luego en que llegarán las mismas sin daño alguno; y cuando aquello tan esperado y que de por si resulta complicado, dado que sería mucho mas fácil y satisfactorio poder adquirirlo en forma personal, se frustra, la molestia, la bronca y la decepción resultan aun mas insoportables.

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.

Es la ruptura del bienestar personal la que genera el hecho de haber puesto la confianza en una empresa que simplemente debía cumplir con la efectiva prestación del servicio que ofrece y por el cual percibe un precio en dinero. Es el descarrilamiento que se genera dentro de uno 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. Es el sofocamiento que genera la idea de haber perdido tanto dinero por algo nunca obtenido por culpa de otros.

Se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño ni es necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador

(cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

Por su parte, propicio es recordar que en el nuevo Código Civil y Comercial, y en lo que aquí interesa (conf. arts 1738 y sgtes., en particular arts. 1741 y 1744 CCyC), se equipara el daño moral con el daño no patrimonial, extrapatrimonial o inmaterial, receptando este rubro como daño compensatorio y satisfactorio de afectaciones extrapatrimoniales, emplazando esta noción en la concepción amplia de la protección preferente de la persona humana y en la tutela de su dignidad (concepto claramente explicado en los Fundamentos del Anteproyecto, donde se resalta que la persona es la figura central del Derecho, receptado ello, entre otros, en los arts. 17, 31, 41, 51, 52, 53, 56, 59, 90, 1097, 1098, 1292, 1740, 1743 y concs.).

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.

Ahora bien, acreditado el incumplimiento contractual, que se trasluce además, en el inadecuado cumplimiento del deber de información y de trato digno por parte de la demandada, no resulta irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual y legal.

La testigo Valeria Cecilia Zardo, ha dejado en claro que la actora estaba enojada porque gastó un dinero en comprar mercadería que luego faltó de la encomienda, porque la empresa demandada le ofreció un monto de dinero a fin de solucionar el conflicto pero que era irrisorio y también porque no le daban respuestas frente a su reclamo.

En el mismo sentido, la testigo Laura Betiana Canullo, manifestó que la actora estaba afectada como cualquier persona que estaba esperando recibir algo y no lo hace en la cantidad o en las condiciones se sentiría. Ello genera frustración, enojo, bronca al tener que ir varias veces a reclamar y no obtener respuestas o cuando te dan una

respuesta irrisoria.

Afirma haber visto a la Sra. Antón en ese estado anímico, comentándole que nunca obtendría respuesta.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN" (Jurisprudencia Condensada, tº 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..."*.

En tal cometido, de la compulsa de precedentes, se puede tener como referencia la sentencia dictada en autos "Sánchez Rodrigo Nicolás C/ Vía 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, se concedió la suma de \$150.000 a la fecha de la sentencia de primera instancia (07/10/2020) por lo que he de receptar el presente rubro en la suma de \$ 3.092.191,35, con más los intereses a la tasa del 8% anual desde desde la fecha del hecho -08/04/2021- hasta la fecha de la presente sentencia, y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín contra Horizonte ART S.A."

Daño Punitivo: Bajo este concepto reclama la suma de \$ 1.540.812,52; ello por 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 practica abusiva o ilegal. La actora ha sido dañada en primer lugar al recibir la encomienda con la faja original rota y sellada con otra faja (lo que se acredita con fotos) y que al intentar corroborar que dentro de la misma se encontraban todos los productos adquiridos, faltaban mas de la mitad. De ahí en mas, mientras ese daño se mantuvo en tanto a la fecha la demandada no ha ofrecido abonar el dinero perdido, ha sido dañada por las conductas posteriores en ocasión del mismo, a saber: la deficiente atención cada vez que me acercó a la oficina de Vía Cargo a preguntar y reclamar; la falta de respuesta, el trato indigno ante sus reclamos, las respuestas a los audios enviando un mensaje automático, etc.

Que todo lo anterior configuró otro daño, que es la molestia y la 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 entregarla en las condiciones que se la entregaron y con todos los productos adquiridos.

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 tiene la demandada 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 dañarse 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.

Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de

admisión y cuantificación, corresponde 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.

Ha dicho nuestro cimero tribunal en pronunciamiento de fecha 17/10/2023, dictado en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. Nº VI-31306-C-0000), precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: *"...4.3.- En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa 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...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D Nº 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se*

origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia, en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, caracterizados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o

contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, la aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (Cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03-03-20). 4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su clienta, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y

toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa. 4.3.3.- 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). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (voto del Dr. Ricardo A. Apcarian).

Dicho esto, en autos tengo acreditado que Via Cargo S.A. ha actuado con grave indiferencia hacia la actora, quien inmediatamente de advertido el faltante de mercadería en la encomienda transportada, luego de observar que la faja de seguridad se encontraba rota, no solo concurrió a la Oficina local de la empresa, realizó el correspondiente reclamo administrativo de manera personal, sino que también lo replicó

vía correo electrónico y vía 0800 conforme le requiriera la por entonces encargada de recibir los reclamos y que declarara oportunamente como testigo. Y posteriormente se vio obligada a realizar el reclamo de manera extrajudicial acudiendo a Mediación.

Así, la empresa se mantuvo en una postura de menosprecio frente al reclamo de la actora, pretendiendo asimismo persuadirla de la continuidad del reclamo ofreciéndole la suma irrisoria de \$ 5.000.

Como dijera, la actora ante la falta de respuestas tuvo que iniciar, no solo una mediación, sin resultado favorable, sino también la presente demanda.

Nótese entonces que la actora tuvo que atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y la actitud de la demandada no ha demostrado en forma objetiva intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto.

Desde esta última perspectiva, tengo que se ha configurado en autos un destrato 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.

Así, en "Cofre C/ Federación Patronal", Expte. Nº B-4CI-204-C2015, el cívico tribunal, aunque sin decirlo expresamente, varió la doctrina, exigiendo un incumplimiento particular para la procedencia del daño punitivo. Así entre otros conceptos se expuso -con voto de los Dres. Aparicio, Mansilla y Zaratiegui-: *"En síntesis, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la*

obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo" del 03.03.2020)...".

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descripto, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a “daño moral” y “daño punitivo” que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, y como referencia he de tener en cuenta lo resuelto en fecha 18/04/2024 en el Expte "Martínez Lucrecia C/ Vía Cargo S.A S/ Sumarísimo", Nº CH-60163-C-0000 y en fecha 04/08/2023 en el Expte "Muñiz Mengelle Lujan C/ Vía Bariloche S.A y otro S/ Sumarísimo", Nº CH-49550-C-0000, en las que se puede ver que la demandada de autos repite la misma conducta reprochable, esto es, respecto de la deficiente atención frente al reclamo realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras. Por lo que debe ser tenido en cuenta al momento de resolver.

Por lo que, considero pertinente -teniendo, además especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "Bartorelli, Emma Graciela C/ Banco Patagonia S.A. S/ Daños y perjuicios S/ Casación" (Expte. Nº VI-31306-C-0000), de fecha 17/10/23- establecer la procedencia del rubro Daño Punitivos en la suma de \$

1.000.000 con más los intereses que se devengarán desde que haya quedado firme la sentencia que lo impuso.

Ello de conformidad con la doctrina legal obligatoria (art. 42 Ley 5731): “Análisis y solución del caso: Ingresando al examen del único agravio concedido del recurso bajo análisis, se puede advertir que el tema en controversia se circunscribe al cómputo de intereses en los daños punitivos. Ante todo es preciso recordar que sobre esta cuestión existen dos posturas jurisprudenciales. Por un lado se afirma que los intereses se liquidan a partir de la fecha de mora que se fije en la sentencia y no desde la fecha del hecho. En esta postura se considera que si el daño punitivo no se trata de un resarcimiento sino de una multa que se fija en el pronunciamiento, no corresponde adicionarle intereses. (Cám. 1º Civ. y Com. Bahía Blanca, Sala II, 15/08/2017, "Frisicale" LA LEY, 2017-E, 604, CCiv. y Com. Mar del Plata, Sala II, 03/09/2015, "Desiderio"; CCiv. Comodoro Rivadavia, Sala A, 15/09/2017, "Paz", AR/JUR/62506/2017). Por otro lado, están quienes interpretan que los intereses se devengan a partir de la fecha de ocurrencia del hecho, ya que es a partir de ese momento en que se produjeron los efectos nocivos del acontecimiento que origina la condenación pecuniaria. (CCiv. y Com. Azul, Sala II, 28/08/2018, "O., M. del R.", RCyS 2018-X, 146 y Se. del 11/06/2013, "Rossi", RCyS 2013-IX, 99; CNFed. Civ. y Com., Sala I, 01/10/2015, "Mondelli", AR/JUR/64482/2015). Ahora bien, al contrario de lo afirmado en la sentencia sub examine y sin desconocer la posición doctrinal que sostiene el carácter declarativo de la sentencia que impone la multa y que retrotrae sus efectos a la fecha de la demanda; considero que la estimación de una multa debería llevar accesorios desde el momento en que queda firme la sentencia. En efecto, la fijación del monto de la multa por daños punitivos constituye una tarea delicada, siendo premisas a tener en cuenta: que no se trata de un resarcimiento; que es una sanción; que la gravedad de la falta tiene directa incidencia en su cuantificación y, por último, que debe cumplir una función preventiva, disuadiendo al infractor de reincidir en conductas análogas. Ello me lleva a la conclusión que el decisorio que impone la multa es de indudable carácter constitutivo del derecho del consumidor y que, por lo tanto, es a partir de allí desde cuando se deberán computar los intereses” (“GUIRETTI, DENISE MARIANA c/GUSPAMAR S.A. Y OTROS S/SUMARISIMO S/CASACION", Expte. Nº 24949/16 // 30611/19-STJ-, Se. 04/05/2020).

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, 8 IN FINE, 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 instaurada por la Señora Verónica Patricia Antón contra la empresa Vía Cargo S.A. condenando a esta última a abonar a la actora en el término de 10 días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$ 4.167.352,35 ccon más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

II.- Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

III.- Regular los honorarios profesionales de la Doctora Denise Mariana Guiretti, en el carácter de letrada patrocinante de la actora, en el 11 % del Monto Base; y del Doctor Martin Lejarraga, en carácter de apoderado de Vía Cargo S.A., en el 8 % del Monto Base. (Arts. 1, 6, 8 in fine, 38, 40 de la Ley 2212) Cúmplase con la ley 869 y notifíquese a Caja Forense. MB. \$.....

IV.- 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"-.

mvm/nc

Dra. Natalia Costanzo

Jueza