En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los veinte días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro, se reúne en acuerdo la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia de la Dra. Verónica Daniela Robert y asistencia de la primera vocal Dra. M. Fernanda Zanatta y de la segunda vocal Dra. M. Marta Nieto (tribunal designado según lo establecido en los arts. 5, 6 y 8 del Acuerdo 15/21/CACR), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **"G., M. E. c/ V. B. SOCIEDAD ANÓNIMA s/ SUMARÍSIMO", expte. nro. 769/23**, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial - Secretaría nro. 2 (expte. nro. 10.016/22), y atento al resultado del sorteo de fecha 14 de febrero de 2024 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial), correspondió el siguiente orden para la votación: Dra. Verónica Daniela Robert. Dra. M. Marta Nieto y Dra. M. Fernanda Zanatta.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA**: ¿Es justa la Sentencia nro. 102/23 de fecha 18 de septiembre de 2023? y **SEGUNDA**: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, la Dra. Robert dijo:

Vienen estos autos a conocimiento de este tribunal de apelaciones en virtud de los recursos interpuestos por la actora (ID 123699) y por la demandada (ID 1236036) contra la Sentencia Definitiva nro. 102/2023. La accionada se alzó también contra la totalidad de los emolumentos regulados por el fallo de grado. Concedidos sendos recursos, expresaron sus agravios conforme escrito digital ID 1253015, la actora Sra. M. E. G. y por pieza electrónica ID 1252733, la accionada V. B. SA.

Corridos los respectivos traslados, contestó únicamente la actora por escrito ID 1263040. Asimismo, peticionó se declare la deserción del recurso interpuesto contra los honorarios por carecer de crítica.

Antecedentes:

La Sra. M. E. G. entabló demanda por daños y perjuicios contra la firma V. B. S.A. persiguiendo el cobro de la suma de $3.100.000 o lo que en más o en menos se determine según lo que surja de la prueba, más intereses y su capitalización, con costas.

Relató que es titular de un departamento en la ciudad de Buenos Aires y que en enero de 2020 contrató los servicios de la demandada para que transportara desde dicha ciudad a esta todos los bienes más voluminosos que había en la unidad, tales como heladera, lavarropas, microondas y una cama.

Dijo que el servicio de traslado se concretó con la empresa V. C. el 31/01/2020 por la suma de $10.920 y que en la factura se consignó que se trataba de una carga de 250 kilos. Señaló además, que en dicha oportunidad, dejó sus datos de contacto en su doble carácter de remitente y destinataria de los bultos transportados.

Explicó que, como consecuencia de la enfermedad de su esposo debió trasladarse a la ciudad de Puerto Madryn, donde finalmente falleció, que por ello no pudo presentarse en el mes de febrero a retirar la carga y que, posteriormente en marzo de 2020, comenzó el aislamiento obligatorio debido a la pandemia derivada del Covid 19.

Refirió que debido al deficitario servicio que la demandada brindó en los meses posteriores en el contexto

de pandemia y, siendo la actora una paciente de riesgo debido a su edad, aún tardó más tiempo para retirar sus cosas, por lo que recién pudo presentarse en la empresa el 18/07/2020.

Explicó que en dicha oportunidad no le entregaron sus cosas y le dijeron que se habían devuelto al lugar de origen el 04/05/2020 y que se había procedido a la destrucción de los bienes.

Dice que inició reclamo administrativo en la Oficina de Defensa del Consumidor y que en dicha instancia se le realizaron ofrecimientos irrisorios que rechazó. Expresó que persistió la falta de información de la demandada en torno al procedimiento de destrucción contrario a la legislación vigente.

Se expidió sobre la normativa específica de transporte tamizada por el derecho de consumo que según su entender son aplicables al caso. Efectuó manifestaciones sobre la ley de correos y normativa administrativa en torno a la carga que fue destruida sin su conocimiento.

Detalló y fundó las partidas indemnizatorias y daño punitivo que componen su reclamo.

Ofreció prueba.

Corrido el traslado de ley, en tiempo oportuno, compareció la demandada mediante ID 662412, y contestó demanda, solicitando su rechazo con costas. Controvirtió los hechos alegados por la accionante y desconoció la documentación acompañada con ella.

Reconoció que la actora contrató los servicios de transporte de carga de la empresa para el envío de una encomienda conforme surge de la guía n° X. factura n° X. de fecha 31/01/2020 con origen en P., destinatario

M. G., destino P. O. X. de esta ciudad, encomienda de 250 kg y valor declarado $8.000.

Refirió que la encomienda transportada fue entregada embalada por la actora, por lo que la demandada no pudo ver su contenido. Dijo que la carga llegó a esta ciudad el 03/02/2020 en las mismas condiciones en las que fueron recibidos el 31/01/2020 cuando se contrató el servicio.

Explicó que, no obstante ello, la actora nunca se presentó a retirar la encomienda y pasados los días sin tener novedades, se intentó localizarla; pero al no tener sus datos personales -porque omitió dejar su teléfono o domicilio de contacto al momento de dejar la encomienda-, fue infructuoso el intento de localización.

Argumentó en pos de su defensa que todo el recorrido quedó plasmado en el sistema de la empresa.

Advirtió que V. B. ofrece el envío de cosas únicamente con declaración jurada de su contenido, concepto por el cual la empresa factura por separado y mediante el cual el remitente se asegura el reembolso del valor declarado en caso de extravío.

Enfatizó que dicho valor es declarado exclusivamente por el remitente del envío, desconociendo la empresa su contenido y, consecuentemente, su valor real.

Sostuvo que el valor informado en la factura guía es una declaración jurada del valor declarado del bulto y por ende el máximo que se debe abonar es el valor declarado.

Aseveró que la única responsable de lo ocurrido es la parte actora por hacer abandono de los bultos y que la empresa tuvo una actitud conciliatoria y le ofreció

la suma de $8.000 que es el valor declarado por la propia actora, pese a lo cual fue rechazado.

Adujo que la actora no aporta elemento alguno que acredite la existencia de los bienes que declara haber transportado. Invocó lo normado por los arts. 1296 y 1298 CCCN en cuanto a la obligación del cargador –en este caso la actora- de declarar detalladamente la carga y el contenido y efecto de la carta de porte cuya emisión es prueba de lo que el transportista recibió y el valor declarado es el valor de reembolso en caso de extravío, lo que implica en este caso, la suma de $8.000, conforme lo declarado por la propia actora.

Rechazó la aplicación al caso de la normativa de correo invocada en la demanda, con fundamento en que la mercadería transportada supera los 50 kilos, sin perjuicio de lo cual, acompaña copia del *tracking* de la guía y de la guía que acredita el envío a rezago.

Finalmente, se explayó sobre la improcedencia de los rubros reclamados en la demanda.

Ofreció prueba. Fundó en derecho. Efectuó reserva del caso federal.

En fecha 08/09/2022 se celebró la audiencia preliminar, en la que se abrió la causa a prueba y se proveyeron los ofrecimientos efectuados por las partes, produciéndose todos aquellos que se incorporaron al R. En fecha 27/06/2023 se clausuró el periodo probatorio, y se procedió al dictado de la sentencia definitiva en los términos precedentemente individualizados.

Frente a lo decidido, como ya señalara se alzaron ambas partes.

Fundamentos de los recursos. Contestación. Tratamiento:

Cuestiona la accionada la admisión de la demanda y la condena a abonar el rubro daño patrimonial dispuesto en la sentencia de grado.

Sostiene que para arribar a su decisorio la magistrada de grado arbitrariamente desechó las circunstancias de hecho y derecho que invocara y omitió valorar tanto pruebas de suma importancia como así también, normas, doctrina y jurisprudencia aplicables al caso.

Dice que tal omisión torna injusto su decisorio por cuanto concluye que es responsable de indemnizar el daño patrimonial, determinando un quantum carente de justificación que no condice con la prueba producida en autos.

Aduce que la jueza *a quo* incurre en contradicción en tanto a la par que entiende la validez del documento "Guía" en cuanto que resulta ser una Declaración Jurada realizada por la propia actora quien declara bajo juramento que el monto del envío asciende a la suma de pesos ocho mil ($8.000), adjudica el rubro por la suma de pesos cuatrocientos mil ($400.000.)

Pone de resalto que en el dorso de la factura/Guía se indican las siguientes condiciones de despacho: a) V. C. es la denominación comercial para los servicios de carga y portales habilitados para V. B. S.A. (R. n° X.), b) Los servicios postales "V. B. de V. C." se rigen por el Decreto n° 1187/93, Ley n° 20.126 de Correos (arts.6, 11, 17, 20, 26, 30, 31, 32, 34, 43, 44), su Decreto Reglamentario n° 151/74 (arts.11, 17,20, 26,30) y la demás vigente (art. 1° Decreto n° 115/97); y c) Es obligatorio declarar el valor declarado del contenido de los envíos.

Destaca que la empresa ofrece el envío de encomiendas con declaración de valor, concepto este último por el cual factura por separado, de acuerdo con el valor declarado por el usuario y mediante el cual el remitente se garantiza el reembolso de dicho monto en caso de extravío.

Dice que dicha información se encuentra disponible en la página web de la empresa (X.), donde expresamente se comunica el costo adicional del servicio de encomienda con valor declarado contratado.

Sostiene mediante invocación del principio de congruencia que, si la propia sentencia dice que existe una relación contractual entre las partes que han pactado válidamente; y que la actora ha declarado un valor de pesos ocho mil ($8.000.) por la mercadería; y que la actora no ha podido probar la cotización de la mercadería que demanda; lo lógico sería que se tome como referencia el monto declarado por la actora y no otro como indica la sentencia condenatoria.

Agrega que la sentencia resulta arbitraria toda vez que el art. 167 CPCCCh faculta al juez a fijar el importe del crédito o de los perjuicios reclamados, siempre que su existencia esté legalmente comprobada, aunque no resultare justificado su monto, y en autos, conforme lo señala la sentenciante, surge que no ha podido demostrarse el valor del crédito que la actora reclama.

A partir de ello sostiene que no puede apartarse del valor declarado por la propia actora, porque es el único probado.

Finalmente señala que debe tenerse presente que dicho monto fue ofrecido de forma previa y durante el proceso judicial con más los intereses y consignados

judicialmente; por lo que no existe motivo alguno para enrostrarle un actuar equivocado o digno de reproche.

Réplica de la actora:

La parte accionante en respuesta sostiene que la parte demandada extravió o permitió la desaparición de un bulto de 250 kilogramos, lo que surge del documento de transporte.

Dice que por cuanto quedó probado que la contraria no ha dado ningún tipo explicación seria y que no se ha cumplido con el procedimiento legal de rezago, debe responder por incumplir una obligación de resultado, que era la de transportar y entregar los efectos.

Arguye frente a las consideraciones de la recurrente que probado en autos que se trató de un envío de tan importante tamaño, es absurdo que se pretenda limitar la responsabilidad, por el incumplimiento obligacional definitivo y absoluto, en base una imposición abusiva.

Señala que las cláusulas que limitan la responsabilidad civil de forma previa son inadmisibles en el seno del derecho del consumo (art. 37 LDC). Asevera que cualquier alegación al contrato que signifique la exoneración de responsabilidad es antijurídica, por lo que debe ser rechazada.

A continuación, advierte que confunde la contraria el uso de facultades judiciales para determinar el valor de los bienes extraviados, con un ataque a la procedencia del rubro, lo que son cosas diferentes.

Aclara que el uso discrecional de facultades judiciales de la señora jueza ha sido correcto, porque va en línea con el art. 166 del CPr.

En razón de las consideraciones efectuadas peticiona el rechazo del agravio.

Continuando con los agravios, ambas partes cuestionan lo decidido en torno al daño moral.

V. B. SA nuevamente aduce contradicción en los fundamentos del fallo sosteniendo que ello torna arbitraria y nula la sentencia.

Expone que si bien la sentencia reza que en la esfera contractual el daño moral no se presume y debe ser probado; entiende la magistrada que ha quedado probado por su responsabilidad en cuanto a su actuar y eso ha generado en la actora un menoscabo a sus afecciones espirituales legítimas.

Arguye, que contrariamente a ello se encuentra demostrado que las afecciones espirituales padecidas por la actora tienen origen en otra cuestión por la que no está obligada a responder.

Reflexiona que, si la propia sentencia reconoce y comparte los fundamentos vertidos al momento de impugnar la pericia psicológica producida en autos, en cuanto a que las afecciones y angustias relatadas por la actora tienen su origen en un cuadro multifactorial (teniendo en cuenta que la actora sufrió la pérdida de su esposo en medio de una pandemia y eso ha sido el motivo principal de sus afecciones); mal puede atribuirle a la pérdida de su envío la responsabilidad por las afecciones emocionales y espirituales de la actora por encima del semejante dolor que padeció por la pérdida de su compañero de vida.

Invoca jurisprudencia en el entendimiento que avala su postura, para sostener que cuando el daño moral tiene origen contractual, debe ser apreciado con criterio

estricto, desde que generalmente en ese ámbito de interacción humana sólo se afectan intereses pecuniarios.

Réplica de la actora:

La accionante resiste dichos argumentos sosteniendo que la contraria se agravia del daño moral sin atacar la condena de responsabilidad civil.

Destaca que en la pericial psicológica no se descarta el daño moral en base a los hechos de este caso, no obstante es cierto que se encuentra un daño mayor al que se reclama en este caso.

Refiere que se probó en autos que los hechos de la causa sí dieron lugar a un perjuicio particular que se aduna con otros efectos nocivos subjetivos que provienen de otros hechos.

A partir de ello manifiesta que no es real que no se la haya dañado en sus bienes extrapatrimoniales, ya que se ha acreditado que existe una cuota de dañosidad causada por la demandada.

Dice que debe tenerse presente que no asiste razón a la contraria en cuanto a que el daño moral sea excepcional o restringido en el marco contractual. Expresa que esa tesitura contradice a los TT. II (especialmente el art. 5.1 de la CASDH), el art. 19 de la CN y los arts. 1710, 1716 y 1740 del CCC.

Concluye con sustento en los hechos de la causa, la pericial realizada y el marco normativo aplicable, que corresponde rechazar los agravios.

Ya en el marco de su expresión de agravios la accionante se alza contra la cuantificación del rubro con fundamento en que la suma de $200.000 -a valores actuales- es irrisoria. Sostiene que dicha condena es

un atentado al principio de la reparación integral, ya que dicho importe no permite ni afrontar los gastos de supermercado de una quincena.

Alega que en autos obra una pericia que remarca un daño moral multifactorial en el que uno de los factores del daño sufrido han sido los hechos de la causa.

A partir de ello, y partiendo de la base de que se encuentra probado el daño, considera vulnerado el art. 5.1 de la CASDH porque la suma otorgada asciende a aproximadamente USD $200, o al equivalente al valor de una o dos prendas de vestir en un *shopping center* argentino.

Sostiene que no se ha considerado el valor adquisitivo del dinero ni la relación entre el daño y los bienes sustitutivos que establece el CCC en el art. 1741 deviniendo arbitraria la sentencia.

Señala que la motivación del fallo es solo aparente y no se basa en criterios realistas ni apropiados para determinar una suma seria que cumpla una adecuada función resarcitoria.

Solicita en razón de los argumentos dados que se eleven los montos de la sentencia por daño moral que es meramente simbólica en la sentencia.

La decisión en cuanto al rubro daño punitivo, resulta también objeto de crítica de las dos partes.

La accionada recurrente volviendo sobre el argumento de la contradicción en que incurre la sentenciante, plantea que si la única suma acreditada en autos y que la propia sentencia reconoce, resulta ser la declaración del valor efectuada voluntariamente por la actora que asciende a pesos ocho mil $8.000, mal

puede la sentencia inferir que asumió una conducta reprochable frente a la actora.

Seguidamente expone las razones por las cuales considera que el rubro en cuestión no debe prosperar. Dice que la actora manifestó de manera voluntaria que el valor declarado ascendía a la suma de pesos ocho mil al momento de despachar el envío; no retiró su envío en tiempo y forma ni dejó contacto alguno; dejó transcurrir varios meses sin pasar a retirar su envío y por ende se procedió al rezago de la misma, sin perjuicio del hecho que la pandemia limitó el tránsito del mismo, no limitando la posibilidad de realizar un reclamo telefónico.

Analiza que la pandemia no solo afectó la vida de la actora sino de toda la comunidad, y ante el reclamo administrativo de la contraria se le ofreció la suma declarada por ella desde el principio y ante su rechazo, se le ofreció la suma declarada más intereses y la que procedió a consignar judicialmente.

Asevera a partir de ello que mal puede la sentencia considerar que su actuar resultó reprochable cuando en definitiva actuó estrictamente por la relación contractual que obligó a las partes.

Con argumento en que su actuar no fue “indigno” frente a la actora y no hay elemento que justifique la aplicación de este rubro sostiene que debe rechazarse.

Argumenta mediante copiosas transcripciones doctrinarias y jurisprudenciales respecto a la finalidad de la multa civil para firmar que no deviene aplicable al caso de autos.

Alude asimismo a la ausencia de demostración de los requisitos de procedencia del rubro.

Réplica de la actora:

En su réplica, la accionante sostiene que debe desestimarse el planteo efectuado toda vez que se encuentra probado en autos que ha sido nefasta la actuación de la empresa demandada en el marco de la relación de consumo.

Señala que perdió una carga que se le había encomendado entregar, violando una obligación de resultado, y posteriormente le negó información y trato digno, ya que hasta en la instancia de apelación continúa rechazando dar una solución acorde al interés de la prestación y daño causado.

Aduna a ello que nunca se supo el destino de los bienes, ni se presentaron en el proceso las constancias documentales del supuesto proceso de rezago -sin perjuicio de que nunca estuvieron dadas las condiciones legales, conforme Ley 20216, Decreto reglamentario n° 151/74 y RESOL-2019-4592-APN-ENACOM#JGM.

A partir de ello –dice- ha existido violación del contrato, violación del art. 42 de la CN, violación del deber de información, violación del trato digno y violación del régimen de correos, de la misma manera se ha violado el art. 53 de LDC porque no se ha traído la documentación al proceso, lo que permite inferir y presumir la falsedad de la versión de la contraria.

Asevera que existió una serie de hechos antijurídicos, diferentes del solo incumplimiento obligacional y de la causación de daños, que agravan la conducta ejecutada por la demandada, configurando el grave desinterés hacia sus intereses como consumidora, actuación que se extendió hasta la fecha, con severos

incumplimientos a deberes esenciales del proveedor en el marco de la relación de consumo.

Dice que toda la conducta de la contraria fue de culpa grave o dolo, dependiendo de qué incumplimiento normativo se refiera, porque la prestación se incumplió sin dudas con culpa grave (sin perjuicio de que no importa ya que se trata de una obligación de resultado) pero los demás incumplimientos han sido dolosos y deliberados.

Refiere a la gravedad que implica que un proveedor pierda una carga importante, que seguramente desapareció de sus depósitos por ser justamente una carga importante y útil, ya que nada se probó sobre haber iniciado el procedimiento de rezago, nada se presentó en la causa y tampoco estaban dados los plazos, menos en el contexto de pandemia.

Considera que deviene primordial castigar el accionar de la demandada, en el marco de obligaciones de resultado y de especial confianza, como es el transporte de bienes.

Añade que resulta menester hacer disuadir a la contraria y a todas las empresas del mercado para que adopten medidas que protejan a la propiedad privada de las personas de sus empleados infieles o del interés económico espurio de un proveedor, que se dedique a enajenar bienes ajenos.

Sostiene que no se adoptaron medidas de seguridad apropiadas en esta causa, para que pudiera recibir la carga, cuyo paradero se desconoce y no existe fundamento legal para la desaparición de los bienes.

Destaca la negativa de la contraria a presentar en esta causa la documentación requerida, con fundamento

falaz en que no era aplicable la Ley 20216 y la reglamentación, por tratarse de envíos superiores a cierto kilaje.

A partir de lo expuesto solicita el rechazo del agravio.

En su libelo recursivo cuestiona la suma de $200.000 otorgada por considerar que es absurda teniendo en cuenta la finalidad que persigue la aplicación de la multa civil.

Señala nuevamente las conductas ilegales en las que incurrió la contraria (extravió o hurto de los bienes que había remitido a través del transporte, engaño al afirmar que había realizado el proceso de rezago) para sostener que tanto el incumplimiento obligacional, como la antijuridicidad desplegada y la violación de deberes de información y de trato digno no son satisfechos con la suma de $200.000.

Dice que la suma condenada resulta irrisoria para una empresa como la demandada, de tan importante rango y presencia en el mercado y, que se dedica a un rubro de especial confianza, donde se dejan bienes relevantes que hacen al patrimonio económico y moral de las personas.

Argumenta que no se trata de una falta menor, sino de una gravísima serie de hechos en incumplimiento a la ley, que han durado hasta la fecha, sin que se dé una respuesta seria.

Concluye que la gradación de los daños punitivos debe modificarse e imponerse una sanción ejemplar para que no se repitan estos incumplimientos y para disuadir a otros sujetos de tan desaprensiva conducta frente a sus clientes.

La accionante recurrente critica a su vez que se dispusiera el débito de las sumas de dinero depositadas.

Sostiene que la parte contraria depositó una suma irrisoria en su favor que no fue aceptada.

Alega que el acreedor no está obligado a recibir pagos parciales, y al hacer esta imposición, cuando no ha habido pago cabal se está incumpliendo con el art. 869 de CCC, al obligarla a recibir un pago parcial.

Solicita que se aplique la norma indicada y que se revoque la sentencia en el punto.

Por último, critica la actora la arbitraria omisión de cómputo de intereses desde la fecha de los hechos y producción de los daños.

Dice que la Sra. jueza de primera instancia omitió establecer intereses moratorios desde la fecha en que se produjo el daño a la fecha, lo que es inadmisible y nada tiene que ver con el supuesto cómputo de la indemnización a valores actuales. Explica que la señora jueza de primera instancia yerra al confundir el objeto de la prestación de valor que se cuantifica, tratando de mantener la paridad del poder adquisitivo, con la indemnización del retardo, que ha quedado postergado en la especie, debiendo cambiarse la fecha de cómputo de las partidas resarcitoria, no así para los daños punitivos porque es correcto que proceda el interés moratorio desde que queda firme la sentencia.

Sostiene que lo resuelto vulnera el derecho a la reparación plena y reparación integral, previstos en el CCCN y la CN, al omitirse asignar que la tasa de interés de condena se compute desde el que se produjo el daño en 2020.

Postula la imposición de intereses desde la mora, en este caso cuando se produjo el daño 18/07/2020, y no desde la sentencia. Reclama además que no se reforme *in peius* la tasa de interés y que se abandone la ilegítima práctica –a su entender- de fijar tasas del 6% u 8% no aceptadas por el CCCN.

Aduce que el uso de tasas puras en los casos de daños ya fue desacreditado por el STJCh en la sentencia 9/20.

Dice que el uso de dicha tasa irrisoria alimenta la litigiosidad y viola el art. 19 de la CN, ya que no significan una reparación integral, toda vez que no tienen peso como tasas de mora. Invoca jurisprudencia.

Alega que el uso de las tasas puras también va en contra del CCCN, por lo se debe dejar de lado esa práctica y comenzar a aplicar el art. 768 del CCCN, en virtud del cual debe acoger el uso de una tasa de mora que fije el BCRA.

Argumenta que el uso de tasas arbitrarias del 6% u 8% es ilegal y no se admite su uso en nuestro país, más allá de lo injustas e inútiles que resultan para indemnizar el atraso en el cumplimiento de las obligaciones, que no se ve indemnizado por la manutención del valor de la reparación o prestación de valor, que siempre es idéntico a sí mismo, sin perjuicio del monto dinerario que aumenta.

Explica que nunca ese aumento es favorable al actor porque el monto de dinero siempre pierde valor y el juicio siempre es un mal negocio y última *ratio* para el damnificado, nunca una ventaja o mejoría.

Se explaya en argumentaciones y solicita que no se modifique la tasa impuesta y sí se tenga presente que

debe computarse interés desde la fecha en que se produjo el daño.

Tratamiento de los agravios:

Ingresando en el tratamiento de la cuestión traída a análisis, bien vale recordar aquí y ante todo, que no es preciso que el tribunal considere todos y cada uno de los planteos y argumentos esgrimidos por las partes, ni en el orden en que son propuestos, bastando que se lo haga únicamente respecto de aquellos que resulten esenciales y decisivos para sustentar debidamente el fallo de la causa. Tal como lo ha establecido el más alto tribunal federal, los jueces no están obligados a tratar todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino solo aquellos que estimen pertinentes para la solución del caso (CSJN, Fallos, 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193, 302:235, entre muchos otros).

Por otro lado, estimo conveniente recordar que el obrar jurisdiccional del tribunal opera con sujeción al principio de congruencia, existiendo una serie de campos de actividad de los que no puede exceder el tribunal *ad quem*, limitación que –entre otros aspectos– resulta ser absoluta en tanto no puede conocer, sino en la medida de los agravios planteados; ni respecto de las cuestiones que no fueron puestas a consideración del a quo; hallándose asimismo vedada la reforma de la resolución apelada en perjuicio del recurrente, salvo que medie recurso de la contraparte.

Sentado ello, no cabe considerar por la alzada cuestiones consentidas, entendiéndose por tales las que no fueron apeladas o que, apeladas dentro de un contexto mayor de impugnación, no fueron referidas en la expresión de agravios (Rivas, Adolfo A., "Tratado de los

recursos ordinarios", T° 2, p. 841/854, Abaco, 1991). En efecto, el tribunal de alzada no realiza un nuevo juicio, sino que se encuentra más limitado que el de primera instancia, por cuanto de conformidad con lo dispuesto por los arts. 271 y 277 del Código Procesal debe limitarse a decidir sobre aquellas cuestiones de hecho y derecho que hubieran sido sometidas a la decisión del magistrado interviniente, debido a que la segunda instancia es solo un medio de revisión del pronunciamiento emitido en la primera y no una renovación plena del debate. Así, el principio de congruencia, que limitó la sentencia de primera instancia, limitará del mismo modo la de la segunda (CNCiv., Sala "F", LL 35-858-S).

Conforme han sido planteados los agravios, y teniendo en cuenta que los apelantes coinciden, aunque lógicamente con argumentos opuestos, en alguno de los rubros indemnizatorios apelados, los trataré conjuntamente.

Así las cosas, se queja el demandado en su primer agravio, en tanto el decisorio ha resuelto que su mandante es responsable de indemnizar el daño patrimonial.

La queja merece destacar que el reproche del apelante, se dirige directamente al rubro indemnizatorio, más nada contiene respecto a la atribución de responsabilidad que es justamente la que, una vez decretada, habilita el tratamiento de los rubros indemnizatorios que componen el monto de condena.

Lo dicho implica que llega firme a esta instancia, la atribución de responsabilidad civil a la demandada, respecto al extravío de los bienes de la actora, y con

ello la normativa declarada aplicable, centrando la queja en la procedencia y en su caso, cuantía, de los rubros daño patrimonial, daño moral y daño punitivo, estos últimos también cuestionados en esta instancia recursiva por la actora.

Daño patrimonial:

Delimitado en esta instancia, el ámbito objetivo del litigio sobre el que recaerá este pronunciamiento, paso a analizar este primer rubro sobre el que el demandado apelante cuestiona su cuantía.

Pretende en resumidas cuentas el quejoso, eximirse del pago de este concepto, partiendo de la base que ha depositado el valor de lo declarado con más sus intereses, al momento de contestar la demanda.

Lo cierto es que su postura replica en esta instancia, los argumentos de su contestación de demanda, en los que consideró haber dado cumplimiento cabal al contrato de transporte que celebró oportunamente con la actora.

Sin embargo, no es tal la conclusión que surge de la sentencia, luego de la valoración de las constancias probatorias, en la que claramente se establece la responsabilidad de la empresa demandada por haberlo incumplido, concretamente al no haber observado cabalmente el procedimiento de rezago y deber de información al cliente –art. 20 de Ley 20216, Dec. regl. 151/74 y Res. Enacom 4592/19-, y por tanto decretar su responsabilidad civil por incumplimiento de contrato.

A partir de esta conclusión, surge evidente que la pretendida limitación de responsabilidad de la accionada, en función de los valores declarados por la actora al despacharlos, no puede prosperar y es allí,

cuando comienza a jugar el deber de resarcir de manera plena, los daños ocasionados por dicho incumplimiento (art. 1740 CCCN). En el caso, estimados por el juzgador en función de las facultades judiciales que le confiere el art. 167 CPr.

No se advierte la alegada contradicción invocada por el apelante respecto a la valoración de la guía nro. 999003070075 y de la declaración jurada, antes bien es este quien pretende soslayar los efectos de su incumplimiento en el procedimiento de rezago desligándose de los daños ocasionados a su clienta aquí accionante, y su deber de repararlos.

Respecto a la cuantificación del rubro, calificada doctrina ha dicho "No debe confundirse la necesidad de comprobar la certeza de cada uno de los perjuicios sufridos por la víctima con la determinación del alcance económico de la indemnización. Mientras que el daño debe estar probado al tiempo de la condena resarcitoria, existen diversas liberalidades probatorias respecto de la determinación del monto de condena, ya sea por la posibilidad de que el juez fije prudencialmente el monto del resarcimiento o por la postergación de la prueba para un estadio posterior, el de la ejecución de sentencia. Reviste particular trascendencia en este aspecto, el art. 165 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, en cuanto dispone: la sentencia fijará el importe del crédito o de los perjuicios reclamados, siempre que su existencia esté legalmente comprobada, aunque no resultara justificado su monto". Esta norma presupone que se encuentra acreditada la existencia del daño y su conexión causal con el hecho, pues, como ya lo indicamos, la discrecionalidad se

refiere al monto. Si el peticionario no ha producido elementos de convicción suficientes respecto del daño que padeció, no corresponde la utilización de la facultad otorgada al magistrado por el citado artículo. Pero, demostrados dichos presupuestos, quedará librado al prudente arbitrio judicial la determinación del monto del resarcimiento" (Sebastián Picasso, Luis R.J. Saenz, "Tratado de Derecho de Daños, La prueba en el proceso de daños", tomo II- La Ley).

En función de lo expuesto, no habiendo demostrado el apelante el yerro en la apreciación económica o cuantificación de los perjuicios de índole patrimonial, su queja no encuentra sustento.

Se rechaza el agravio.

Daño moral:

La accionada cuestiona la admisión y cuantificación otorgadas por la jueza *a quo* respecto al rubro daño moral, mientras que la actora lo hace por considerar su monto exiguo.

En cuanto a su admisión, el daño extrapatrimonial consiste en la lesión de intereses no patrimoniales provocada por el hecho ilícito, lo que a su vez acarrea consecuencias perjudiciales extrapatrimoniales: angustia, dolor, molestias, pérdida de tiempo, empeoramiento de la situación existencial objetivamente apreciable. Pizarro caracteriza al daño moral como una "minoración en la subjetividad de la persona, derivada de la lesión a un interés no patrimonial, o con mayor precisión, una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar

diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de este y anímicamente perjudicial (*cf*. cita Picasso, Sebastián, Saenz, Luis R.J., "Tratado de Derecho de Daños", La Ley, T.I).

La dificultad para ponderar su configuración y posterior cuantificación radica justamente en esa subjetividad, que muchas veces resulta incluso imperceptible al resto o incluso, en algunos casos, al propio dañado.

En el Código Civil y Comercial, a diferencia del anterior Código Civil, el resarcimiento del daño moral, extrapatrimonial o no patrimonial es uniforme en la responsabilidad civil unificada y no varía si su origen es contractual o extracontractual. Es decir, admite la reparación del daño moral, sea este derivado del incumplimiento de obligaciones preexistentes cualquiera sea su fuente lo que incluye, lógicamente el daño moral contractual.

En base a lo dicho, el agravio de la accionada respecto a su admisión, no logra superar la mera discrepancia con el criterio del juzgador. En efecto, su fundamento deriva de una interpretación sesgada de la pericia psicológica practicada a la Sra. G., y sobre la base que al consignar la misma un origen multifactorial, debido a que la actora sufrió al mismo tiempo el fallecimiento de su esposo en pandemia, coincidente con el hecho de autos, pretende negarle al mismo toda injerencia en la afección espiritual que motiva la condena del rubro.

Es que la afección de esta índole provocada por el hecho de autos, fue expresamente advertida por la perito psicóloga, constatando en el pto. 1 de su dictamen que

"la situación vivida con V. C. afectó en sus sentimientos a la actora generando sufrimiento o dolor espiritual, molestias y dolor subjetivo…". Lo dicho claro está, sin dejar de sumar el sufrimiento preexistente de la actora debido a sus circunstancias personales y familiares, pero sin que ello le quite autonomía. A mayor abundamiento se lee en la pericia: "Este perito observa probabilidades para asociar el desarrollo en el tiempo del dolor psíquico que se observa al peritar y la relación de este con el hecho de autos, además de otros factores y causas que intervienen". En suma, surge claro que el extravío de sus pertenencias la afectó al punto de producirle un daño, ello sin perjuicio de las situaciones preexistentes, siendo posible ponderar este sufrimiento o angustia de los demás también sufridos.

Ergo, la queja de la accionada no encuentra sustento, antes bien representa un mero desacuerdo con lo resuelto que torna insuficiente su agravio.

En cuanto a la cuantificación, corresponde precisar que la jueza *a quo* ha efectuado la misma, conforme lo establecido en el art. 167 CPr. estimando el mismo a valores actuales en $200.000 con más la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, desde la mora en el cumplimiento de la sentencia de grado y hasta el efectivo pago. La actora considera exiguo el monto otorgado de $200.000 en este concepto.

Adelanto respecto a los intereses y su cómputo, que me referiré a ellos más adelante, al resolver el planteo expreso en tal sentido por el recurrente.

En punto a su cuantía, entiendo asiste razón a la actora recurrente, toda vez que el mismo ha sido fijado

a valores actuales, y a mi criterio, dada la situación económica imperante en nuestro país, confrontada con la pauta rectora que contiene al respecto el art. 1741 CCCN, al determinar que deben valorarse las satisfacciones compensatorias y sustitutivas, lo cierto es que el monto otorgado puede ponderarse como de muy bajo alcance, al punto de ser ilusorio. Propongo elevar el monto y fijar en este concepto la suma de $350.000, con más sus intereses, los que reitero, serán evaluados en el agravio pertinente que en los párrafos siguientes se desarrollarán.

En suma, se rechaza el agravio de la demandada, acogiéndose favorablemente el agravio de la actora y elevando su cuantificación en la forma supra propuesta.

Daño punitivo:

Cuestiona la demandada la procedencia de este rubro, mas de la lectura de sus agravios puede inferirse un argumento ajustado a su propia teoría, que no se hace C. en absoluto de los fundamentos utilizados por la jueza *a quo* para la atribución de responsabilidad, los cuales impactan directamente sobre el acogimiento de este rubro.

Su postura, insiste en reproducir el cumplimiento de las obligaciones que le correspondían en el caso, mas las mismas resultan una versión sesgada y ajustada a sus propios intereses, que en modo alguno pueden justificar la reprochable conducta que llevó a cabo, sin poder siquiera acreditar el procedimiento de destrucción del rezago y sin que se hubiera cumplido mínimamente el deber de información que tenía para con su cliente, tanto más con la situación limitativa que la misma

pandemia producía a las comunicaciones y circulación de personas en general.

En efecto, corresponde precisar que el llamado "daño punitivo" consiste básicamente en una sanción, cuya finalidad es disuasiva, tanto para el agente dañador como para terceros. Se gradúa en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, y es independiente de otras indemnizaciones, siendo fijada a favor del reclamante.

En puridad, no es un daño sino una sanción, también llamada sanción disuasiva o multa civil disuasiva. Se encuentra prevista en el art 52 bis de la LDC (Ley 24240 modif. por 26361).

Para determinar su configuración debe observarse especialmente la conducta de las partes, en cuanto a la solución dada al caso que los convoca. Y en el *sub examine*, estimo se encuentran reunidos en el caso, los elementos subjetivo y objetivo que habilitan su procedencia: quedó acreditado el accionar de la demandada, su incumplimiento y las consecuencias ya descriptas en el devenir del reclamo de la actora que a la fecha sigue reclamando en esta instancia y que incluyó falta de cumplimiento del deber de información, trato digno e incumplimiento del procedimiento de destrucción de rezagos.

Es justamente este tipo de conductas las que sanciona el daño punitivo, y dado el fin disuasivo, no debe perderse de vista que la sanción ha de ser "ejemplificadora", "disuasiva", justamente para desalentar su repetición en el futuro, lo cual una suma irrisoria en función de la capacidad económica del obligado, no ha de satisfacer mínimamente.

En función de lo expuesto, considerando el monto ha sido fijado por el juzgador a valores actuales, en función de las facultades otorgadas en el art. 167 CPr., lo cierto es que la suma otorgada se advierte insuficiente, dada la asimetría de los sujetos involucrados y la situación económica actual de nuestro país, por lo que propongo se eleve a $600.000 con más los intereses fijados por la jueza *a quo* desde la fecha de la sentencia.

Por lo expuesto, entiendo el agravio de la demandada resulta insuficiente y debe ser rechazado, acogiéndose el agravio de la actora, elevando su cuantificación conforme lo dispuesto supra.

Continuando con el tratamiento de los agravios, resta tratar los agravios tercero y cuarto de la actora.

Así, en el tercero, la actora se queja por el débito ordenado por la jueza *a quo*, respecto a las sumas de dinero depositadas en autos por la demandada – escrito de fecha 20/9/22 por $17.531,60- por capital e intereses. Considera que la sentenciante no aplica el art. 869 CCCN.

Al respecto, corresponde precisar que el art. 869 CCCN recepta el principio de integridad del pago y como afirma el actor, el acreedor no está obligado a recibir pagos parciales, excepto disposición legal o convencional en contrario.

Ahora bien, advierto del análisis de las actuaciones, que el demandado solicitó la apertura de cuenta judicial y posteriormente, con fecha 20/9/22, mediante escrito ID 816534 acreditó el depósito judicial por la suma de mención. En la oportunidad, la jueza *a quo* corrió traslado de lo manifestado al actor, quien a

pesar de su notificación, no contestó el traslado, oponiéndose o formulando reserva alguna.

En consecuencia, teniendo en cuenta que el accionante no demuestra el perjuicio concreto que la decisión le ocasiona, no advierto elementos de convicción suficiente, como para apartarme de lo resuelto por la magistrada de grado, descontando del monto de condena, las sumas depositadas por la accionada, la que deberá efectuarse en la forma prevista legalmente (art. 900 CCCN).

El agravio no prospera.

Respecto al cuarto agravio, se queja por lo que considera una arbitraria omisión de cómputo de intereses desde la fecha de los hechos y producción de los daños.

Solicita que la tasa de interés se compute desde el 18/07/2020 fecha en que se produjo el daño, que no se reforme *in peius* la tasa de interés y que se abandone lo que considera una práctica ilegítima de fijar tasas puras del 6% u 8% no aceptadas por el CCCN.

El agravio prosperará parcialmente. Doy mis razones.

El decisorio de grado fijó el monto de condena según las facultades del art. 167 CPr. y a valores actuales. En función de ello, adicionó intereses a tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha de la sentencia al daño patrimonial, moral y punitivo.

En este contexto, resulta correcta la apreciación del recurrente respecto al inicio del cómputo para el daño patrimonial y moral, esto es, desde la fecha del hecho dañoso –en el caso 18/7/2020- ya que ello responde a la aplicación del art. 1748 del CCCN que así lo dispone expresamente.

Ahora bien, no es correcta la apreciación de las tasas que deben aplicarse para el caso que se fijen, como en el caso, los montos a valores actuales. Es que la aplicación de las tasas puras y activas se debe a que las primeras no contienen el componente inflacionario que sí contemplan las activas. Es decir, si se cuantificaran los rubros a valores actuales y a su vez, se aplicaran intereses a tasa activa desde el hecho, se produciría una doble imposición.

La aplicación al caso del precedente "F. P." que pretende el quejoso, no resulta a mi criterio, adecuada al caso, dado que no reúne la similitud fáctica y jurídica que lo posibilite. En efecto, en dicho caso, se aplicó la tasa activa respecto al rubro incapacidad sobreviniente sufrida por la actora, víctima de un accidente de tránsito en el mes de setiembre de 2015. A la indemnización por tal concepto, se llegó utilizando la fórmula Vuotto, que utiliza en su fórmula distintas variables (edadingresos-porcentaje de incapacidad). En lo que al punto interesa, la Sra. jueza *a quo* tomó los ingresos del actor a la fecha del accidente -2015- y no a la de la sentencia -2018-, de allí que se justificó la aplicación de la tasa activa desde la fecha del hecho. En este contexto, lo que se discutía era si la aplicación de la tasa activa desde el hecho conformaba una capitalización de interés, dado que a su vez se había aplicado la fórmula Vuotto que contiene una tasa de interés de descuento. En dicha oportunidad el STJ revocó la sentencia de este cuerpo, mas efectuó en el fallo casatorio la consideración de las tasas aplicables, dentro de las cuales debe considerarse la tasa de

descuento inserta en la propia fórmula, distinta a la aplicable a la demora en el pago de la indemnización.

No encuentro aplicable aquellos argumentos al *sub examine*, desde que se debate el daño derivado del incumplimiento contractual de la demandada y los rubros indemnizatorios han sido calculados a valores actuales a la fecha de la sentencia, sin aplicación de fórmula alguna que contenga como en Vuotto una tasa de interés de descuento.

Es decir que la aplicación de una u otra depende del momento en que se toma en cuenta la valoración del daño, por eso difieren una u otra, entendiéndose que la pura es una retribución por la privación del capital sin incluir otros componentes, de allí su denominación. En este sentido, la ponderación de la jueza *a quo* de aplicar intereses solo desde la sentencia, no resulta ajustada al art. 1748 CCCN y por ello debe suplirse la omisión.

Al respecto, no encuentro motivos para apartarme en el caso del criterio de aplicación de tasas que sostiene este cuerpo, y por ello propondré, en función del art. 1748 CCCN, y el contexto inflacionario actual, disponer la aplicación a los rubros daño patrimonial y moral una tasa pura del 8% desde la fecha del hecho y hasta la sentencia, y a partir de allí, la tasa fijada por la sentenciante de grado.

El agravio prospera parcialmente.

Apelación de honorarios por la parte demandada:

Se queja la accionada en cuanto a la totalidad de la regulación de honorarios los que considera altos. En dicha oportunidad, también se queja por la imposición de costas, lo cual además de ser extemporáneo por apresurado –art.246 CPr.-, lo cierto es que no aduna

ningún fundamento para sustentar su queja al respecto, al expresar los agravios, lo que torna insuficiente su queja, toda vez que sus agravios además, se han rechazado y debe merituarse la readecuación del art. 282 CPr.

La condenada en costas apela también los honorarios por altos.

Su queja mereció la réplica de los letrados de la actora, quienes alegan en pos de su deserción por no haber presentado el quejoso ninguna crítica, incumpliendo su carga recursiva.

Al respecto, la deserción no resulta aplicable al caso, dado que el apelante individualiza, aun cuando mínimamente los motivos de su queja. Por lo demás, corresponde precisar que los honorarios se verifican en un todo conforme a la escala porcentual prevista en el art. 6 de la Ley XIII-nro.4, tanto para la parte actora –entre 11 y el 20%- como para la accionada –entre el 11 y el 17%- teniendo en miras por la juzgadora, no solo las pautas generales previstas en el art. 5, dada la complejidad de la causa, el tiempo insumido en el proceso, la actividad probatoria, como el aumento porcentual que corresponde en función del art. 8, 2do. Párr. –entre el 30 y 40% de lo que correspondiera a los abogados- por su actuación también como procuradores (fs.36/37 y 80/81).

A su turno, respecto de los honorarios del perito actuante, se encuentra dentro de la escala prevista en el art. 60 de la ley arancelaria –entre el 1 y el 5%- de conformidad las pautas del art. 5 y la labor efectuada en las pericias obrante en la causa,

En consecuencia, no advierto yerro en la decisión de la jueza *a quo*, por lo que entiendo deben confirmarse los honorarios regulados de ambas partes, así como los de los peritos actuantes.

Los agravios no prosperan.

Llegado este estadio, entiendo corresponde rechazar los agravios de la demandada y acoger parcialmente los agravios de la actora, elevando los rubros indemnizatorios por daño moral a $350.000 y por daño punitivo a $600.000. Asimismo, disponer la aplicación de la tasa pura del 8% desde la fecha del hecho y hasta la sentencia para el daño patrimonial y moral, y a partir de allí la tasa de interés dispuesta en el decisorio de grado. Rechazar el tercer agravio de la actora, manteniendo el descuento de lo depositado por la demandada, conforme lo resuelto por la jueza *a quo*. Rechazar la apelación de honorarios y costas de la demandada.

Las modificaciones a la sentencia de grado no modifican el carácter de vencedor y vencido, por los que no amerita a mi criterio la readecuación prevista en el art. 282 CPr., manteniéndose costas por aplicación del principio del art. 69 CPr. y honorarios regulados en primera instancia.

Costas de esta instancia a la demandada vencida. Regulando los honorarios profesionales, de la actora, conjuntamente en el 29% y de la demandada, en el 25%, en ambos casos de lo fijado en primera instancia, con más el IVA de corresponder (art. 69 CPr y art. 13 de la Ley XIII-nro. 21).

A la segunda cuestión, la Dra. Robert dijo:

Propongo la siguiente fórmula postulatoria:

1) Rechazar los agravios de la demandada y acoger parcialmente los agravios de la actora, elevando los rubros indemnizatorios por daño moral a $350.000 y el de daño punitivo a $600.000. Asimismo, disponer la aplicación de la tasa pura del 8% desde la fecha del hecho y hasta la sentencia para el daño patrimonial y moral, y a partir de allí la tasa de interés dispuesta en el decisorio de grado. Rechazar el tercer agravio de la actora, manteniendo el descuento de lo depositado por la demandada, conforme lo resuelto por la jueza *a quo*.

2) Rechazar la apelación de honorarios y costas de la demandada.

3) Costas de esta instancia a la demandada vencida. Regulando los honorarios profesionales, de la actora, conjuntamente en el 29% y de la demandada, en el 25%, en ambos casos de lo fijado en primera instancia, con más el IVA de corresponder.

A la primera cuestión, la Dra. Nieto dijo:

I. La Sentencia Definitiva registrada bajo el n° 102/2023 de fecha 18/09/2023, hizo lugar parcialmente a la demanda instaurada por la Sra. G. y condenó a V. B. Sociedad Anónima a abonar dentro del plazo de diez (10) días, la suma de ochocientos mil pesos ($800.000) más intereses de la tasa activa para operaciones de descuento de documentos comerciales del Banco de la Nación Argentina, debiéndose descontar en la etapa de ejecución de sentencia la suma de $17.537,60 depositada por la demandada en concepto de capital e intereses calculados a partir del 31/01/2020 al 08/09/2022, impuso las costas a la demandada y reguló honorarios.

Tal decisión es apelada por la demandada, como asimismo los honorarios regulados a todos los profesionales intervinientes, por considerarlos altos (ID 1236036) y también es apelada por la parte actora (ID 1236993), habiendo sido ambos recursos fundados (ID 1253015 por la parte actora e ID 1252733 la parte demandada) habiendo sido replicado solo por la actora, el recurso de la accionada (ID 1263040).

Como los antecedentes del caso y el contenido de la expresión de agravios han sido reseñados por la colega preopinante, a tales constancias me remito con el fin de evitar repeticiones estériles, solo reproduciré las que considero relevantes a fin de fundar mi voto.

II. *Tratamiento de los agravios*:

En forma preliminar, es menester efectuar una advertencia preliminar: en el estudio y análisis de los agravios he de seguir el rumbo de la Corte y de la buena doctrina interpretativa. En efecto, claro está que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan solo aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (ver CSJN, «Fallos»: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; Fassi Yáñez, «Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Comentado, Anotado y Concordado», T° I, pág. 825; Fenochietto Arazi, «Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado y Anotado», T 1, pág. 620).

Asimismo, en sentido análogo, tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino únicamente las que estime apropiadas para resolver el

conflicto (art.386, *in fine*, del CPCCN; CSJN, «Fallos»: 274:113; 280:3201; 144:611).

Teniendo en cuenta que, en resumido análisis y conforme surge del voto que me antecede, la parte actora se agravia por la cuantificación tanto del daño moral como del daño punitivo, por el débito de las sumas de dinero oportunamente depositadas por la accionada y la omisión de computar el devengamiento de intereses desde la fecha del hecho y la producción del daño, y la accionada, se agravia por la condena a resarcir el daño patrimonial, la condena y extensión del daño moral y daño punitivo, considero conveniente que los agravios referidos a condena y extensión de daño moral y punitivo, sean tratados conjuntamente en ambos memoriales, debiendo empezar por el agravio de la demandada referido a la condena a resarcir el daño patrimonial y en consecuencia, el agravio de la actora referido el débito de las sumas de dinero oportunamente depositadas por la accionada

a. Primer agravio de la accionada, condena por daño patrimonial y tercer agravio de la actora referido al débito (de las sumas a abonar por indemnización por daño patrimonial) de la suma a abonar, de $17.537,60 oportunamente depositados en el trámite por la accionada.

En resumidas palabras, la demandada entiende que la jueza omitió valorar elementos de pruebas, como el dorso de la factura X. / guía X., texto del contrato del que surgen las condiciones del transporte contratado por la actora. Así, la jueza de grado, luego de detallar minuciosamente la prueba producida (informativa, testimonial, periciales y documental), y valorándola

conforme las reglas de la sana critica, resuelve que el día 31/01/2020 la actora contrató el servicio de V. C. para transportar 4 piezas desde la agencia de P. en C.A.B.A. hacia esta ciudad, que dicha encomienda llegó el 03/02/2020 a destino y que el 04/05/2020 fue destruida por la misma empresa.

Así, tengo presente que la magistrada concluyó, en que la destrucción de la encomienda por parte de la demandada, conforme art. 20 de la Ley 20216 su Decreto reglamentario n° 151/1974, apartado a) y la Resolución Enacom 4592/2019 que detallan el proceder ante la imposibilidad de entrega o devolución de envíos postales, al omitir publicar el listado de bienes en situación de rezago en el sitio web de V. C., no solo infringe lo establecido en la normativa específica de correos sino además es violatorio del deber de información al consumidor, y ello implica incumplimiento por el cual debe responder. Así valoró que por el actuar de la demandada –ausencia de datos donde ubicar a la remitente/destinataria-, la demora en la que incurrió la actora para reclamar sobre el estado de su encomienda, no es excusa para el inadecuado proceder de la empresa, en los primeros meses de un contexto pandémico.

En definitiva, concluyó atribuir responsabilidad a V. B. S.A., a través de su agencia local de V. C., por incumplimiento del procedimiento normativo a seguir para considerar que los bienes cuyo transporte le encargó la actora, debían revistar en situación de rezago, en clara contraposición con la Ley 20216 -Ley de Correos-, de su Decreto reglamentario n° 151/1974, de la resolución Enacom n° 4592/2019, de las condiciones de despacho

insertas en el anexo 1 al dorso de la factura n° X. guía n° X. y por incumplimiento del deber de información y de la prestación debida, conforme los artículos 4 y 19 de la Ley 24240.

Para así decidir valoró y llega firme a esta instancia, que no resulta cierto que no le sea aplicable la Ley de Correos por cuanto "ya que de la lectura íntegra de la Ley 20216 -Ley de Correos-, de su Decreto reglamentario n° 151/1974, de la resolución Enacom n° 4592/2019, ni de las condiciones de despacho insertas en el anexo 1 al dorso de la factura n° X. guía n° X. analizada en el apartado a), se encuentra tal exclusión normativa". Por lo tanto, si fue valorada tal documental y no le asiste razón al recurrente.

Es decir, en el agravio no se rebate la Ley aplicable al caso para la resolución del conflicto, determinada en la sentencia de grado.

Ahora bien, entiende la accionada que el razonamiento de la jueza de grado resulta contradictorio, por cuanto por un lado valora dicha guía/factura como declaración jurada de la actora, en los términos de la obligación contenida en el art. 1296 CCCN y facultad del transportador 1298 del CCCN, teniendo por cierto que el envío se trataba de enseres usados, dejando de lado tal línea de razonamiento a fin de limitar la responsabilidad al valor declarado por la actora ($8.000) en la misma factura/guía.

Y entiendo asiste razón a la recurrente. Me explico.

Así surge de la sentencia "La factura n° X. guía n° X. emitida por V. C. empresa V. B. S.A. en fecha 31/01/2020 a nombre de M. E. G. en concepto de encomienda

que contiene 4 piezas cuyo peso es de 250 kg, por la suma de $10.920, reembolso $8.000. En cuanto a los datos de la actora, solo se consignó su nombre y apellido, en el domicilio del remitente se consignó C.A.B.A. y del destinatario P. O. X. -agencia local de la demandada-, omitiéndose completar su número de teléfono. Al pie de la factura bajo el título "Remitente" se lee "Declaro que los valores y contenidos son correctos y que conozco las condiciones de despacho enunciadas al dorso de este comprobante". En el dorso se indican las condiciones de despacho, entre ellas, señalo las siguientes: i) …. ii) Los servicios postales "V. C." se rigen por el Decreto n° 1187/93, Ley n° 20126 de Correos (arts. 6, 11, 17, 20, 26, 30, 31, 32, 34, 43, 44), su Decreto Reglamentario n° 151/74 (arts. 11, 17, 20, 26, 30) y la demás vigente (art. 1° Decreto n° 115/97). iii). Es obligatorio declarar el valor del contenido cuyo valor real supere los $2.500 hasta un máximo de $25.000. iv) Los envíos que no puedan ser entregados al destinatario serán sometidos al procedimiento de rezago conforme lo establece la normativa vigente".

Ahora bien, en la misma sentencia se afirma, y llega firme a esta instancia, que la demandada manifestó que no cuenta con las constancias formales sobre el trámite de rezago de los bienes conforme artículo n° 20 Ley de Correos, insistiendo en que el mismo no es aplicable, por cuanto en el caso, la mercadería transportada superaba los 50 kilos. Sobre esto, no pueden hacerse mayores afirmaciones, primero, la carga de probar que la mercadería superaba los 250 kilos, era de quien lo alega, la accionada, y la propia factura/guía que solicita sea valorada en su dorso, es

la que indica la ley aplicable al contrato que vincula las partes.

En este punto, no puede la recurrente caer en la misma contradicción que endilga a la magistrada.

Ahora bien, entrando al análisis respecto a la procedencia del agravio, extensión –cuantificación- del daño patrimonial, entiendo que el principio de buena fe contractual es exigible a ambos cocontratantes, durante la celebración del contrato, su cumplimiento e interpretación, y, la aplicación al caso concreto de las normas relativas al contrato de transporte, bajo la lente consumeril, deben ser analizadas integradamente a fin de cumplir con el cometido de proteger a la actora, de las posibles conductas abusivas de parte de quien es fuerte en la relación de consumo, sin que esto implique un desvío del derecho o un abuso respecto a cualquiera de los cocontratantes, ese no es el fin buscado por la norma.

Relación consumeril que también llega firme a esta instancia, igual que la responsabilidad civil de la demandada por la no entrega de la mercadería de propiedad de la actora y haber procedido a su destrucción, sin cumplir el proceso dispuesto legalmente para ello.

Ahora bien, no coincido con quien me precedió en orden de votación respecto a la extensión del daño patrimonial condenado por la jueza de grado, por cuanto entiendo que las condiciones del transporte de la mercadería y el alcance de la declaración jurada de la actora, debe ser interpretado, ante el conflicto, en forma concordante y, si se advierte que alguna de las cláusulas resulta abusiva, así debe ser declarada y

fundada en la resolución judicial, aun oficiosamente. No puede valorarse parcialmente la declaración jurada de la actora, sin declarar la nulidad de la parte que no se tendrá en cuenta, en el caso, el límite de responsabilidad conforme valores declarados por la misma parte. A no ser, que se declare expresamente su nulidad o la parte hubiera probado –no solo informado al tribunal- qué bienes, calidad, cualidades, son por los que reclama en la extensión del daño patrimonial, más allá de lo por ella misma declarado, oportunamente.

En efecto, en la sentencia de grado, se tiene por cierto, y en consecuencia se condena, que la mercadería cuyo transporte se requirió, eran una heladera, una cama somier Cannon Dorall, un microondas y un lavarropas, y también los valores de tales productos, estimados conforme información obtenida en internet, en la suma de $240.000. Respecto a esto, la demandada insiste en que debe responder conforme el límite de responsabilidad asumido en el contrato que las vincula y, especialmente, al monto declarado por la propia actora, con fundamento en que en tal oportunidad, la actora omitió identificar los bultos a transportar, por lo que, en todo caso, dicho monto deberá ser considerada como el tope a indemnizar, conforme lo normado por los arts. 1296 y 1298 CCCN.

Por ello entiendo que asiste razón a la recurrente en cuanto a que la jueza incurre en contradicción al considerar que "si bien la guía no identifica individualmente las 4 piezas transportadas y su valor, entre los requisitos de la carta de porte que detallé al analizar el texto del artículo 1296 CCCN, no se menciona específicamente el precio de los bienes

transportados, por lo que, no siendo un recaudo expresamente contenido en la norma, su omisión no puede servir de limitación de la responsabilidad del transportista al monto denunciado genéricamente en la guía, máxime cuando en el caso, la propia demandada incumplió con la normativa específica establecida por la Ley de Correos, su reglamentación y las condiciones de despacho insertas en el anexo 1 de la guía n° X.”.

Es que confunde los presupuestos de la responsabilidad por incumplimiento, de parte de la demandada, que reitero arriban firmes a esta instancia, con el fundamento de la cuantificación del daño material. No quedan dudas que la demandada debe responder por el daño material ocasionado a la actora por haber destruido la mercadería por ella transportada, sin cumplir con el procedimiento dispuesto en la normativa legal aplicable al caso. Pero en cuanto a la cuantificación del daño patrimonial, debía acreditarse su existencia y extensión, a más de plantearse la nulidad de la cláusula que limita la responsabilidad material del transportista al valor declarado por quien encarga el transporte, quien tampoco alegó haberse encontrado su discernimiento afectado por un vicio.

La actora en la demanda, denuncia qué bienes encomendó su transporte y habrían sido destruidos, sin acompañar prueba de su existencia ni valores, condiciones de uso o mantenimiento, requirió, como daño material, el valor de mercado de los bienes que ella misma enuncia sin acompañar prueba alguna del valor. Y dar por cierto con dicha manifestación, excede el marco protectorio de defensa al consumidor. En igual sentido, la demandada insiste en que ante dicha orfandad

probatoria, debe estarse al valor declarado por la propia actora. En lo único en que coinciden ambas partes, es en que eran 4 bultos los que se despacharon.

Suelo insistir a las partes en que probar es procurar la demostración que un hecho ha existido, y existido de un determinado modo y no de otro. Las cargas procesales constituyen un actuar facultativo de las partes, que se traduce en un imperativo en su propio interés. Su incumplimiento no genera derecho alguno a favor de la contraria, pero puede incidir en desmedro de la posición sustentada por quien dejó de cumplirla, y más aún, cuando como en el caso, se trata de hechos jurídicamente relevantes a la decisión del litigio.

Es sabido que le incumbe al actor la carga de la prueba de los hechos constitutivos del derecho que pretende le asiste y le corresponde al demandado probar los hechos impeditivos, modificatorios y extintivos en los que basa su defensa. Dice Palacio que por prueba debe entenderse "la actividad procesal, realizada con el auxilio de los medios establecidos por la ley, y tendiente a crear la convicción judicial sobre la existencia o inexistencia de los hechos afirmados por las partes como fundamento de sus pretensiones o defensas" (Palacio, Lino Enrique (2003), "Manual de derecho procesal civil", decimoséptima edición, ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires). Entonces, probar es demostrar de algún modo la certeza de un hecho o la verdad de una afirmación.

Nada impedía a la actora, acreditar, aunque sea con presunciones, qué bienes y en qué estado se encontraban al momento de ser despachados, para reclamar luego su valor económico real, apartándose de su declaración

jurada sobre su valor. Y dicha omisión acarrea consecuencias en la extensión del daño a resarcir, el cual debe ser cierto y acreditado.

A su turno, tengo presente, en este pronunciamiento, que la demandada tampoco acreditó qué bienes procedió a destruir, insistiendo en el límite de responsabilidad al valor declarado por la actora. Entiendo que ambas partes deben asumir las consecuencias de la orfandad de dicha información y acreditación, lo que volverá a ser abordado al momento de confirmar los demás rubros indemnizatorios condenados.

En consecuencia, no habiéndose probado las cualidades, tipo de los bienes cuyo transporte se encomendó, ni qué bienes fueron destruidos, debe estarse a la factura guía y la declaración jurada de la actora, respecto a la cual, o las cláusulas de limitación de responsabilidad cuya nulidad por abusivas, en el marco de la relación de consumo, no han sido requeridas por la actora.

Entiendo que la responsabilidad de la demandada deviene de no haber cumplido con el procedimiento legal establecido para poder proceder al rezago o destrucción de los bienes transportados, normativa ya enunciada en la documental (contrato) que une a las partes, en una relación de consumo, todo lo cual llega firme a esta instancia y acreditado, ahora bien, no habiendo sido planteada la nulidad de la limitación de responsabilidad –para el caso de incumplimiento del transportista- ni haberla declarado la jueza de grado en virtud del principio *iuria curia novit* y las facultades brindadas al juzgador por el CCCN y la LDC in dubio pro consumidor, implican arbitrariedad en la sentencia, por cuanto ha

dejado de lado dicha limitación por el hecho de haberla encontrado responsable de incumplimiento del contrato celebrado en el mismo instrumento, y considero que son dos institutos jurídicos diferentes, uno consecuencia de otro, pero diferentes.

Por ello, propondré al acuerdo, hacer lugar al agravio de la demandada y rechazar el tercer agravio de la actora, teniendo por válido el pago efectuado en el trámite judicial, en fecha 16/09/2022 donde la accionada depositó en la cuenta judicial de este proceso la suma de $17.537,60 que resulta de la propuesta realizada a la actora de $8.000 más intereses tasa activa a partir del 31/01/2020 al 08/09/2022, conforme acreditó en su presentación ID 816534 vinculada al R. en la providencia de fecha 23/09/2022.

b. *Agravios referidos a la condena de resarcimiento del daño moral y su extensión*:

Como señalara, ambas partes recurren la condena por daño moral dispuesta por la jueza de grado, en los términos expuestos en el voto que me precede. Por ello, el rubro y su extensión, se encuentran bajo revisión en esta instancia y ameritan pronunciamiento.

Tengo en cuenta la prueba producida, que da cuenta del contexto en que se encontraba inmersa la actora, circunstancias personales, familiares privadas y sensibles a los afectos, y la accionada, inmersa en un contexto de pandemia, en ambas partes, la incertidumbre e inestabilidad o falta de proyección ante el flagelo que azotaba al mundo. de incertidumbre. Así surge de las pruebas rendidas y las máximas de la experiencia, que, tratándose de un hecho notorio, no ha requerido prueba y debe ser valorado globalmente con la prueba producida.

En este orden de ideas, la jueza ha estructurado su resolución en la aplicación concreta al caso de la tutela constitucional del actor como consumidor.

Y esta afirmación, nos lleva a una pregunta, ¿de qué hablamos cuando hablamos de vulnerabilidad del consumidor? Justamente de lo que ha sucedido en este caso. Vulnerable es un sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y que por ello necesita protección jurídica. La vulnerabilidad refiere a desigualdad, diferencia de recursos, puede ser económica, o de conocimiento, y en este caso, puede ser técnica (la que se presume cuando el consumidor es no profesional) o jurídica (esta es la demostración de la pérdida de significado de aquella máxima que pretende que la ley se presume conocida por todos). Determinar que existe vulnerabilidad en la relación contractual, implica interpretar y valorar los antecedentes conforme al fin protectorio constitucional.

A fin de evaluar la existencia de un daño extrapatrimonial en la actora y su extensión, analizando el caso, advierto que la accionada, pese a las restricciones impuestas por la pandemia, en atención a los avances tecnológicos y la pluralidad de vías de comunicación con los clientes, pudo haber redoblado sus esfuerzos para informar y llevar tranquilidad a la actora, usuaria de su empresa de transportes, respecto del estado de su mercadería y no sujetarse, rigurosamente a estándares no propios de los tiempos de la contratación. Y lejos de lograr, con acreditaciones en el caso, mostrar arbitrariedad o error, en el juzgamiento de la instancia de grado, solo avanza en disconformidades que no resultan suficientes. Ha

existido incumplimiento contractual en la demandada, que ha dado lugar a su obligación de resarcir los daños causados con dicho comportamiento y no ha mostrado más que resistencia a la procedencia del reclamo de la actora, por ello entiendo las afecciones espirituales de la actora y confirmo la partida.

Así, hemos sostenido: "El daño moral supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen valor principal en la vida del hombre, tales como son –entre otros- la paz, la tranquilidad, el espíritu, el honor, y los más sagrados afectos, etc. El daño moral tiene su carácter resarcitorio y no punitivo ni ejemplar, y su cuantía no debe guardar necesaria relación con el daño de carácter patrimonial. Así para su determinación debe partirse del propio afligido, ya que de lo que se trata es de paliar, por un medio inidóneo pero considerado subjetivamente eficaz por quien lo pide, un estado espiritual irreparable subjetivamente" (Cam. Apelaciones Comodoro Rivadavia, Sumario nro.: 58556 Sentencia 9/2020 - Sala B - Civil – Definitiva).

En este sentido se ha dicho, con criterio al que adhiero desde siempre, que determinar la sustancia del daño resarcible exige atender a las consecuencias o repercusiones de la lesión, no al bien jurídico lesionado, ni siquiera de modo exclusivo al interés vinculado a su preservación. El daño resarcible no consiste en la lesión misma, sino en sus efectos (*cf*.: Zavala de G., Matilde, en "Resarcimiento de daños -daños a las personas-", ed. Hammurabi, 2ª ed., año 1996, T. 2-a, pág. 38 & 6).

Conforme art. 1748 del CCCN, tanto el incumplimiento obligacional como el acto ilícito extracontractual dan lugar al nacimiento de una nueva obligación, consistente en reparar los daños causados a la víctima (*cf.*: Bustamante Alsina J., "Teoría general de la responsabilidad civil", ed. Abeledo Perrot, año 1989, pág. 66) (*cf.*: C.S.J.N., Fallos 329:3403; 326:1673; 323:4065, entre muchos otros).

En cuanto a la extensión de la condena, teniendo en cuenta los informes periciales, edad de la actora y demás circunstancias de tiempo y lugar, coincido en quien me precedió en orden de votación, en cuanto en la actual situación inflacionaria, el monto condenado no logra cumplir con la manda constitucional de reparación plena, por ello estimo el monto en la suma de $350.000 conforme facultades del art. 167 del CPR, a la fecha de esta sentencia, más los intereses conforme se dispone más adelante.

c. *Agravios referidos a la condena a resarcir daño punitivo y su extensión*:

Al igual que respecto al agravio por la condena a resarcir daño moral, ambas partes se quejan por la condena y extensión del daño punitivo, dispuesto en la sentencia de grado.

En punto al agravio, valoro especialmente la actitud asumida en forma extrajudicial y judicialmente. Es que cabe preguntarse, ¿de qué hablamos cuando valoramos la conducta de las partes? El juez al resolver, debe observar la conducta evidenciada por las partes en el transcurso del proceso, de modo tal de poder extraer conclusiones, si hubiere resultado de algún modo incriminatoria en su proceder, sea

obstaculizando el proceso, o sea faltando a los deberes de lealtad, probidad y buena fe, por ejemplo, en el caso, la accionada ha mantenido la conducta de responder por los valores declarados, en sede administrativa y en esta instancia judicial, efectivizando el depósito, con los intereses a la fecha del mismo, es decir, procurando un pago íntegro de lo que consideró adeudaba por haber destruido la mercadería cuyo transporte encomendó la actora.

"Asimismo se ha interpretado que si bien las partes no tienen la obligación procesal de responder o de mantener ante el juez una conducta inspirada en franca colaboración hacia su adversario o hacia el tribunal, el singular modo en que se comporten, sus silencios, sus contradicciones o falsedades pueden tener influencia probatoria, examinado bajo la óptica del sentido común" (CNCom., Sala A, 3-7-2003 JA 2003IV-504). Entiendo que la actitud de la demandada, en forma extrajudicial y judicial, en directa relación a lo esperado en el marco de una relación de consumo, ha sido valorado y juzgado en oportunidad de condenar la existencia de daño moral y su extensión. Volver a valorar dicha conducta en similares términos, sin aportar lo propio del instituto, a fin de condenar la existencia de daño punitivo, se aleja la naturaleza jurídica del daño punitivo.

En efecto, reitero aquí lo afirmado al resolver el primer agravio, respecto a las cargas probatorias y las consecuencias de la orfandad de prueba que acredite la teoría del caso. Considero que en este trámite, no se ha probado más que las afecciones a la espiritualidad valoradas al determinar el daño moral, mas no que la conducta de la demandada encuadre en la figura del

pretendido daño punitivo, así, no hay constancias de antecedentes judiciales o administrativos, o reiteraciones de la responsabilidad de la accionada, y las publicaciones referidas a la clausura de sucursales de la demandada, responden al contexto de aislamiento vivido por la cuarentena, no a una actitud asumida por el proveedor que deba procurar que se rectifique o disuada.

Explica Zavala de G., en la obra antes citada ("Actuaciones por daños. Prevenir. Indemnizar. Sancionar", ed. Hammurabi, año 2004, pág. 244/245), que el objetivo principal de cualquier sistema de reacción contra prejuicios injustos es impedir que ocurran. Por eso, la prevención constituye función insoslayable de la responsabilidad de daños. Así, explica que el principio de reparación plena o integral no cubre todos los daños y todas las consecuencias, y de allí, que la exigencia ética y jurídica de "no dañar" requiere ante todo impedir daños injustos, al margen de reparar los causados, de manera tal que las infracciones serias de prevención son pasibles de sanciones privadas contra el dañador que deberían satisfacer una función disuasoria. En esta línea se articula el art. 52 bis de la Ley 24240, asumiendo que el derecho de daños debe satisfacer no solo intereses privados de las víctimas, sino también aplicar sanciones económicas disuasorias de actividades injustamente perjudiciales preservando el derecho genérico a no ser víctimas (*cf.*: aut. cit., en "Función preventiva de daños", L.L., T 2011-E, 1116; id., Selvadoro Arcuri Guido M., "La función preventiva en la responsabilidad civil y el rol de los daños punitivos", RCyS, 2015-VIII, 18).

El incumplimiento contractual, que diera lugar a la condena a resarcir los daños patrimoniales y extrapatrimoniales ocasionados a la actora, debe ser ahora valorada a fin de resolver la procedencia o no del daño punitivo, y su extensión. Hoy existe amplio consenso en su finalidad preventiva, disuasoria y sancionatoria; en que se distingue claramente del resarcimiento de daños y perjuicios, aunque el daño efectivo al consumidor sea su presupuesto y que consagra un factor subjetivo de atribución agravado, consistente en la culpa grave o dolo del proveedor categoría en la que encuadran ambos codemandados art. 3 LDC- (ver conclusiones por unanimidad y mayoría de la Comisión 4 de las recientes XXVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil - UNL Santa Fe 2019).

Sintetizando estos conceptos ha dicho el Dr. Galdós que esta "sanción punitiva" (como preferiblemente se la denomina en el art. 118 del Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor) consiste en "adicionar al dañador un "plus" de condenación pecuniaria sancionando su grave inconducta, lo que repercutirá con efectos ejemplificadores con relación a terceros. Se trata de una condenación adicional a la estrictamente resarcitoria, que se impone al dañador con carácter esencialmente sancionatorio y disuasivo, autónoma de la indemnización, cuya cuantificación y destino debe resultar de la ley, respetando los principios de razonabilidad y legalidad, y que rige en caso de daños graves causados con culpa grave o dolo" (ver al respecto además de las publicaciones del autor su voto en CCiv.Com Azul Sala II "O., M. del R. c. AMX Argentina

(Claro) SA s/ daños y perjuicios", 28/08/2018 Cita Online: AR/JUR/46959/ 2018).

Y aquí, es donde valoro especialmente la actitud asumida en forma extrajudicial y judicialmente y qué es lo que se ha acreditado en el caso, fuera de las afecciones espirituales, malestares y demás circunstancias ya valoradas al determinar la condena por daño moral. Entiendo que si bien la demandada, anoticiada de la situación y habiendo sido emplazada mantuvo una conducta pasiva, la misma no resulta con la indiferencia y menosprecio que la actora pretende y la jueza de grado condeno, no caben dudas que el reembolso del dinero declarado al momento de transportar la mercadería ha sido efectuado en forma tardía, pero no implica, a mi entender, menosprecio hacia los derechos o el extenso peregrinar de la actora en busca de una solución a su reclamo, con la entidad pretendida en el monto del daño punitivo reclamado.

En tarea de valorar la actitud de las partes, incluida la actora, la actitud del dañador con posterioridad al hecho que motiva la sanción; el caudal económico de los dañadores -al margen del beneficio obtenido-, la repercusión social de su inconducta o del daño ocasionado, naturaleza de la relación entre el dañador y el dañado, considero que no se encuentran reunidos los presupuestos de la procedencia del daño punitivo reclamado, propondré al acuerdo, hacer lugar al agravio de la accionada y revocar la condena por daño punitivo.

d. *Agravio referido al cómputo de intereses determinado en la sentencia de grado*:

La jueza de grado resolvió que las sumas condenadas devengarán un interés equivalente a la tasa activa para operaciones de descuento de documentos comerciales del Banco de la Nación Argentina y con respecto a la fecha a partir de la cual serán liquidados los intereses sobre las partidas indemnizatorias viabilizadas, habiendo sido cuantificadas a la fecha de la sentencia, determino que se devengarán producida la mora en el cumplimiento de la presente resolución y hasta el momento de su efectivo pago. En cuanto a la pretensión de capitalización de intereses esgrimida en el capítulo II de la demanda, consideró que ello debe plantearse en la etapa de ejecución al practicarse la liquidación de sentencia (STJ S.I. n° 191/2022).

Ahora bien, para dar respuesta al agravio, principio afirmando que el interés es el fruto civil que produce un capital dinerario y se traduce en el rédito, rendimiento o provecho financiero que aquel genera. Llambías los define como los aumentos paulatinos que experimentan las deudas de dinero en razón de su importe y del tiempo transcurrido, *prorrata temporis*. No brotan íntegros en un momento dado, sino que germinan y se acumulan continuadamente a través del tiempo. Es debido como contraprestación por el uso del dinero ajeno (intereses lucrativos o compensatorios) o como indemnización por el retardo en el cumplimiento (interés moratorio o indemnizatorio).

Ramón Pizarro en "Los intereses en el CCCN" (publicado en La Ley 31/07/2017, 31/07/2017, 1 - LA LEY2017-D, 991, cita online: AR/DOC/1878/2017) explica que la tasa de interés puede ser definida como el rendimiento de la unidad de capital en una determinada

unidad de tiempo. Representa el precio del dinero en el mercado financiero, sus componentes son el rendimiento, ganancia o rédito que produce el capital. Así la tasa de interés pura, entendida como rentabilidad razonable de un capital en términos económicos, ha sido concebida entre un seis y un ocho por ciento anual. Dentro de esos valores se estima que el rendimiento o utilidad del capital se ajusta a parámetros aceptables, que pueden, ciertamente, variar en función de circunstancias coyunturales, internas o internacionales.

La diferencia entre la tasa pasiva (que es aquella que paga el intermediario financiero al cliente que deposita su dinero, por ejemplo, en depósitos a plazo fijo) y la tasa activa (que es la que aquel cobra a los clientes que toman préstamos de distinta índole) constituye la ganancia de la entidad en esta materia (spread). Ella naturalmente, debe reflejarse en la tasa de interés.

En este sentido, diré que en las facultades del juez se encuentra la de seleccionar la tasa de interés, y disponer desde cuándo se liquidarán dichos intereses, su acumulación, tasas diferenciadas, y todo lo que resulte necesario para que la indemnización condenada cumpla, en un país con la inestabilidad económica que padece hace años el nuestro, con la final de reparación plena.

Y al respecto, es sabido que debe cuantificarse el daño a resarcir en la fecha más próxima a su pago, a fin de mantener la integralidad del monto de condena. Así, se cuantifican algunos rubros a la fecha misma de la sentencia (en el caso todos), entonces desde allí corren intereses, estableciéndose una tasa pura, desde la fecha

del siniestro, y otros rubros, como el daño material, se cuantifican a la fecha en que han sido producidos o informado a la causa los importes –por la pericial accidentológica o mecánica-, y desde tal oportunidad hasta el efectivo pago se dispone una tasa activa.

En este sentido se ha dicho, con criterio al que adhiero desde siempre, que determinar la sustancia del daño resarcible exige atender a las consecuencias o repercusiones de la lesión, no al bien jurídico lesionado, ni siquiera de modo exclusivo al interés vinculado a su preservación. El daño resarcible no consiste en la lesión misma, sino en sus efectos (*cf.*: Zavala de G., Matilde, en "Resarcimiento de daños -daños a las personas-", ed. Hammurabi, 2ª ed., año 1996, T. 2-a, pág. 38 & 6).

Así pues, dado que la de reparar es una obligación, su régimen se encuentra en todos los casos –y ya sea que la responsabilidad tenga fuente contractual o extracontractual- en los arts. 865 y ccs. del Código Civil y Comercial, y en particular, en las normas relativas a las obligaciones de dar sumas de dinero contempladas en los arts. 870, 886 y s.s. del Código de fondo que es de aplicación al caso. Establecido ya que el tiempo de cumplimiento que la ley fija para las obligaciones resarcitorias es de exigibilidad inmediata, este no es otro que "el momento de su nacimiento" (*cf.*: art. 871, inc. a, en concordancia con el citado art. 1748 del CCCN). Si el deudor no cumple en ese momento queda automáticamente incurso en mora (*cf.*: Pizarro Ramón D. y Vallespinos Carlos G., en "Tratado de las obligaciones", ed. Rubinzal Culzoni, año 2017, T. II, pág. 307/310, n° 1377.a).

En efecto, en opinión que comparto, se ha precisado que "los intereses de la obligación indemnizatoria tienen carácter resarcitorio y no moratorio, por lo que el problema en torno al inicio de su cómputo no debe resolverse a la luz del régimen de la mora. Independientemente del origen contractual o extracontractual, la obligación de reparar el daño causado es exigible desde que se produce el menoscabo, sin necesidad de interpelar al sindicado como responsable para constituirlo en mora. Ergo, la mora se produce en forma automática desde la producción del daño, y desde allí deben correr los intereses" (ver: Márquez J. F. y Viramonte Carlos I., en trabajo ya citado, RCyS 2014-X-71).

En lo que aquí interesa, entonces, y en resumen, puede ser predicado válidamente que bajo el criterio citado –hoy norma expresa en el Código vigente–, los intereses derivados de la obligación indemnizatoria tienen carácter resarcitorio y no moratorio, por lo que el problema en torno al inicio de su cómputo no debe resolverse a la luz del régimen de la mora. Ello así, en virtud del principio de reparación plena, lo intereses deben computarse desde la causación del daño, ya que integran la indemnización. Y que, aún aplicando los principios que rigen la mora en las obligaciones, la obligación resarcitoria –derivada del hecho ilícito como de un incumplimiento contractual, indistintamente– es una obligación pura y simple, en la cual la mora es automática y no requiere de la interpelación. En definitiva, los intereses de la obligación resarcitoria –sea esta de fuente contractual o extracontractual– deben computarse desde que cada daño se produjo (voto

Dr. Lucero en “L. V. M. M. c/ C. S.A. s/ Daños y Perjuicios”, expte 404/2020, Sala B Cámara de Apelaciones de Trelew, fecha 15/09/2021).

Por ello, sentado que fuera la procedencia de una tasa de interés y desde cuando se devengan, en apoyo de usar dos tipos de tasas, conforme cuando se haya procedido a cuantificar el daño a resarcir, comparto el criterio jurisprudencial, en el entendimiento que satisface la integralidad de la reparación, que señala la aplicación de una tasa pura desde el hecho generador del daño, hasta la oportunidad de su cuantificación y, desde aquí, una tasa activa hasta su efectivo pago. Ello así por cuanto, la tasa activa tiene incorporado —además de lo que corresponde al precio del dinero— un plus constituido por el costo financiero propio de las entidades que se dedican a la intermediación de capitales, el que obviamente no pesa sobre el acreedor. Dicho costo resulta en nuestra economía frecuentemente desproporcionado como fruto del sobredimensionamiento del sistema bancario y financiero. De tal modo, el deudor no debería soportar el costo generado por la intermediación financiera, salvo que medie alegación y prueba en contrario.

A ello sumo, no menos importante, que el recurrente no ha mostrado la diferencia de resultado en la indemnización condenada, que ilustre la afectación a su patrimonio y al principio de integralidad de la reparación.

En otras oportunidades, ya he resuelto que la tasa pura del orden del 6% o del 8% depende el caso, resulta adecuada al fin pretendido de la integralidad de la indemnización y no encuentro motivos para apartarme de

tales valores, en el presente caso. Por ello, rechazo en este punto y propongo para el cálculo de los intereses la alícuota del 8% anual, tal cual lo dispusiera quien me precede en orden de votación.

f. *Agravios por la regulación de honorarios*:

En atención a como propongo resolver el recurso, costas y honorarios deben ser readecuados por imperio del art. 282 del CPR, razón por la cual, el agravio deviene abstracto para su tratamiento.

III. *Costas y honorarios*:

Respecto a las costas de la instancia de grado entiendo que, aun cuando la parte demandada no ha sido condenada a abonar todos los rubros indemnizatorios reclamados en la demanda, respecto a la acción principal por responsabilidad, ha sido encontrada vencida, contraria a su postura, por ende reviste la calidad de perdedora en los términos del art. 69 del CPr., porque ha sido declarada responsable de los daños de la actora quien ha debido litigar a fin de obtener el reconocimiento de su derecho, aun cuando resulte, como dijera, vencido respecto a los planteos.

He sostenido en otras oportunidades que las costas constituyen, de alguna manera, un reintegro de gastos y no una sanción o pena a quien resultó perdidoso en la incidencia o en el pleito. Importan un resarcimiento de los gastos que ha debido soportar la parte que debió recurrir a la jurisdicción para obtener el reconocimiento de su derecho. Por ello, quien resulta perdidoso en un pleito, en general, cargará con las costas de manera que esos gastos causídicos no graviten negativamente en quien venció en el pleito" (PICON,

Liliana N., "A propósito de las costas procesales", La Ley - Thompson Reuters, LL 0003/402080).

Por ello, al momento de determinar la imposición de costas, el análisis, debe ser el resultado de un prudencial reparto y no de un cálculo aritmético, ponderando en cada caso las particularidades del reclamo inicial y del resultado sustancial del pleito, y en este caso en particular, entiendo corresponde sean impuestas a la demandada, por cuanto en lo sustancial (responsabilidad por daños y perjuicios contractuales) resulta vencida (art. 69 CPr). Por ello las costas de la instancia de grado, propondré imponerlas a la parte demandada.

A fin de regular honorarios por los trabajos efectuados en la instancia de grado, tengo presente a fin de regular de tal modo que nuestro máximo tribunal ha dicho: "...la regulación de honorarios profesionales depende de un conjunto de pautas previstas en los regímenes respectivos que deben ser evaluadas por los jueces y entre los que se encuentran la naturaleza y complejidad del asunto, la índole, extensión, calidad y eficacia de los trabajos realizados, de manera de arribar a una solución justa y mesurada acorde con las circunstancias particulares de cada caso..." (CSJN, 31/10/2006, "Romero S.A. s/ Quiebra s/ Incidente de revisión por Fisco Nacional D.G.I.", La Ley Online; AR/JUR/10206/2006).

A los efectos regulatorios la clasificación de los trabajos se realiza con un criterio objetivo que atiende al interés a favor del cual la labor es objeto de aquélla. La norma arancelaria establece las pautas a tener en cuenta para la determinación de los honorarios

profesionales, entre ellas, el monto del proceso, la naturaleza y complejidad del asunto, el resultado obtenido y su relación con la gestión profesional, etapas cumplidas, entre otras.

En función de dichos fundamentos, en contraste con la labor desempeñada y resultado obtenido, considero que corresponde regular los honorarios de los Dres. M. G. B. I. y M. de la P. B. I., en su carácter de letrados apoderados de la actora en un 22%, del Dr. J. J. A. K. en su carácter de letrado apoderado la demandada en el 18%, de la perita psicóloga A. D. S. en el 4% y del perito en informática J. O. F. en un 4%, porcentajes a calcular del monto total de condena, con más el IVA de corresponder.

En razón de como se han resuelto los agravios, entiendo que las costas de esta instancia deben ser impuestos en el orden causado (art. 69 y 72 CPr), regulando los honorarios profesionales por los trabajos efectuados del Dr. M. G. B. I., en el 28% y los del Dr. Dr. J. J. A. K., en la suma de pesos equivalente al 28%. En todos los casos los porcentajes deberán calcularse sobre los honorarios que les corresponden por los trabajos desarrollados en la primera instancia y deberá adicionarse el IVA si correspondiera.

A la segunda cuestión, la Dra. Nieto dijo:

Fórmula postulatoria:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por ambas partes y en consecuencia modificar la Sentencia Definitiva n° 102/23 en los siguientes términos: a) revocar el monto condenado en concepto de indemnización por daño material y determinar el mismo en la suma de $8.000 más intereses desde el

18/07/2020 a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, hasta su efectivo pago, debiendo descontarse la suma oportunamente depositada en el trámite conforme sentencia de grado; b) revocar el monto condenado en concepto de indemnización por daño moral y determinar el mismo en la suma de $350.000 más intereses desde el 18/07/2020 a la tasa pura del 8% anual hasta la fecha de esta sentencia y desde aquí hasta el efectivo pago, devengarán intereses a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina; c) revocar la condena por daño punitivo.

2) Imponer las costas de la instancia de grado a la demandada vencida y regular los honorarios de los Dres. M. G. B. I. y M. de la P. B. I., en su carácter de letrados apoderados de la actora, conjuntamente, en un 22%, del Dr. J. J. A. K. en su carácter de letrado apoderado la demandada en el 18%, de la perita psicóloga A. D. S. en el 4% y del perito en informática J. O. F. en un 4%, porcentajes a calcular del monto total de condena, con más el IVA de corresponder.

3) Imponer las costas de esta instancia por su orden y regular los honorarios por los trabajos efectuados del Dr. M. G. B. I., en el 28% y los del Dr. Dr. J. J. A. K., en la suma de pesos equivalente al 28%. En todos los casos los porcentajes deberán calcularse sobre los honorarios que les corresponden por los trabajos desarrollados en la primera instancia y deberá adicionarse el IVA si correspondiera.

A la primera cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

El alcance de la sentencia de grado, los datos de interposición y concesión de los recursos, así como el contenido de los agravios, fueron reseñados

suficientemente por quienes me preceden en la votación; por tal razón a dichas constancias me remito a fin de evitar repeticiones estériles.

La divergencia entre las votantes anteriores se circunscribe en primer término a determinar el valor del daño patrimonial por el que procede la demanda y sobre la procedencia y en su caso, el monto por el daño punitivo

1. *Análisis de los agravios.*

a) *Monto de la condena por daño Patrimonial*:

El punto se centra en dilucidar si resulta acreditada la mercadería o carga que envió la actora y el valor de la misma, desde que la responsabilidad de la demandada por incumplimiento del contrato de transporte, llega sin cuestionamiento alguno a esta instancia así como que las mercaderías enviadas pesaban 250 Kg, que las mismas fueron "pasadas a rezago" y que las partes están unidas por una relación de consumo.

La demandada se queja porque si bien la jueza reconoce la validez de la guía del despacho y de la declaración del valor efectuada por la actora, e incluso que la misma no pudo demostrar el valor de las mercaderías que denuncia, deja de lado el valor declarado y recurre a las facultades del art. 167 del CPr para fijar el monto de la partida.

Entiendo que no le asiste razón y a fin de justificar la condena impuesta por daño patrimonial y el rechazo del agravio de la demandada, memoro que la actora demandó los daños y perjuicios que le ocasionó el incumplimiento de la entrega de la mercadería enviada; la violación al deber de información y a brindar trato digno en el marco de un contrato de consumo

en el transporte de cosas y por destrucción ilegitima del envío por la importancia del mismo, con indiferencia total por sus bienes.

La demandada, centró su tesis defensiva en el valor declarado del envío que ascendía a $8.000 fijando allí el límite de su responsabilidad.

Y entiendo que la defensa no es viable, pues no se reclama la indemnización por avería o pérdida, sino por la falta de información y en su caso por la destrucción del envío, sin que esté prevista dicha consecuencia para el caso ventilado.

Ya sea que la relación subyacente discutida en este proceso se encuadre en el tipo especial del contrato de transporte (art. 1280 y ss. CCCN), o bien se repute como un contrato propio del servicio postal regido por la Ley especial 20216 y restantes normas reguladoras de la actividad de correos (servicio público), no varía -en ninguno de tales supuestos- su primaria caracterización como relación y contrato de consumo.

Se activa entonces el sistema protectorio y serán aplicables las especiales reglas de estatuto del consumidor, entendido como conjunto de principios y derechos articulados sistemáticamente con el resto del ordenamiento jurídico desde su anclaje constitucional en el art. 42 de la CN y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Cód. Civ. y Comercial (arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la Ley 24240 y sus modificatorias. Ante la duda debemos estar en favor del consumidor.

Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del Cód. Civ. y Comercial que reafirma y

perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la Ley 24240 al disponer que "Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor". Y repárese también en el art. 1095 del referido código en cuanto respecto de la interpretación de los contratos de consumo, dispone que "se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor", agregando que "Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa". Las normas parcialmente transcriptas son la expresión de lo que se conoce como el principio protectorio que emerge del citado art. 42 de la CN y en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla "in dubio pro consumidor", la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos.

La regla "in dubio pro consumidor" se extiende también fudamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba (ver "Manual de derecho del consumidor", Dir. por Dante D. Rusconi autores: Bru, Japaze, Pagés Lloveras, Zentner, p. 147 y sgtes.)

El texto de la LDC (modif. por Ley 26361) ha receptado la doctrina judicial mas autorizada y progresista en materia procesal, incorporando expresamente entre las reglas que deben regir en los juicios de consumidores, la obligación de los

proveedores de "aportar al proceso 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" (art. 53, 3° párr.) (Peyrano, J. W., "La doctrina de las cargas probatorias dinámicas", "Procedimiento civil y comercial", t. I, Juris, Rosario, 1991; del mismo autor, "Doctrina de las cargas probatorias dinámicas", LL 1991-B-1034; "Nuevos lineamientos de las cargas probatorias dinámicas", ED 153-968; "Fuerza expansiva de la doctrina de las cargas probatorias dinámicas", LL 1996-B-1027; Morello, Augusto M., "Hacia una visión solidarista de la carga de la prueba (la cooperación al órgano, sin refugiarse en el solo interés de la parte)", ED 132-953; del mismo autor, "Carga de probar: dos puntos clave", LL 1997-I-733; Eisner, Isidoro, "Desplazamiento de la carga probatoria", 1994-C-846, secc. Doctrina)

Similar enfoque merece, dice el autor, la reconstrucción de las circunstancias del caso que no han sido acreditadas mediante pruebas directas, teniendo el juzgador, en estos casos, que efectuar deducciones lógicas basadas en el "natural y ordinario" acontecer de las cosas (Rusconi, op. cit.).

Son las denominadas presunciones *hominis*, establecidas por el juez según su ciencia y conciencia, y que constituyen un medio de prueba crítica que se sirve de la comprobación de ciertos y determinados hechos, a partir de los cuales se los deduce o induce "mediante un argumento probatorio", según normas de la experiencia común o científica.

La prueba de presunciones es un elemento determinante para llevar justicia a muchos casos de afectación de los derechos de los consumidores, ya que las empresas se sirven habitualmente de la informalidad o el "sobreentendido" para inducir la conformidad del consumidor con determinadas situaciones o generarle consecuencias contrarias en caso de conflicto.

Dentro de estos parámetros, entonces y a fin de definir la existencia o no de la mercadería enviada por falta de declaración de la misma y su valor, decía que la defensa opuesta pretendiendo limitar su responsabilidad al valor declarado no es admisible.

En primer lugar porque no existe discusión que la factura del servicio, guía o carta de porte refiere a 4 bultos que pesan 250 kg, tal peso hace innegable que desconozca la importancia, por el tamaño del objeto –al menos-, de lo que transporta. Asimismo, y por haber recibido la carga en el embalaje practicado por la cargadora, vale tener acreditado que el mismo no era deficiente y que tenían identificación externa (arts. 1296 y 1298). Es que, frente al volumen que se le presenta (250 kg), no exigió ninguna declaración, al menos para sopesar la responsabilidad que asumía al transportarlo.

Y ello (la falta de requerimiento de declaración en los términos de los arts. 1296, 1298) es lógico y hace a su pretendida defensa, pues, las condiciones del despacho que estableció la empresa rezan que "es obligatorio declarar el valor del contenido en los envíos en que se incluya papel moneda, alhajas, monedas metálicas, objetos preciosos, valores al portador u otros objetos de valor cuyo valor real supere los $2.500

y hasta un máximo de $25.000. En estos casos será obligatorio que incluyan una prima de reembolso que deberá ajustarse al valor real del contenido. El costo de la prima ascenderá al 2% del valor del contenido declarado por el remitente y el importe a reembolsar no excederá de los $25.000”.

Pero lo cierto es que tal seguro –la prima de reembolso que se paga- hace referencia al caso de extravío o pérdida, mas no de destrucción injustificada y no acreditada, como aconteció. Y tampoco se escapa que la suma abonada de $242,00 sobre la prima de reembolso ($8.000) no representa el porcentaje señalado. Por último también implica que aunque la actora quisiera no podría declarar mayor valor que $25.000.

De allí concluyo en la falta de exigencia por parte de la empresa transportista, pues de todas maneras pretende ampararse en sus propias disposiciones limitativas de responsabilidad.

Ahora, y más centrado en el caso concreto, habiendo dado destrucción a lo enviado y siendo ello el *quid* del incumplimiento achacado, diré que no existe norma ni constancia que justifique tal incumplimiento. La destrucción efectuada constituye el daño injustamente causado sin haber acreditado en el marco del contexto en que aconteció, causa ajena alguna que libere de responsabilidad a la demandada y por ello debe resarcirse plenamente.

El pase a rezago invocado por la demandada fue efectuado el 4/5/2020. En la agencia había sido recibido el 4/2/2020, es decir que pasaron escasamente dos meses desde que llegó el envío a esta ciudad hasta que fue enviado a rezago. De esos dos meses la actora no fue a

retirarlo durante un mes y medio (4/2/2020 al 16/3/2020), pudiendo hacerlo hasta el 19/3/2020, pues luego comenzó la prohibición de circular por la declaración de pandemia y ASPO dispuesto desde el gobierno nacional por todos conocidos. Por DNU nro. 297 del 19/3/2020 se estableció la medida del ASPO hasta el día 31/3/2020 y fue reiteradamente prorrogada por los DNU 325/20, 408/20, 459/20 con distinto alcances según zonas y actividades.

La provincia del Chubut adhirió a las medidas dispuestas mediante decretos 232/20 y 246/2020 del 16/3/2020 y del 3/4/2020 respectivamente a los que también les siguieron otros.

Las restricciones a la circulación y las clausuras sufridas por la firma demandada, por sí solas acreditan la imposibilidad de tener por configurado el plazo de depósito –no invocado- e imponía una conducta diferente. Máxime si la normativa que invoca como aplicable fija un plazo mínimo de 4 meses (art. 20 segundo párrafo Dec. 151/74) y luego de agotar sin éxito las instancias para entregar la pieza al destinatario. Ni una sola prueba aportó para acreditar ni la búsqueda o aviso al destinatario, ni mucho menos el procedimiento de rezago que señalara la sentenciante y del que no acusa recibo en sus agravios.

Pero hay más, la condiciones de despacho indican que como consecuencia de la normativa que rige “los envíos postales, los mismos son inviolables, lo que implica la obligación de no abrirlos, apoderarse de ellos, suprimirlos, dañarlos o desviarlos intencionalmente de su curso ni tratar de conocer su contenido”.

Frente a ello y lo que vengo señalando, no ha invocado la demandada norma alguna que la autorice al proceder que llevó a cabo en el escaso plazo y contexto general de pandemia que se vivía.

Este es el incumplimiento central, antijurídico que impone la reparación integral. Hubo un desapoderamiento y destrucción injustificada de la propiedad ajena.

En cuanto a la falta de prueba de las cosas que constituían el envío, el peso que da cuenta la guía sin cuestionamiento y los 4 bultos facturados, son completamente razonables y coherentes con el contenido denunciado.

Consultado en el buscador Google, una heladera de las medidas informadas por la actora pesa entre 50 y 60 kg X.; mientras que un somier con colchón de 1,40 (dos plazas) ronda los 50 kg X., entre%2030%20y%2080%20kilos); y un lavarropas de las medidas denunciadas 72 kg, X. y un horno microondas de las dimensiones descriptas en la demandada aproximadamente 16 kg X..

Frente a tales constancias, la ausencia de la actividad probatoria que le incumbía a la demandada por imperio del art. 53 LDC es decisiva.

Estando de por medio una relación consumeril el principio de las cargas dinámicas se lleva a su máxima expresión y el proveedor tiene la obligación legal de colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. De allí que todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituye en una pauta que afecta aquella obligación con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (Yuyent Bas, Francisco - Del Cerro,

Candelaria, “Aspectos procesales en la Ley de defensa del consumidor” LL 2010-C 1281).

En el caso, la presunción derivó en certeza en virtud de las constancias de hecho y de derecho que analicé.

En cuanto a las facultades del art. 165 del CPr., para establecer el valor de las mismas, con solo cotejar el precio de las mercaderías nuevas en la páginas web que referí, surge que el daño patrimonial ha sido prudente y razonablemente establecido.

Por tales consideraciones coincido con la propuesta de la primera votante y propongo confirmar la sentencia en este punto.

b) *Procedencia y monto del daño punitivo*:

La actora cuestiona la cuantía dada por el rubro y la demandada la procedencia del mismo.

He tenido oportunidad de pronunciarme sobre el punto en anteriores oportunidades y señalé que el incumplimiento de una obligación legal y contractual a C. del proveedor como ocurrió en autos, verificada y confirmada es una condición necesaria aunque no suficiente para imponer la condena de la que se trata.

La configuración de los daños punitivos requiere además de ese requisito objetivo, uno subjetivo.

Con relación al elemento objetivo, consiste –en lo conceptual- en una conducta que produzca un daño que supere un piso o umbral mínimo y que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o por su gravedad una apoyatura de ejemplaridad.

El elemento subjetivo, exige algo más que la culpa y debe concurrir una conducta deliberada, culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, actuación cercana

a la malicia; es decir, se trata de "una subjetividad agravada en la conducta del sujeto pasivo (dolo o culpa grave)" y “procede únicamente en casos de particular gravedad que trasunten menosprecio” por los derechos ajenos, los derechos individuales del consumidor y de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa (Lorenzetti, Ricardo A., “Consumidores”, edit. Rubinzal-Culzoni, 2° edición, Santa Fe, 2009, p. 563 y ss; Lopez Herrera, Edgardo, “Los Daños Punitivos”, edit. Abeledo Perrot, Bs. As., 2011, pág. 376 y ss.).

Zavala de G. señala que la conducta típica es aquella que se presenta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, disvaliosa por inercia, indiferente hacia el prójimo, con desidia, con abuso de una posición de privilegio (autora citada y G. Zavala, Rodolfo M. “Indemnización punitiva”, en Bueres, A. J. y K, Kemelmajer de Carlucci, Aída, “Responsabilidad por daños en el tercer milenio”, ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997, pág. 188).

De allí que no cualquier incumplimiento debería motivar la multa civil del art. 52 bis, sino que se habla de “graves inconductas” (*cf.* Pizarro, Ramón D., “Daños punitivos” en “Derecho de Daños, Homenaje al Profesor Doctor Félix A. Trigo Represas”, Segunda parte, Buenos aires, La Rocca 1993, pág. 303).

En el caso, aun apreciada la procedencia del rubro con tal carácter restrictivo, entiendo que, se configuraron los presupuestos fácticos previstos por el art. 52 bis. LDC pues hubo un destrato injustificado con la actora. En un contexto de asilamiento generalizado, la empresa opto por destruir –sin acreditar- cuatro bultos que totalizaban aproximadamente 150 kg, sin un

indicativo somero de haber intentado comunicarse con la remitente que era a su vez destinataria.

No es esperable tal conducta de un comerciante profesional con alto grado de especialización en transporte como se presenta, con casi un monopolio del mercado del trasporte en toda la zona patagónica.

Del anexo I, "Condiciones de Despacho" no parece en la política de la empresa ningún motivo de preocupación por el consumidor, con condiciones predispuestas de la contratación en que parte de límites muy bajos respecto del valor a acordar a los bienes transportados. Exhibe falta de información en la esfera precontractual, pues ahora, frente al conflicto, pretende que la actora no dejó sus datos de contacto, siendo que si no los tiene y no los proporcionó la cargadora tampoco la empresa se preocupó por recabarlos. No es clara la factura guía, al fijar el 2% como prima y cobrar una suma que no se condice con ese porcentaje sobre el valor declarado. Todo eso está auspiciado por las cláusulas predispuestas que en su entender le permitirían "arreglar su problema" con el desembolso de un importe en general menor que el de la mercadería trasportada.

Luego tampoco hubo una respuesta clara, aun en la etapa administrativa, se negó, o no dio al menos, las explicaciones que le fueron requeridas y su conducta procesal sugiere esa indiferencia demostrada en toda la contienda, pues no dio con un adecuado nivel de detalle las diligencias realizadas para dar con la remitente y cumplir su obligación de entregar la mercadería, que reitero era, por su tamaño, de importancia.

Ese desprecio por los intereses y derechos de la parte débil de la relación, sin haber demostrado voluntad real de reparar, sino solo frente a la demanda judicial pretender desentenderse abonado la suma predispuesta por cualquier tipo de carga no puede ser permitida.

Queda comprobada en mi opinión, una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio que justifica una condena "extra" que persiga no solo resarcir a la víctima, sino también sancionar al responsable y quitarle todo resabio de rédito económico derivado de esa inconducta, y a la vez que genere un efecto ejemplificador que prevenga su reiteración.

En consecuencia, acompañaré la propuesta de elevar el monto de la pena a la suma de $600.000 que efectúa quien abre el acuerdo, haciendo lugar al agravio de la actora en tal sentido y rechazando el de la demandada.

2. *Costas y honorarios*:

En virtud de cómo se decide, las costas y honorarios de la primera instancia deben readecuarse por imperio del art. 282 CPr.

Manteniendo la condena a la demandada, por el principio general de la derrota no sufre modificación la imposición de costas de primera instancia que las impondré a la demandada vencida.

Los honorarios correspondientes a la labor desarrollada en la primera instancia, deben ser regulados teniendo en cuenta las pautas de los arts. 5 a 9 de la Ley XIII-4 DJPCh, sin que sea de recepción la queja de la condenada en costas por considerarlos altos.

La primera votante explicó que los emolumentos regulados están fijados de acuerdo a la escala legal y se ajustan a las tareas profesionales desplegadas y el éxito obtenido que no ha variado en esta alzada.

Las costas de esta instancia en atención al resultado deben ser impuestas a la demandada recurrente vencida.

Los honorarios de segunda instancia se regularán de conformidad con las pautas generales previstas por el artículo 5 de la Ley arancelaria vigente y por aplicación de la escala específica del artículo 14 del mismo ordenamiento. En función de ello, acompaño la propuesta efectuada de fijar los honorarios a favor del Dr. M. G. B. I. en el 29% y al Dr. J. A. K. en el 25%, en ambos casos calculados sobre los fijados por su actuación en la anterior instancia.

En todos los supuestos deberá agregarse el impuesto al valor agregado si correspondiera.

A la segunda cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

En consecuencia, adhiero a la fórmula postulatoria de la Dra. Robert en lo que fue materia de mi pronunciamiento.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar, con la disidencia parcial de la Dra. Nieto, la siguiente

SENTENCIA:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada.

2) Acoger parcialmente el recurso de apelación interpuesto por la parte actora.

3) Modificar la Sentencia nro. 102/23 de fecha 18

de septiembre de 2023 y elevar los rubros indemnizatorios por daño moral a trescientos cincuenta mil pesos ($350.000) y el de daño punitivo a seiscientos mil pesos ($600.000); asimismo, disponer la aplicación de la tasa pura del ocho por ciento (8%) desde la fecha del hecho y hasta la sentencia para los daños patrimonial y moral, y a partir de allí la tasa de interés dispuesta en el decisorio de grado.

4) Mantener el descuento de lo depositado por la demandada, conforme lo resuelto por la jueza *a quo*.

5) Confirmar la imposición de costas y la regulación de honorarios dispuestas en primera instancia.

6) Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida.

7) Regular los honorarios profesionales por los trabajos realizados en esta instancia al Dr. M. G. B. I. en el veintinueve por ciento (29%) y al Dr. J. A. K. en el veinticinco por ciento (25%), porcentajes a calcular sobre lo respectivamente regulado a cada parte por su labor en la instancia de grado, con más el IVA si correspondiera.

8) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro. 32 DEL AÑO 2024
DE LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"