

Danos Y Perjuicios Correo Aduana Correspondencia Dhl Certificado De Origen Consumidor Debida Diligencia Derecho A La Informacion Textil

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Correo. Aduana. Correspondencia. DHL.

Certificado de origen. Consumidor. Debida diligencia. Derecho a la información. Textil Se resuelve condenar a la demandada a gestionar la puesta de la mercadería en la Aduana correspondiente y a abonar el daño moral, debido a no haber cumplido con lo pactado por contrato y por no respetar el derecho a la información del consumidor. En la ciudad de Rosario, a los 9 días del mes de noviembre de 2017, se reunieron en Acuerdo los Sres. Jueces de la Sala Tercera Integrada de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, Dres. Jéssica M. Cinalli, Avelino Rodil, Edgar Baracat, Ariel Ariza y Gerardo Muñoz, para dictar sentencia en los caratulados ?SCHOTT, MATEO GERMAN c/ DHL - EXPRESS ARGENTINA SA s/ DEMANDA ORDINARIA DE DAÑOS Y PERJUICIOS?, Expte. Cuij N° 21-04966564-1, venidos del Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 14ta Nominación de Rosario, en apelación de la Sentencia N° 300 de fecha 05 de Marzo de 2014, obrante a fs. 215/218, y habiéndose efectuado el estudio de la causa, se resolvió plantear las siguientes cuestiones: PRIMERA: Es nula la sentencia recurrida? SEGUNDA: Es ella justa? TERCERA: Qué pronunciamiento corresponde dictar? Efectuado el sorteo de ley, resultó el siguiente orden de votación: Dres. Jéssica M. Cinalli, Avelino Rodil, Edgar Baracat, Ariel Ariza y Gerardo Muñoz. A la primera cuestión, dijo la Dra. Cinalli: En virtud de que el recurso de nulidad oportunamente planteado no ha sido mantenido en esta sede, y atento no advertir la existencia de vicio sustancial que implique su declaración de oficio, voto por la negativa. A la misma cuestión, dijeron los Dres. Rodil y Baracat: De conformidad con lo expuesto por la Sra. vocal preopinante, votamos por la negativa. A la segunda cuestión, dijo la Dra. Cinalli: 1. Los antecedentes del caso pueden sintetizarse de la siguiente manera: 1.1. A fs. 17/23 vino el actor a promover formal demanda de indemnización de daños y perjuicios, en búsqueda de la reparación integral, la entrega de la correspondencia del actor en aduana Rosario y la aplicación de una multa civil, en los términos de la ley 24.240, en contra de la empresa privada prestataria del servicio público de corre: DHL EXPRESS (Argentina) SA. Relató al efecto que con motivos de un viaje a India el actor adquirió en la ciudad de Jaipur algunos productos de tipo textiles que seguidamente envió aquí a la ciudad de Rosario, concretamente a su domicilio, mediante el correo internacional DHL; pero que una vez llegado al país recibió una llamada de la demandada diciéndole que tenían su paquete, pero que el mismo había quedado retenido en aduana Ezeiza, no pudiéndosele hacer la entrega en cuestión sino es en forma posterior al cumplimiento de una serie de formalidades por parte del actor, que éste no estaba dispuesto a llevar adelante. 1.2. La accionada, por su parte, compareció en autos a fs. 35 y contestó demanda a fs. 39/44, formulando una negativa general respecto del cúmulo de hechos que fueran relatados por el contrario en su libelo inicial. Puntualmente sostuvo en su defensa que la mercadería enviada fue demorada en la aduana de Buenos Aires por carecer de certificado de origen, siendo ajena a tales tareas de fiscalización y no cabiéndole responsabilidad alguna por las demoras y/o retenciones efectuadas por el órgano encargado de las mismas. 1.3. Finalmente, mediante Sentencia N° 330 de fecha 05 de Marzo de 2014 (fs. 215/218), el juez a-quo resolvió: ?...rechazar la demanda planteada por el actor...?, por entender básicamente que ?...es el demandado quien ha acreditado la ausencia de responsabilidad de su parte, habiéndose demostrado que la modalidad de envío de los bienes adquiridos en el extranjero no era la apropiada (envío que efectuara el actor), lo que llevó a que la Aduana Argentina retenga la mercadería a la espera del cumplimiento de las formalidades de ley por parte del destinatario de la misma...?. 2. Contra dicho pronunciamiento se alzó el actor interponiendo recurso de apelación y conjunta nulidad a fs. 219. Arribados los autos ante esta Alzada, acompañó el impugnante el correspondiente memorial a fs. 218/223, cumpliendo así con la carga que le es propia. Del mismo surgen básicamente cuatro agravios: 2.1. Sostiene en primer lugar que ?...agravia a mi parte el considerando por el cual se resuelve la falta de prueba del domicilio del destino de la mercadería...?; aduciendo que ?...tal conclusión resulta de arbitrariedad sorpresiva...?, en razón de que ?...en ningún momento la demandada, al contestar la demanda, ha negado que la entrega debía realizarse en el domicilio del actor, por lo cual tal circunstancia fáctica queda tácitamente reconocida y exime al actor de acreditar tal extremo...?. 2.2. Seguidamente alega que ?...agravia a mi parte el considerando por el cual se resuelve la necesidad de realizar un trámite formal y contratar un despachante de aduana para realizar la adición a tránsito...?. 2.3. Luego, dice que le agravia ?...el considerando por el cual se concluye que el demandado ha acreditado su ausencia de responsabilidad...?, ya que ?...la demandada debería haber probado que no es la obligada a realizar la adición a tránsito para libentar su responsabilidad...?. 2.4. Finalmente, dice que ?...agravia a mi mandante la remisión a la Res. 622/95 MEOSP...?, ya que la misma ?...no hace más que hablar del certificado de origen requerido para materia textil. Nada dice respecto de las obligaciones del Agente de Transporte Aduanero, ni mucho menos si es su deber (o no), de solicitar la adición a

tránsito...?. 3. Llegado este punto, corresponde abordar el examen de los reproches vertidos por el impugnante en relación a la resolución cuestionada, a fin de dilucidar si la misma resulta o no ajustada a derecho. Sobre esa base, debo adelantar que el recurso interpuesto no ha de prosperar. 3.1. Respecto del primero de los reproches vertidos por el recurrente, dijo éste que se agravia a raíz de lo considerado por el juez de grado en cuanto incurre -a su entender- en una arbitrariedad al resolver la falta de prueba del domicilio del destino de la mercadería. Sin embargo, ello no es acertado. En primer lugar, dijo el apelante que ?...en ningún momento la demandada, al contestar la demanda, ha negado que la entrega debía realizarse en el domicilio del actor, por lo cual tal circunstancia fáctica queda tácitamente reconocida y exime al actor de acreditar tal extremo...? (v. fs. 219). Ahora bien, cuando uno se remite a las constancias de autos, concretamente al escrito de responde de la demandada, puede constatar que ésta expresamente dijo lo siguiente: ?...niego la relación que refiere el actor y/o que mi mandante en ese marco debiera prestar el servicio de entregar la correspondencia del actor en la ciudad de Rosario y/o que al no hacerlo en forma injustificada se haya producido un incumplimiento dañoso...? (v. fs. 40). De modo que sí ha negado la accionada aquella circunstancia, sin que exista a su respecto tácito reconocimiento, con lo cual es sobre el demandante que recaía la carga de acreditar las aseveraciones que sobre tal cuestión hubiera realizado en su libelo inicial. Igualmente hay que reconocer que tienen cierto asidero los argumentos expuestos por el recurrente en los puntos 2º y 3º de su memorial, puntualmente a fs. 219, con relación a la prueba producida por él en torno a aquella circunstancia, esto es, que el domicilio de entrega era en la ciudad de Rosario. No obstante, vale recordar aquí lo que reiteradamente ha dicho la Corte Suprema de Justicia de la provincia en torno de la trascendencia del vicio que genera la llamada arbitrariedad fáctica, que es la aquí denunciada en este primer agravio y que ?...se produce cuando se ignoran los hechos relevantes y probados en el expediente...? (CSJSF, 30-12-1991, elDial.com - SF16D5); esto es, que ?...el agravio referido a la prescindencia, contradicción y malinterpretación de prueba por parte del a quo, debe demostrar en su planteamiento que ésta tiene relevancia para lograr una solución distinta, es decir, que se trate de prueba decisiva para revertir el resultado de la causa...? (CSJSF, Zeus 47, R 51, Nº 10.101). Es que como lo dijera esta misma Sala -aunque con diferente integración-, ?...la insuficiencia de motivación debe apreciarse con un enfoque mejor positivo que negativo; más que a los tópicos que el Tribunal omite, hay que atender a los asuntos que el Tribunal considera...? (CCCR, Sala III, Zeus 50, R 73, Nº 11.517). De ahí, pues, que en realidad le quepa la razón a la demandada (y no al impugnante) en cuanto a que ?...de la simple lectura del fallo recurrido, no se advierte que el hecho de no tener como probado el domicilio destino haya cambiado el objeto de la litis, cual es si existió o no incumplimiento de mi mandante, lo que ya acertada y fundadamente ha resuelto el sentenciante...? (v. fs. 266). Reconociéndolo así incluso el recurrente al expresar que ?...el objeto de la litis, cual no es probar si el paquete de mercadería debía arribar al domicilio del actor...? y que ?...nunca fue objeto de la litis si el contrato con el correo contenía la prestación de entrega en domicilio...? (v. fs. 259 vta). No tiene esta cuestión, entonces, la trascendencia necesaria como para fundar la arbitrariedad denunciada. Surgiendo ello, sin más, de los propios términos de lo manifestado por el juez de baja instancia en su fallo, esto es, que alude en primer lugar a que ?...si bien sostiene el actor que el envío que había pactado lo era hasta su domicilio, en momento alguno ha logrado acreditar dicha circunstancia...?, para inmediatamente, en el párrafo siguiente, dejar sentado que ?...a mayor abundamiento, la mercadería no ha podido ser entregada en razón de haber sido retenida por un tercero -Aduana Argentina-...? (v. fs. 217). En suma, puede ser acertada la crítica formulada por el apelante en cuanto a la incorrecta valoración de la prueba atinente a la cuestión por él planteada respecto del lugar de entrega del paquete, aunque ello sólo no es suficiente para tener por arbitrario el fallo de primera instancia que rechaza la demanda, ya que el mismo no se enfoca para su justificación en esa circunstancia sino más bien en la irresponsabilidad de la demandada a raíz de haber sido una tercera la que retuviera la mercadería enviada, en razón de las particulares características que ésta presentaba. 3.2. Con relación al segundo de los agravios, resulta necesario remitirse a las constancias de los presentes para verificar que no fue el juez de grado el que recurrió a una falacia para justificar su decisorio, sino que fue el apelante -en realidad- el que así lo hizo, para argumentar en contrario de un resolutorio que luce ajustado a derecho. Puntualmente dice el recurrente que le agravia que el juez de grado haya resuelto la necesidad de realizar un trámite formal y contratar un despachante de aduana para realizar la adición a tránsito (v. fs. 219 vta). Sin embargo, de la lectura del fallo en crisis se sigue que siempre que el a-quo hizo referencia a tales aspectos formales lo hizo remitiéndose a los dichos de las partes o a los informes producidos en autos. Siendo necesario resaltar, además, el conjunto de contrariedades en las que incurre el apelante a este respecto. Por ejemplo, dice en su memorial que le agravia que se refiera el juez a la necesidad de llevar adelante un trámite formal para la realización de la llamada ?adición a tránsito? para enviar la mercadería desde la Aduana de Ezeiza a la de esta ciudad de Rosario (v. fs. 219 vta). Pero el mismo tiempo se apoya, para fundar ello, en lo informado por la Dirección General de Aduanas al ser preguntada concretamente por ?...qué procedimiento debe realizar DHL-EXPRESS (Argentina) SA y/o el destinatario de una pieza postal, para pedir una 'adición a tránsito' a la aduana más próxima al domicilio del destinatario de una pieza postal recibida desde el exterior, y retenida en aduana por envío de piezas textiles para el consumo...?; a lo que aquella respondiera que ?...el Agente de Transporte Aduanero (ATA) DHL debe solicitar la

adición a tránsito para enviarlo a la aduana Rosario...? (v. fs. 260). O sea que a través de esa prueba a la que alude, queda más que claro que para llevar adelante la aludida adición a tránsito es necesario -en efecto- llevar adelante un trámite o procedimiento formal que -teniendo en cuenta los términos de la pregunta y la respuesta brindada- podría haber sido llevado a cabo tanto por el actor como por la demandada. Que no es ni más ni menos que lo dicho por el juez de grado en su sentencia: ?...si bien el demandado reconoce la posibilidad de que se opte por la llamada 'adición a tránsito', expresamente reseña que la misma requiere que se lleve a cabo un procedimiento formal (...), no evidenciándose en autos que el Sr. Schott en momento alguno planteara recurrir a esta opción cumplimentando -u ofreciendo cumplimentar- los referidos recaudos...? (v. fs. 217 vta). A la luz de todo ello, cobra relevancia lo dicho por la accionada en su escrito presentado en esta instancia al decir que ?...DHL EXPRESS (Argentina) SA no es responsable de las demoras y/o retenciones efectuadas por el órgano de fiscalización. Si el interesado no puede cumplimentar con los requisitos normativos, mi mandante no podrá bajo ninguna circunstancia tomar como propias obligaciones que no le son impuestas formalmente, y para las cuales tampoco cuenta con los elementos que deberían encontrarse en poder del actor...? (v. fs. 268). Especialmente cuando es el propio recurrente que reconoce que ?...las piezas textiles no tenían certificado de origen. Lo cual es cierto...? (v. fs. 220 vta) y denuncia en consecuencia que la supuesta falacia por parte del a-quo radicaría en que a su entender ?...en consecuencia de quedar excluido del régimen courier, la adición a tránsito ya no puede ser realizada por el titular de la guía aérea...? (v. fs. 260 vta). Ocurre que tal entender es -en realidad- producto de la incorrecta lectura del fallo recurrido por parte del actor, ya que del mismo surge que ?...es el demandado quien ha acreditado la ausencia de responsabilidad de su parte, habiéndose demostrado que la modalidad de envío de los bienes adquiridos en el extranjero no era la apropiada (envío que efectuara el actor), lo que llevó a que la Aduana Argentina retenga la mercadería a la espera del cumplimiento de las formalidades de ley por parte del destinatario de la misma...? (v. fs. 217 vta y 218). Es decir, que a criterio del juez de primera instancia no es que la adición al tránsito no pudiera ser realizada por la demandada, sino que no correspondía que así fuera, atento las particulares circunstancias del caso antes referidas, esto es, lo atinente al incumplimiento del acompañamiento del certificado de origen y demás requerimientos para el tipo de mercadería que fuera objeto del envío en cuestión. Vale recordar, en este sentido, lo que reiteradamente se ha dicho doctrinariamente respecto de los requisitos con los que debe cumplir toda expresión de agravios: ?...que la crítica concreta y razonada no se sustituye con la mera discrepancia, sino que implica el estudio del razonamiento del juzgador, demostrando a la Cámara las equivocadas inducciones, deducciones y conjeturas sobre las distintas cuestiones resueltas...? (Fenocchietto y Arazi, ?Código Procesal Civil y Comercial de la Nación?, T-1, p. 831 y ss.); y que ?...tal escrito debe tener por objeto demostrar, punto por punto, la existencia de errores de hecho o de derecho en que pudiera haber incurrido el juzgador, con indicación de las pruebas y de las normas jurídicas que el recurrente estima le asisten, ya que disentir con la interpretación judicial sin fundamentar la oposición o sin dar bases jurídicas a un distinto punto de vista, no es expresar agravios...? (Allocatti, ?Ley de Organización y Procedimiento de la Justicia Nacional del Trabajo?, T. II, p. 368). Por que no puede perderse de vista que criticar no es lo mismo que disentir: la crítica significa un ataque directo y pertinente a la fundamentación, tratando de demostrar los errores fácticos y jurídicos que ésta pudiera contener; el disenso, en cambio, es meramente exponer que no se está de acuerdo con la sentencia. En este supuesto concreto se advierte que si bien lo postulado por el apelante pareciera cumplir a primera vista con aquellos recaudos, basta con profundizar en ello y en remitirse a las constancias de la causa para verificar que el recurrente no explicita agravio alguno que pueda ser analizado por este Tribunal, ya que ninguno de los argumentos vertidos por él se contradicen efectivamente con los fundamentos de la sentencia impugnada, como así tampoco con la prueba y documental respaldatoria incorporada a los presentes. Además, aún cuando le asistiera la razón tampoco se cumple con el requisito de la trascendencia al que antes se hiciera referencia, en tanto que el propio apelante sostiene que ?...no es objeto de la litis la modalidad de envío. Ni es objeto de esta litis el cumplimiento de formalidades por el destinatario de la mercadería...? (v. fs. 261 vta.). 3.3. En lo que concierne al tercer agravio, dice agraviarlo de que se exima de responsabilidad a la demandada con respecto al deber de realizar la adición a tránsito a la Aduana de Rosario, porque ?...la prueba rendida en autos es implacable: la DGA dice exactamente lo contrario: el Agente de Transporte Aduanero (ATA) DHL debe realizar la adición a tránsito...? (v. fs. 262). Lo cierto es, sin embargo, que tal expresión atribuida por el apelante al representante de la Dirección General de Aduanas de Ezeiza se encuentra sacada de contexto y entonces adquiere significados que difieren desde el momento en que se lee la pregunta a la que se responde. A fs. 131 puede leerse que la pregunta es la siguiente: ?...a. qué procedimiento debe realizar DHL-EXPRESS (Argentina) SA y/o el destinatario de una pieza postal, para pedir una 'adición a tránsito' a la aduana más próxima al domicilio del destinatario de una pieza postal recibida desde el exterior, y retenida en aduana por envío de piezas textiles para el consumo...?. De modo que si bien es verdad que se responde lo antes enunciado, esto es que ?...a) el Agente de Transporte Aduanero (ATA) DHL debe solicitar la adición a tránsito para enviarlo a la Aduana de Rosario...? (v. fs. 147), con ello no se está haciendo referencia a quién debe hacer ese trámite, sino concretamente a la existencia de un trámite o proceso formal a tales efectos. Para que fuera tal y como lo intenta dar a entender el apelante, debiera haber preguntado el mismo ¿quién tiene a su cargo el deber

de solicitar la adición a tránsito??; no siendo tal claramente el caso de autos. Además, colocada la respuesta aludida en su contexto, puede apreciarse también que si bien se alude en ella a la demandada, se lo hace a modo ejemplificativo, pudiéndose haber incluido también al propio actor en su calidad de destinatario, como de hecho lo fue en la pregunta respectiva. Sin que ello aporte mérito suficiente para entender, como lo hace el recurrente, que aquel trámite sólo podía ser realizado por la accionada y no por él. Interpretación y valoración, la recién expuesta, que claramente coincide con los términos expuestos en la sentencia de grado, en la que se su autor se apoya precisamente en la falta de prueba y acreditación del actor de sus alegaciones, en contraposición con lo obrado por su contraria, para terminar rechazando la demanda y eximiendo de responsabilidad a esta última.

3.4. En cuanto al último de los reproches, dice agravarse de la remisión a la Resolución 622/95 MEOSP, aun cuando del fallo surge que el autor del mismo sólo se remite a dicha resolución en un único punto, al decir que "...claramente puede advertirse que el actor ha remitido mercadería textil desde el extranjero bajo el llamado régimen de Courier, cuando la Res. 3236/96 ANA expresamente excluye del referido régimen a la importación de esta clase de productos -los cuales exigen la presentación del llamado Certificado de Origen conforme surge de la Res. 622/95 MEOSP-...? (v. fs. 217). Quedando sumamente claro, así, lo inconducente del planteo formulado por cuanto no se logra comprender en qué podría haberle agravado al apelante tal remisión. En especial cuando la misma se refiere a la necesidad de contar con el aludido Certificado de Origen para el envío desde el extranjero de mercadería de tipo textil, y es el mismo recurrente el que reconoce expresamente que "...la justicia de grado dice que en este caso el envío fue excluido por la aduana del régimen Courier porque las piezas textiles no tenían certificado de origen. Lo cual es cierto, es la respuesta a los puntos d) y e) del oficio respondido por la Dirección General de Aduanas...? (v. fs. 220 vta.). Resulta de aplicación aquí, pues, lo dicho ya al tratar el segundo agravio que fuera expresado, en cuanto a la incorrección de la manera en que se formulan los planteos por parte del apelante. Más aún, dice también el referido que "...la materia y resolución de la litis se resume en una sola pregunta ¿A quién le corresponde solicitar la adición a tránsito a Aduana Rosario?...? (v. fs. 262), y que "...la conclusión del caso radica en evaluar si la demandada ha probado que no es la encargada de realizar la adición a tránsito...? (v. fs. 262 vta); mientras que "...la Resol. 622/95 no hace más que hablar del certificado de origen requerido para material textil. Nada dice respecto de las obligaciones del Agente de Transporte Aduanero, ni mucho menos si es su deber (o no), de solicitar la adición a tránsito...? (v. fs. 262). En este sentido, lo cierto es que lo único que puede extraerse de las constancias de autos radica en que tal trámite podría haber sido realizado por cualquiera de las partes, indistintamente. Sin embargo, también se logra apreciar que fue la demandada la única que aportó argumentos y pruebas convincentes respecto a por qué entiende ella que no le cabía cumplir con el mismo; inclinándose por tal posición el juez de grado al manifestarse en su fallo en el sentido de que "...es el demandado quien ha acreditado la ausencia de responsabilidad de su parte, habiéndose demostrado que la modalidad de envío de los bienes adquiridos en el extranjero no era la apropiada (envío que efectuara el actor), lo que llevó a que la Aduana Argentina retenga la mercadería a la espera del cumplimiento de las formalidades de ley por parte del destinatario de la misma...? (v. fs. 218) y que "...la mercadería no ha podido ser entregada en razón de haber sido retenida por un tercero -Aduana Argentina- circunstancia que obedece al hecho de que el actor la enviara de esta manera...? (v. fs. 217). Aspectos, todos estos, contra los cuales no logra el actor brindar en esta instancia argumentos de peso que ameriten su efectiva revisión y consecuente revocación. Voto, pues, por la afirmativa. A la misma cuestión, dijo el Dr. Rodil: 1) En cuanto a la relación de los hechos y el derecho invocados por las partes, la reseña efectuada por el señor juez a-quó en su sentencia es correcta. En muy apretada síntesis tenemos que la actora promovió la demanda de cumplimiento e indemnización de los daños material y moral que menciona y además una suma en concepto de daño punitivo. Sostiene que contrató con la demandada el transporte de un bulto conteniendo productos textiles, desde la India donde el actor estaba en aquél momento, hasta su domicilio en la ciudad de Rosario. La demandada puso el envío en la Aduana de Ezeiza donde fue retenido por contener productos textiles, debiendo cumplimentar otras exigencias. Cuando la actora reclamó a la demandada esta le informó que tenía que pagarle una suma para retirar documentación, todo en la ciudad de Buenos Aires y luego el trámite debía realizarse por la actora personalmente. Consultó con la Aduana Ezeiza, donde le dijeron que no era necesario viajar a Buenos Aires, que la demandada debía hacer era pedir una ?adición a tránsito? a la aduana más próxima a su domicilio. Se comunicó con la accionada que le dijo que para pedir una adición a tránsito debía inscribirse como importador. Afirma que la demanda incumplió con lo pactado al no poner la pieza en la ciudad de Rosario. Atribuye a la demandada no haber cumplido con sus derechos como consumidor, como la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y trato digno y equitativo. La accionada contesta la demanda (fs. 39), negando inicialmente todos los hechos afirmados por el actor. Sostiene que la actora contrató un sistema de transporte que se llama ?envío simplificado?, pero al llegar la carga a la Aduana Ezeiza, la retiene por tratarse de productos textiles. Afirma que le informó al actor de la situación y que para liberar la mercadería debía retirar la documentación original de sus oficinas en Bs. As. pagando el costo y con ello concurrir a la aduana. Admite que el cliente puede solicitar la adición a tránsito pero para ello debe cumplir con el procedimiento que incluye la intervención de un despachante de aduana. Sostiene que es

ajena a la retención y a la demora pues no cumple función alguna en la fiscalización. Niega los daños reclamados. 2) De los escritos constitutivos de la litis, resulta que el contrato que celebraron entre las partes tenía entre sus prestaciones esenciales, la actora debía entregar los productos que quería trasladar a la demandada y pagar por ese traslado un precio; por su parte la demandada tenía que trasladar los productos desde su origen a su destino en la ciudad de Rosario. El tema de la nacionalización e introducción de la mercadería al país, estaba sujeto a lo que resolviera la autoridad correspondiente (aduanas, etc.). Este tipo de vinculación se incluye en el marco del estatuto del consumidor, fundado en el art. 42 Constitución Nacional y reglamentado principalmente por la ley 24240 y sus modificatorias, vigentes a la época del contrato. Aparece así el actor como consumidor, pues es él quien contrató en forma onerosa y como destinatario final los servicios que presta la demandada, que asume la condición de proveedora del servicio de correo de manera profesional y permanente (arts. 1 y 2 LDC). De ahí la necesidad de aplicar una serie de normas de protección del consumidor, establecidas en esa normativa y otras, normativa que a mí entender ha sido retaceada en la sentencia de la anterior instancia. 3) Se queja la apelante porque el tribunal afirma en su sentencia la falta de prueba del domicilio de destino de la mercadería. Lo afirmado por el tribunal en su sentencia es que no estaba probado que la entrega del paquete debía realizarse puerta a puerta, es decir en el domicilio de la actora. Todo parecería indicar que la accionada cumplía en este caso, poniendo la carga en la ciudad de Rosario con el correspondiente aviso a la actora. De lo que no cabe ninguna duda, es que el transporte comprometido por la demandada debía trasladar la mercadería desde la India, donde le fue entregada, hasta la ciudad de Rosario. Así resulta claramente de lo informado por la misma aduana (fs. 97) y de la misma impresión del sistema de rastreo informático proporcionado por la accionada (fs. 4). Por lo tanto, en la medida que el paquete fuera traído a la ciudad de Rosario, si debía ser entregado en el domicilio o no resultaba un dato intrascendente. 4) La demandada no cumplió trayendo la mercadería a Rosario. Para justificar su incumplimiento la demandada argumentó que la mercadería fue retenida en la Aduana Ezeiza que fue el primer punto de contacto en territorio argentino y donde debe por lo tanto realizarse la fiscalización. Ello en razón de que el paquete incluía productos textiles incumpliendo la resolución n° 622/95. Ante el requerimiento de la actora, la accionada le informó la manera de liberar el envío, lo que implicaba trasladarse a sus oficinas en la ciudad de Buenos Aires, pagar una suma y luego encarar el trámite de la nacionalización por la misma actora. Entiendo que a partir de las pruebas obrantes en autos, es cierto que la actora debería realizar los trámites para la nacionalización de la mercadería, pues por disposiciones fiscales, tratándose de productos textiles, no podía hacerse en el marco de lo que se denomina "envío simplificado" que fue el que contrató la accionante, y en atención a lo dispuesto en la resolución n° 3236/96, como lo informó la Aduana Ezeiza (fs. 147). Pero lo que no es cierto es que esos trámites debían realizarse en Buenos Aires y por la vía que señaló la demandada. Es claro a mi entender, que la demandada pudo poner la mercadería en la ciudad de Rosario, obrando con un mínimo de diligencia, en miras a facilitar la gestión que debería realizar la actora. Así lo admite expresamente en su responde (fs. 41) al reconocer que existía el mecanismo denominado de "adición a tránsito": "Es cierto que este trámite puede realizarlo el cliente en el puerto más cercano a su domicilio (opción denominada "adición a tránsito") pero para ello debe efectuarse un procedimiento formal, vía despachante de aduana, contratado por el destinatario y siguiendo las pautas del Código Aduanero. Resulta obvio decir que mi mandante es ajena a las tareas de fiscalización y no le cabe responsabilidad alguna por las demoras...". A su vez, de lo informado por la Aduana resulta que la misma demandada pudo hacer la opción por la adición a tránsito, sin necesidad del procedimiento que ella menciona, con un simple pedido a la autoridad aduanera. Así resulta del informe de fs. 147 donde la aduana afirma: "a) el Agente de transporte Aduanero (ATA) DHL debe solicitar la adición a tránsito para enviarlo a la Aduana de Rosario. ...c) La mercadería que se encuentra en la Aduana de Ezeiza puede enviarse a la aduana más cercana al domicilio del destinatario, siempre y cuando haya solicitado lo informado en el punto a)...". No afirma tampoco la aduana que la adición a tránsito no podía ser solicitada sin el certificado de origen de la resolución n° 622/95. No le estamos imputando la demora por la fiscalización a la demandada, sino que es evidente que no obró con la debida diligencia, teniendo en cuenta que se había obligado a poner la mercadería en Rosario, y pudo hacerlo mediante el procedimiento que la demandada debía conocer en su condición de profesional en esta operatoria, sin perjuicio de que fuera la actora la que tuviera que afrontar en la Aduana de Rosario los trámites para el retiro de la mercadería. Ahí existió un incumplimiento del contrato por parte de la accionada. Es sabido que los contratos deben celebrarse interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 1198 CC) y esa buena fe implica atenerse no solo a la literalidad apreciada con mezquina estrictez, sino, como decía el art. 1198 anterior a la ley 17711: "Los contratos obligan no sólo a lo que esté formalmente expresado en ellos, sino a todas las consecuencias que puedan considerarse que hubiesen sido virtualmente comprendidas en ellos." (hoy art. 961 CCC). Está en ese marco la expresión del código que refiere a "...lo que verosímilmente las partes entendieron o pudieron entender, obrando con cuidado y previsión." En este caso, ambas partes estaban de acuerdo que la mercadería debía ser entregada en Rosario y la accionada pudo hacerlo y no lo hizo, siendo clara su falta de cooperación. Es precisamente la cooperación entre los contratantes un pauta esencial de conducta entre los contratantes, y con mayor razón cuando la accionada, como en este caso, es profesional, está

especializada en este tipo de actividad. Este incumplimiento se vincula además, con un deber esencial del proveedor de bienes o servicios, frente al consumidor, deber de raigambre constitucional que reconoce el derecho del consumidor a una información adecuada y veraz? (art. 42 CN); que en la ley 24240 se incluye en su art. 4: ?Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.? Debe tenerse por cierta la falta de información que la actora imputó a la accionada en su demanda, que luego describió en su absolución de posiciones, cuando en la segunda posición (fs. 103) la demandada le preguntó a la actora que jure como cierto que contrató un envío bajo la modalidad de ?envío simplificado?, y esta respondió: ? No es cierto. Contraté el envío desde India hasta mi domicilio pero no me dijeron en ningún momento que existieran diferentes modalidades para realizar el envío, simplemente puse mi dirección, tomaron el envío y me cobraron.? Es evidente que a la actora no se le dio la información necesaria como para advertirle las especiales exigencias de nuestras leyes para el ingreso de productos textiles, y que el sistema de ?envío simplificado? que contrató con la demandada era inviable. No cabe duda alguna que la demandada sabía que el paquete contenía textiles (así resulta de la guía 7598717033 (fs. 40vta.), y la demandada conocía o debía conocer de esas exigencias y que ese tipo de correo no era viable, con lo cual no podía ofrecer ese contrato a la actora. La ficción de que la ley es conocida por todos, no alcanza para superar esa cuestión ante el deber de información previsto expresamente en las relaciones de consumo, que con un claro sentido tuitivo establece una suerte de ?presunción de ignorancia legítima? (JA 200-III-381). No puede equipararse en modo alguno el conocimiento de la accionada sobre el tema como profesional de esa actividad, que ofrece incluso su asesoramiento como parte de sus servicios (fs. 46) ni siquiera con el de un abogado común consumidor. Tampoco podemos entender que la actora haya optado por un servicio, pagándolo, sabiendo que el objetivo final del contrato se frustraría en alguna medida. En ese marco, dada la situación creada y en miras a justificar y dar la mayor eficacia al contrato celebrado, era deber de la demandada cooperar para acercar la mercadería a su destino lo que no hizo, verificándose así un incumplimiento de sus obligaciones. 5) Admitiendo que hubo un incumplimiento del contrato, advertimos también que resulta imputable a la demandada, e imputable objetivamente, por un lado, por tratarse de un incumplimiento que recae sobre una obligación de resultado donde la demandada garantizaba su obtención (Pizarro-Vallespinos; Instituciones de Derecho Privado-Obligaciones, tomo 2 pág. 580), y por otro lado, por darse el incumplimiento en el marco del derecho del consumo, donde esa es la regla: ?Esta objetivación responde a la poca relevancia que supone la sola diligencia del deudor de una prestación empresarial para ser considerada eximente del incumplimiento en el marco de relaciones de producción y comercialización masificadas y plurales.? (Ariza, Ariel; La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26361, pág. 128). 6) Lo afirmado por la demandada al contestar los agravios (fs. 225vta.) en el sentido que se encuentra firme lo resuelto en cuanto a las costas y en cuanto al rechazo de los daños, en la sentencia apelada, no es correcto. La actora apeló reclamando se haga lugar íntegramente a la demanda, siendo la razón de esta demanda precisamente la determinación de una indemnización. El señor juez a-quo, no entró al tema de los daños porque entendió que no existió incumplimiento alguno de parte de la accionada. Pero, de resultar aceptada mi propuesta, se admite el incumplimiento base de la responsabilidad y por lo tanto se debe entrar al tema de los daños. El actor demanda en primer lugar por daño moral. 6.1) La procedencia de la indemnización del daño moral, se trate de la órbita contractual o de la extracontractual, se encontraba claramente establecida en los arts. 522 y 1078 CC (hoy 1741 y cc CCC). El daño moral importa ?...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 aquél al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial.? (Pizarro, Ramón Daniel; Daño moral, pág. 47). El concepto es el mismo, tenga el daño moral origen contractual o extracontractual, sin perjuicio de la mayor estrictez en la apreciación de la prueba que corresponde en el primer caso, donde el incumplimiento no lo revela por sí mismo. Entendemos que en este caso es fácil entender que ha habido una afectación emocional de la actora, desde el momento que se obstaculizó y demoró por el incumplimiento de la demandada, la puesta en Rosario de mercadería adquirida en un país extranjero, mercadería que ha considerado el actor irremplazable, y además de no haberle dado inicialmente la información suficiente, tampoco se preocupó por solucionar el problema. Desde ya que esta afectación es de muy escasa entidad, de ahí que aparezca razonable fijar el monto en la suma de \$7.000.- 6.2) En concepto de daño material por la privación de la mercadería y los gastos en las reclamaciones extrajudiciales. En cuanto a la privación de uso de la mercadería, resulta improcedente, desde el momento que tratándose de elementos textiles, no existe ninguna prueba que lo demuestre. Tampoco se ha establecido con exactitud de que mercadería se trata, cuya privación podría generar un gasto a la actora. En cuanto al costo de las reclamaciones por carta documento que constan en autos, son gastos que deberán ser asumidos por la accionada y se incluirán en la planilla a practicarse. 6.3) Daño punitivo: Reclama la actora la aplicación en su favor de una multa por este concepto, reclamo que entiendo improcedente. Se han

enunciado una serie de conceptos del daño punitivo, apareciendo clara en sus puntos esenciales la de Dan B. Dobbs que lo define como "aquellas sumas otorgadas en adición a cualquier daño compensatorio o nominal, usualmente como castigo o disuasorio impuesto contra un demandado encontrado culpable de una particularmente agravada conducta, unida a un malicioso, temerario o de cualquier manera equivocado estado mental. Algunas veces esos daños son llamados ejemplares en referencia a la idea de que son un ejemplo para el demandado." (López Herrera, Edgardo; Daños punitivos en el Derecho argentino. Art. 52bis, Ley de Defensa del Consumidor. En JA 2008-II-1198). Se han destacado dos notas de esta figura de los daños punitivos. En primer lugar, su carácter excepcional. Se cita al respecto una sentencia de la Corte Suprema de los Estados Unidos, debiendo destacarse que en este país ha sido donde se ha hecho un uso más frecuente. En ese precedente la Corte "estableció que las reparaciones tradicionales eran, en principio, suficientes para compensar el daño padecido, limitando la aplicación de los daños punitivos a casos extraordinarios." (Shina, Fernando; Una nueva obligación de fuente legal: los daños punitivos. En JA 2009-II-1403. En sentido similar: Chamatropulos, Demetrio Alejandro; Los daños punitivos en la argentina, pág. 59. Ariza, Ariel; La Reforma del Régimen de Defensa del consumidor por Ley 26.361, pág.134 y 152). En segundo lugar, y relacionado a la característica anterior se ha destacado que resulta procedente esta sanción, cuando la conducta del demandado aparece particularmente agravada y culpable. De ahí que buena parte de la doctrina afirme que el factor de atribución para la aplicación de esta multa, sería subjetivo y además agravado; solamente daría pie a su aplicación el dolo o la culpa grave del incumplidor, notas que cabe predicar del hecho mismos (López Herrera, Edgardo; op. cit. pág. 1202). Se habla de la denominada culpa lucrativa (Trigo Represas-López Mesa; Tratado de la Responsabilidad Civil, tomo I pág. 566), siendo esta también la que tuvo particularmente en cuenta nuestro legislador, como lo revela el dictamen de las Comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia de la Cámara de Diputados de la Nación, donde se dice que: "Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad. Acerca de esta multa civil, como también se la llama, se establece la facultad del juez de aplicarla y graduarla conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, estableciendo un tope en tributo al principio de reserva de la ley penal, atento el carácter punitivo del instituto." (Cámara de Diputados de la Nación, año 2006, orden del día 306. Dip. Stella M. Córdoba y ot.) Ese no es nuestro caso. La demandada ha incumplido parcialmente con el contrato no pudiendo verificarse dolo alguno, y menos que se trate de un proceder habitual que de alguna manera le reditué alguna ganancia. 6.4) En concepto de intereses moratorios se aplicará una tasa del 8% anual desde la fecha de la mora y hasta la fecha de esta sentencia, y de ahí en más la tasa activa promedio mensual sumada del BNA. 7) Teniendo en cuenta que existen vencimientos recíprocos y que el criterio para la distribución de las costas, sobre todo en el marco del derecho del consumo, no puede efectuarse con un criterio puramente matemático sino jurídico (Peyrano-Vázquez Ferreyra; Código Procesal Civil y Comercial..., tomo 1 pág. 781). La demandada resultó vencida en cuanto a su responsabilidad, y la actora vio rechazados parte de los daños que reclamó. Aparece razonable imponer un 70% de las costas a la demandada en ambas instancias y el resto a la actora. En conclusión propongo revocar la sentencia apelada y en su lugar admitir parcialmente la demanda, condenando a la demandada a gestionar la puesta de la mercadería en la Aduana de esta ciudad, debiendo además abonar la suma que resulte de lo dispuesto al punto 6) precedente. A la misma cuestión, dijo el Dr. Baracat: Compartiendo los argumentos expuestos por el Dr. Rodil, adhiero a su voto. A la tercera cuestión, dijo la Dra. Cinalli: Corresponde: 1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto y en consecuencia, revocar la sentencia apelada y en su lugar admitir parcialmente la demanda, condenando a la demandada a gestionar la puesta de la mercadería en la Aduana de esta ciudad, debiendo además abonar la suma que resulte de lo dispuesto al punto 6) precedente. 2. Imponer las costas en un 70% a la demandada en ambas instancias y en un 30% a la actora (art. 252 CPCC). 3. Regular los honorarios profesionales en un ...% de los que, en definitiva, resulten regulados en primera instancia. A la misma cuestión, dijeron los Dres. Rodil y Baracat: El pronunciamiento que corresponde dictar en los presentes autos, es el que formula la Dra. Cinalli. En tal sentido votamos. Seguidamente dijeron los Dres. Ariza y Muñoz: Habiendo tomado conocimiento de los autos, y advirtiendo la existencia de tres votos coincidentes en lo sustancial, que hacen sentencia válida, nos abstenemos de emitir opinión (Art. 27, ley 10.160). Con lo que terminó el Acuerdo, y atento sus fundamentos y conclusiones, la Sala Tercera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, integrada; RESUELVE: 1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto y en consecuencia, revocar la sentencia apelada y en su lugar admitir parcialmente la demanda, condenando a la demandada a gestionar la puesta de la mercadería en la Aduana de esta ciudad, debiendo además abonar la suma que resulte de lo dispuesto al punto 6) precedente. 2. Imponer las costas en un 70% a la demandada en ambas instancias y en un 30% a la actora (art. 252 CPCC). 3. Regular los honorarios profesionales en un ... % de los que, en definitiva, resulten regulados en primera instancia. Insértese, hágase saber, bajen y déjese nota marginal de esta resolución en el protocolo del juzgado de origen. (?SCHOTT, MATEO GERMAN c/ DHL - EXPRESS ARGENTINA SA s/ DEMANDA ORDINARIA DE DAÑOS Y PERJUICIOS?, Expte. Cuij N° 21-04966564-1) CINALLI (EN DISIDENCIA

PARCIAL)	RODIL	BARACAT	ARIZA	(ART. 27, LOPJ)	(Secretaria en suplencia)	MUÑOZ	(ART. 27,
LOPJ)		Nota:		(*) Sumarios elaborados por Juris online			
025460E							