

San Carlos de Bariloche, 1 de octubre de 2025.

**VISTOS:**

Los autos caratulados **AROS, ALBERTO EDGAR C/FRAVEGA S.A.C.I. E. I. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (LEY 24.240) BA-00286-C-2024** para dictar sentencia,

A) Que con fecha 10.04.24 Alberto Edgar Aros interpuso acción de daños y perjuicios amparado por la ley de Defensa del Consumidor, contra Frávega SACIEI y Samsung Electronics Argentina, por la suma de \$ 776.999 en concepto de devolución del monto dinerario -a valor actualizado de venta al momento de la demanda- el cual fuera abonado a la contraparte por el lavarropas marca Samsung, modelo Automático Carga Frontal 6.5 Kg Inverter (según consta en la factura de compra que se acompaña).

Solicitó, en virtud del destrato sufrido, la suma de \$ 800.000 en concepto de daño moral, con más los intereses y costas, y que se imponga en concepto de daño punitivo y como multa ejemplar, la suma de 10 canastas básicas conforme índice publicado por el INDEC, a la fecha de pago, teniendo en cuenta lo normado por los arts. 52 bis, siguientes y concordantes de la ley 24.240 y la jurisprudencia.

Invocó el beneficio de gratuidad previsto por la Ley de Defensa del Consumidor, en su artículo 53.

Sostuvo que con fecha 21.09.23, celebró un contrato de consumo, adquiriendo el lavarropas marca Samsung, en el local comercial de la demandada Frávega de esta ciudad, abonando en efectivo, y extendiéndole este la factura de compra número 3556-00022018, la cual se adjuntó en copia al presente; que el día 29.09.23 el electrodoméstico le fue entregado en su domicilio y que el día 09.10.23 el lavarropas iniciaba un proceso de lavado, se detenía y se apagaba.

Indicó que ese mismo día, llamó al servicio técnico de Samsung, describió lo sucedido y se le abrió el caso nro. #02790003 y se le generó un número de cliente; que le pidieron que enviase videos de la falla y que le manifestaron que una persona del servicio técnico, se comunicaría con él. Así fue que el 12.10.2023 lo visitó en su domicilio Juan Eduardo Galli, designado por el servicio técnico de Samsung. Este

examinó el lavarropas, realizó una prueba y le indicó que, efectivamente, el artefacto tenía una falla. Sin embargo, nadie se comunicó con él, por lo que, éste se contactó nuevamente con Samsung, y le indicaron que en el transcurso de entre 24 y 72 horas, le darían una respuesta alternativa. A la fecha, el reclamo del actor fue completamente ignorado por la demandada y no se le ha dado respuesta.

Describió las partidas indemnizatorias materia de reclamo judicial; citó jurisprudencia al respecto; acompañó prueba documental y dejó ofrecida la restante.

B) Que conforme la presentación de fecha 03.06.24, Frávega SACIEI contestó la demanda entablada en su contra, solicitando su rechazo con costas. En cumplimiento del imperativo procesal, efectuó las negativas de rigor.

Planteó su falta de legitimación pasiva. Explicó que cada fabricante cuenta con su servicio de atención post venta y que el actor eligió adquirir un producto de marca Samsung. Que de los dichos de la actora surge que Frávega cumplió con sus obligaciones en tanto entregó un producto en perfecto estado de funcionamiento y oportunamente brindó a la actora la debida información para que la misma pudiera ser asistida por el servicio de atención post venta del fabricante.

Apuntó que si bien la ley 24.240 involucra a toda la cadena de comercialización a fin de responder frente a los reclamos realizados por los consumidores, no escapa a la doctrina y jurisprudencia más especializada, que tal principio no es absoluto. Subsidiariamente, solicita se pronuncie sobre el derecho de Frávega a instar acción de regreso contra el fabricante del producto o se deslinde en porcentuales la atribución de responsabilidad que a cada uno le endilga.

Atribuyó culpa al consumidor o a un tercero. Finalmente, impugnó los rubros indemnizatorios; ofreció prueba e hizo reserva del caso federal.

C) Que con fecha 04.06.24 compareció en autos Samsung Electronic Argentina S.A., contestó la demanda y solicitó su rechazo con costas.

Afirmó que Samsung Argentina no se negó a reparar el equipo ni hizo mal una reparación por vicio o defecto constructivo, en los términos del art. 11 de la Ley 24.240.

Brindó su versión de los hechos, según la cual la parte actora habría hecho un reclamo a Frávega y se habría contactado con una casa de service referida por este comercio, pero no reclamó a Samsung Argentina, por lo que no puede verse obligada a

reembolsar el precio cuando ni si se negó a reparar o hubiera reparado mal el equipo.

Destacó que no hay constancia en autos que el equipo tenga malfuncionamiento o de que tuviera vicio o defecto o constructivo, existiendo la posibilidad de que incluso el hipotético malfuncionamiento obedezca a un mal uso o mala instalación.

Insistió con que Samsung Argentina no pudo revisar el equipo porque no recibió reclamo del actor y, el hecho de que él hubiera reclamado directamente a Frávega sólo podría acarrear consecuencias a Frávega.

Solicitó que, en los términos del art. 17 de la Ley 24.240, se ordene a la actora a entregar el producto a Samsung Argentina.

Citó copiosa jurisprudencia al respecto y ofreció prueba.

D) Que con fecha 18.06.24 el accionante contestó el traslado respecto de la legitimación pasiva interpuesta por Frávega.

Puntualizó que tal como lo señala la apoderada de Frávega, estamos ante un proceso bajo las normas de la ley 24.240 que, le permite al consumidor afectado litigar contra toda la cadena de comercialización, a lo que cabe agregar que en el caso que nos convoca, ésta no es una mera participante de dicha cadena, tal como podría ser un distribuidor o proveedor sino que resulta ser el vendedor directo del producto afectado. Por lo cual, solicitó que la misma sea rechazada.

E) Mediante la providencia de fecha 26.05.25 se clausuró el periodo probatorio poniéndose los autos a disposición de las partes para alegar, de modo que, habiendo hecho uso de tal facultad la parte (presentación de fecha 03.06.25) y encontrándose firme el llamamiento de "autos", quedaron estos en condiciones de dictar sentencia.

### **Y CONSIDERANDO:**

1. Como primera medida se debe encuadrar la cuestión traída a juzgamiento en la ley de Defensa del consumidor, por cuanto se encuentran configurados en la especie los presupuestos previstos en los arts. 1 y 2 de dicho estatuto.

El Sr. Aros adquirió un electrodoméstico, a cambio de un precio, como destinatario final. Mientras que los demandados comercializan y fabrican en forma profesionales esos bienes de consumo.

De modo que, conforme lo previsto por art. 2 de la ley 24.240, las relaciones de consumo se rigen por las previsiones establecidas en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado por otra normativa específica.

En el mismo orden de ideas, el Superior Tribunal de Justicia provincial sostiene que la LDC brinda una tutela especial: “(...) ´en el reconocimiento de una situación de débil vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínseca desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado (conf. Lovece, Graciela I., ´El Consumi beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales´, LL 07/07/2017, 3) “. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Por todo ello, no caben dudas que resultan aplicables al caso la ley 24.240 y modificatorias y los arts. 1092 a 1122 del Código Civil y Comercial de la Nación.

2. En estado de la causa corresponde señalar que existe acuerdo entre las partes respecto de la relación comercial que las vinculó, conforme la factura de compra que no fue desconocida por Frávega y que acredita que se trata de un lavarropas marca Samsung. Asimismo los reclamos efectuados por el actor (a Frávega con fecha 12.10.23 y al servicio telefónico de Samsung 10.10.23) tampoco fueron desconocidos por las demandadas.

En su contestación Frávega, deslizó que en este caso se trataría de culpa de la víctima o de un tercero, pero a lo largo del expediente no aportó ningún elemento que avalara esta hipótesis.

En cuanto a la versión de los hechos de Samsung, según la cual no pudieron inspeccionar el lavarropas, no es causal suficiente para eximirlo de responsabilidad dada su condición de fabricante del producto.

En este sentido, es contundente el dictamen pericial (presentación E0025) al confirmar el lavarropas da inicio al ciclo de lavado y pasados unos segundos se bloquea en cada una de funciones, por lo que concluye se debe, probablemente, a un problema de la plaqueta.

Agregó que no se puede determinar con total seguridad en qué componente del circuito de la plaqueta está al falla, toda vez que sólo el fabricante y los servicios técnicos autorizados por Samsung tienen acceso al circuito eléctrico. Por último, el experto dejó constancia que se verificó la presión del agua en el domicilio en que se instaló el artefacto, a fin de descartar que se tratara de un problema en el suministro que impidiera su normal funcionamiento.

Las conclusiones técnicas aportadas por el perito mecánico no fueron materia de impugnación por ninguna de las partes.

En este estado de la causa, corresponde agregar que, tal como lo señaló el Superior Tribunal de Justicia, “En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la “carga dinámica” en materia probatoria. (...) Estando de por medio una relación de consumo, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en

colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (cf. Junyent Bas - Del Cerro, “Aspectos procesales en la Ley de Defensa del Consumidor”, LA LEY 2010-C 1281; SCBA, “G.A.C” del 01/05/15). ” (STJRN Se. 1 Coloñir, Anahí Flavia c/ La Campagnola SACI- Grupo Arcor s/ ordinario s/ casación, S.D. 145/19 - Voto de la Dra. Piccinini por la mayoría).

Las empresas demandadas, atento a su profesionalidad, son quienes estaban en mejores condiciones para acreditar una versión diferente a la que brindara el Sr. Aros. Es decir, pesaba sobre ellas demostrar que el desperfecto se debió a un mal uso del lavarropas o al hecho de un tercero. A riesgo de ser reiterativo, en el caso de marras, no se produjo ninguna prueba en contrario.

Por lo tanto, a la luz del art. 12 de la ley de Defensa del Consumidor se impone a la fabricantes, importadores, vendedores de cosas muebles no consumibles la obligación de asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Todas obligaciones incumplidas conforme la prueba rendida y las circunstancias denunciadas en autos.

En consecuencia, corresponde hacer lugar a la demanda entablada por Alberto Edgar Aros.

3. Adentrándonos a analizar la falta de legitimación pasiva opuesta por Frávega, la misma deberá ser desestimada, pues conforme el artículo 40 de la ley especial de protección del consumidor, éste posee la facultad de accionar contra todos los integrantes de la cadena de comercialización y si bien, la falla se debería a un error en la plaqueta, desde su fabricación, Frávega igualmente incumplió con su deber de garantía.

En el precedente ya citado, por mayoría el máximo tribunal provincial, recordó que “El art. 40 de la LDC enumera de forma clara a los legitimados pasivos de la acción de responsabilidad que entable el consumidor damnificado. Así, para el caso de los daños causados por un

producto elaborado, se responsabiliza al fabricante, importador, distribuidor, vendedor y quien haya puesto su marca en el producto. Y si bien la doctrina es conteste en aclarar que la enumeración es simplemente enunciativa, el objetivo de la ley es responsabilizar solidariamente a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto. En síntesis, el consumidor puede demandar a todos aquellos que hubieran formado parte de la cadena de comercialización y distribución, resultando la responsabilidad de éstos, solidaria, de origen legal y pasiva.” STJRN Se. 1 Coloñir, ANAHI FLAVIA C/ LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO ARCOR S / ORDINARIO S/ CASACION, S.D. 145/19 - Voto de la Dra. Piccinini por la mayoría).

Por todo lo cual, el planteo debe ser rechazado.

4. Reconocida la responsabilidad de los demandados, corresponde debo expedirme sobre la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios reclamados.

a) Devolución del monto efectivamente abonado.

La pretensión inicial del actor se encuentra regulada por el art. 17 de la ley 24.240 y sus modificatorias, en cuanto prevé: “Reparación no satisfactoria: En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: A) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa.; B) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; C)

Obtener una quita proporcional del precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.” .

En estos autos, frente a la ausencia de reparación y al reclamo de Aros, debe admitirse la devolución de la suma equivalente al mismo lavarropas Samsung Inverter 6,5 kgs., esto es \$ 864.999 (cf. <https://www.samsung.com/ar/washers-and-dryers/washing-machines/ww4000j-front-loading-washer-ecobubble-steam-digital-inverter-technology-6-5kg-white-ww65a4000eeubg/>) encontrándose el actor obligado a la devolución del electrodoméstico defectuoso al fabricante, de acuerdo a las condiciones que se establecerán en etapa de ejecución de sentencia.

b) Daño moral.

Mediante este reclamo el actor pretende que le sean compensados los padecimientos sufridos respecto de la paz, tranquilidad de espíritu y al buen nombre.

Esa modificación disvaliosa del espíritu -como claramente se hubiera definido, v. Pizzaro, Daniel en “Reflexiones en torno al daño moral y su reparación”, JA del 17.9.86- no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, “Responsabilidad por Daños”, t. V, Rubinzal Culzoni, 1999, pags. 53/4).

La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no

ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente.

En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma. Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso.

Los autores han sostenido que “se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico” (Gherzi, Carlos, “Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral”, LLC2013 (marzo), 133).

Bajo esta conceptualización del daño extrapatrimonial y ahora en punto a su prueba, el CC y C, art. 1744 dispone que “El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o surja de notorio de los propios hechos”.

Ello así, es posible inferir la existencia del perjuicio reclamado a partir del obrar antijurídico de las empresas demandadas. Máxime cuando en el ámbito de consumo la parte débil en la negociación realizó una elección dentro de las ofertas del mercado sobre la base de confianza, seguridad y expectativas, que frente al incumplimiento del deber de garantía se encuentra frustrada, lo cual proyecta consecuencias disvaliosas para el bienestar emocional del accionante.

Todo ello justifica hacer lugar a la partida indemnizatoria por la suma de \$ 1.500.000.

c) Daño punitivo.

Según dispone el art. 52 bis de la ley 24.240 "al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del damnificado, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley."

Como se puede apreciar de su simple lectura, la norma no condiciona la aplicación de la multa a la configuración de graves incumplimientos, bastando solamente que alguno de ellos haya tenido lugar. Ahora bien, la gravedad del incumplimiento determinará la cuantía de la sanción.

En síntesis, el mero incumplimiento basta para que la multa se aplique.

Al analizar los alcances de algunos preceptos de la ley de Defensa del Consumidor, la Corte Suprema de la Nación, señaló que " (...) una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no solo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no distingue sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores -y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos." (CSJN in re "Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ Nación Seguros S.A. s/ ordinario" Fallos 338:1344).

Sentado lo expuesto, y sin desconocer de la doctrina obligatoria del Superior Tribunal de Justicia en la materia, corresponde admitir la multa civil reclamada por el actora toda vez que, como quedó acreditado, Frávega y Samsung incumplieron con las obligaciones a su cargo en el marco de una relación de consumo, asumiendo el actor las consecuencias de su deficiente servicio post venta.

Ello es así, en tanto determinar que, para la procedencia de esta multa, sea necesario demostrar que el incumplimiento debe ser considerado como grave, importa apartarse de la ley que no exige tal recaudo, haciéndolo en desmedro del consumidor, desoyendo el criterio sentado por la Corte Suprema señalado supra.

Si bien el reclamante solicitó el reconocimiento de este acápite por el valor de 10 canastas básicas G 3, el resultado de la aplicación lisa y llana de este cálculo aritmético, implicaría un resultado desproporcionado en relación al valor actual del bien defectuoso. (vg. \$ 9.241.160 equivalente a 10 canastas G 3, cf. Indec).

Con lo cual su accionar antijurídico es palmario y justifica fijar el importe de dicha multa en la suma de \$ 2.000.000.

d) Daño directo:

Aros persigue la reparación de los daños incurridos como consecuencia del mal funcionamiento del lavarropas, que en la vida cotidiana se traduce en una alteración en la logística familiar, para la limpieza de la ropa.

Si bien no se ofreció prueba alguna al respecto, los mismos deberán ser reconocidos ya que guardan razonable relación de causalidad con hecho materia de reclamo. El curso normal y natural de los acontecimientos permiten inferir que la falla en el funcionamiento del lavarropas, obligó al

actor y a su grupo familiar a buscar una solución alternativa, como puede ser contratar un servicio de lavadero.

Por ello, estimo razonable hacer lugar al reclamo por daño directo por la suma de \$ 500.000.

5. A ello cual deberá adicionarse un interés puro del 8% desde el primer reclamo registrado ante las demandadas (10.10.23) y hasta este pronunciamiento y a partir de allí, hasta el efectivo pago, a la tasa legal establecida por el Superior Tribunal Provincial (“Machin”).

6. Imponer las costas a las demandadas vencidas, atento no mediar razones que justifiquen apartarse del principio objetivo de la derrota ( art. 62 CPCC).

7. Regular los honorarios del Dr. Trovatto, patrocinante del actor, en la suma de \$ 1.127.061; los de la Dra. Ana María Rodríguez, apoderada de Frávega, en la suma de \$ 946.730; los de la Dra. Vallejo Rodini, en la suma de \$ 946.730; y los del perito técnico mecánico Capitán en la suma de \$450.824 (conf. arts. 6,8 -20 y 12%, respectivamente-, 10 -40%- , y 39 de la ley 2212 MB y art. 18 - 8%- ley 5069 \$ 5.635.308).

En consecuencia,

**FALLO:** I) Rechazar la falta de legitimación pasiva interpuesta por Frávega SACIEI. II) Hacer lugar a la demanda y condenar solidariamente a Frávega SACIEI y a Samsung Electronic Argentina a pagar a Aros la suma de \$ 4.864.999 en concepto de capital con más los intereses conforme el considerando 5 en el término de 10 días. III) Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 62 CPCC). IV) Regular los honorarios del Dr. Trovatto, en la suma de \$ 1.127.061; los de la Dra. Ana María Rodríguez, en la suma de \$ 946.730; los de la Dra. Vallejo Rodini, en la suma de \$ 946.730 y los del perito Capitán, en la suma de \$ 450.824. V) A los fines de notificar la regulación de honorarios, corresponde vincular a Caja Forense como interviniente externo. VI) Notifíquese de conformidad con lo dispuesto por el art. 120 CPCC.

Santiago V. Moran

Juez