

General Roca, 20 de marzo de de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas "**CABAÑA GABRIELA NOEMÍ C/ FRÁVEGA S.A. Y SAMSUNG ELECTRONICS ARGENTINA S.A. S/ SUMARÍSIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS) (RO-44685-C-0000)**", de los que

RESULTA: A fs. 48/65 se presenta Gabriela Noemí Cabaña, con patrocinio letrado y adjuntando documental de fs. 3/47, iniciando demanda de daños y perjuicios en el marco de la ley de defensa del consumidor, por la suma de \$ 225.304,70, o lo que en más o en menos resulte de la prueba a rendirse en autos, con intereses y costas, contra Samsung Electronics Argentina S.A. en su calidad de fabricante y contra Frávega S.A.C.I.E.I en su calidad de vendedor.

Relata que el 02/05/2017 concurrió a la sucursal local de Frávega en la ciudad de General Roca, a efectuar la compra de un teléfono celular marca Samsung modelo Galaxy S7 Edge, color plateado, en compañía del sr. Iván Bastías, compra que se efectuó e instrumentó mediante ticket factura B n° 1443-00060676 a su nombre, por un total de \$ 23.874,70.

Sostiene que al llegar a su domicilio particular y encender el equipo, advirtió que la pantalla presentaba una mancha verde, por lo que ese mismo día regresó a la sucursal de Frávega a reclamar por la falla del producto, acompañada del sr. Bastías.

Explica que estando en la sucursal fue atendida por el gerente Héctor Almaza, al cual pone en conocimiento de la falla del producto que había adquirido ese mismo día en la sucursal.

Manifiesta que el sr. Almaza le indicó que consumiera la totalidad de la batería del teléfono y al recargarlo comprobara si la falla persistía, sin

ofrecer el inmediato cambio del equipo.

Asegura que luego de descargar la batería y de haberla cargado nuevamente como se le indicó, comprobó que la falla persistía, por lo que al día siguiente (03/05/2017) concurrió nuevamente a la sucursal a poner de manifiesto la continuidad de la falla del producto y solicitar un equipo nuevo, idéntico y en perfectas condiciones de uso en su reemplazo, lo que fue denegado por el vendedor, pese a encontrarse dentro del plazo legal para tal fin, indicando que no tenían en stock un teléfono igual.

Afirma que el sr. Almaza le ofreció poner el equipo adquirido en venta nuevamente y si ello ocurría, devolverle el dinero de la compra, a lo cual se negó.

Asegura que como segunda opción, le indica que podía remitirlo al servicio técnico de la garantía, pero que debía llevarlo en forma personal a la ciudad de Cipolletti.

Describe que el equipo fue ingresado en el servicio técnico de Ricardo Gallego a mediados del mes de junio de 2017 y entregado nuevamente el 06/07/2017, entregándole una copia de la orden de servicio n° 4143627613, donde se describe que el desperfecto era pixel defectuoso y en reparación se describe cambio de octa LCD, asegurando que el defecto es de fábrica porque no se indica una falla por golpe, mojado o mal uso del equipo.

Manifiesta que el equipo continúa con defectos en la pantalla, apagándose en forma repentina, presentando colores raros en la pantalla y calentándose constantemente el aparato, destacando que la falla fue inmediatamente detectada el día de la compra y que el vendedor se negó al cambio del producto a pesar de estar obligado a ello por ley y por ser publicitado por la empresa demandada en su página web, que establece un plazo de 10 días para el cambio del producto por fallas.

Sostiene que realizó una denuncia en la Dirección de Defensa del Consumidor (04/12/2017) y que en fecha 06/06/2018 se llevó a cabo la primera audiencia conciliatoria, sin arribar a un acuerdo, al igual que en la segunda audiencia del 21/08/2018.

Explica que el 04/09/2018 realiza una presentación escrita Samsung Electronics Argentina S.A. mediante apoderado, en la cual propone llevar a revisar el equipo nuevamente, pero a Buenos Aires, siendo que ya había sido revisado y reparado insatisfactoriamente por el servicio oficial.

Asegura que accedió al ofrecimiento, solicitando se le otorgue un teléfono de reemplazo durante el plazo que estuviera el producto en revisión técnica, y sin embargo no existió contacto alguno por parte de la empresa fabricante y/o el vendedor para dar solución al problema.

Destaca que las demandadas no concurrieron a la instancia de mediación obligatoria y previa al inicio del juicio y reitera que el equipo vino fallado de fábrica con un pixel defectuoso en su pantalla y que tal falla es originaria y no producto de golpes o circunstancias ajenas a la fabricación, ya que se presentó de forma inmediata a la compra y así fue reconocido por el service oficial.

Destaca la desidia de Frávega quien como vendedor nunca asumió su responsabilidad ni colaboró en la solución de su problema y la violación a su política de devoluciones publicitada en su sitio web.

Atribuye responsabilidad solidaria a las codemandadas, con base a la ley de defensa del consumidor, por haberse negado a cambiar el producto, no cubrir la garantía legal por los defectos y vicios que presentaba el producto de fábrica y no brindar servicio técnico idóneo a los fines de la reparación.

Sostiene que el equipo sigue en garantía, pues fue ingresado dentro de

la vigencia de la misma y no funciona en forma correcta, habiendo efectuado reclamos.

Respecto de los daños, reclama gastos de traslado hasta el servicio técnico y notificaciones, estimando la suma de \$ 500 para movilizarse a la ciudad de Cipolletti y la suma de \$ 410 de gasto en Oca SRL, liquidando el rubro en la suma de \$ 910.

Por daño punitivo reclama la suma de \$ 150.000, asegurando que en el caso se dan todos los presupuestos legales para la procedencia del instituto, por cuanto el proveedor (demandados) incumplieron sus obligaciones legales, debiendo considerarse que las demandadas son grandes empresas con conocidas fortunas, de posición dominante en el mercado de electrodomésticos.

Reclama daño moral por la suma de \$ 50.000, asegurando que la falta de respuesta durante dos años ha afectado su tranquilidad, su espíritu, su paz, su dignidad y su vida familiar.

Destaca que estuvo incomunicada y se vio afectada por la falta de respuestas.

Solicita la suma de \$ 23.894,70, con intereses desde el día de la compra, por el daño material, correspondientes a la devolución del monto abonado en la compra del teléfono, solicitando valor actualizado.

Peticiona la suma de \$ 500 en concepto de privación de uso, por el tiempo en que el teléfono estuvo en el servicio técnico (15 días).

Cita jurisprudencia, ofrece prueba, funda en derecho y peticiona.

A fs. 75/82 se presenta Frávega S.A. mediante apoderada y con patrocinio letrado, adjuntando documental de fs. 73, contestando demanda.

Niega todas las circunstancias de hecho y derecho que no sean de

expreso reconocimiento.

Efectúa una negativa particular de los hechos y niega la autenticidad y oponibilidad de la documentación adjuntada por la actora.

Reconoce que en fecha 02/05/2017 la actora adquirió en su comercio un teléfono celular marca Samsung, modelo Gálaxi S7 Edge, pero niega que la actora se hubiese presentado de inmediato para reclamar por defectos y cambio de equipo, sino que lo hizo en el mes de junio de 2017, solicitando se haga efectiva la garantía y se repare el equipo.

Sostiene que se le requirió que dejara el teléfono para ser enviado al servicio técnico de Cipolletti, pero la propia actora decidió llevarlo en persona por motivos particulares.

Afirma que en el servicio técnico se le hizo saber que el desperfecto en la pantalla podía obedecer a defectos de los pixeles y se reparó la misma, no presentando reclamos desde entonces hasta que recibió la citación a la audiencia de Defensa del Consumidor.

Asegura que en sede administrativa la actora decidió aceptar la propuesta conciliatoria de Samsung de enviar el equipo a reparar al servicio técnico del fabricante, continuando con dicha gestión el fabricante.

Manifiesta que luego de ello no se fijó nueva audiencia, ni se le corrió traslado de nuevos pedidos que hubiera realizado la actora, solicitando se tenga presente, así como la conducta de la accionante, dado que nunca negó la cobertura ni la garantía.

Reitera que la actora se presentó luego de más de un mes de adquirido el producto y solicitó la reparación, lo que le fue ofrecido y realizado a través del servicio técnico, continuando luego el trámite con la propia fabricante, por lo que no media incumplimiento de su parte.

Niega que el gerente de la sucursal local le ofreciera como opción revender el equipo fallado para de ese modo recuperar el precio y restituirle el valor a la actora, describiendo las dificultades para realizar dicha maniobra.

Sostiene que nunca negó la existencia de un inconveniente ni obró de mala fe, sino que intentó dar solución al mismo, haciendo efectiva la garantía, pero fue la decisión de la actora la que incidió en el reclamo que ahora formula.

Asegura que no existido incumplimiento legal ni contractual de su parte, por lo que ante el acuerdo arribado en sede administrativa entre la actora y el fabricante, solicita se rechace la acción, y eventualmente solicita se declare la responsabilidad exclusiva del fabricante.

Argumenta que no existe una conducta deliberada, gravemente negligente, menospreciando los derechos de la parte actora, sino que frente al reclamo se dio inmediata respuesta, cumpliendo el deber de garantía y brindando alternativas para solucionar la situación de hecho.

Impugna la existencia, cuantía y procedencia del reclamo de daños y perjuicios.

Niega la realización de los gastos de traslado que reclama la actora.

En cuanto al rubro daño punitivo, reitera que no media una conducta dolosa, maliciosa, enderezada a perjudicar a la actora y obtener un beneficio indebido de su parte, sino que frente al pedido de reparación se dio cobertura emergente de la garantía, optando la actora por continuar su trámite con la fabricante.

Resalta la aplicación restrictiva del instituto y asegura que no ha faltado al deber de lealtad y buena fe procesal.

Niega que se hubiera configurado el daño moral, ni que su accionar hayan provocado los padecimientos que invoca la parte actora, reiterando los argumentos ya dados.

Rechaza el daño materia reclamado, negando que la actora hubiere sufrido los daños que menciona.

Considera improcedente el rubro privación de uso, por cuanto no surge como se configura, ni nada dice de haber asumido gastos en reemplazo del celular que no habría podido utilizar.

Efectúa reserva recursiva y peticiona.

A fs. 95/102 se presenta Samsung Electronics Argentina S.A., mediante apoderada, contestando demanda y oponiendo defensa de fondo de prescripción.

Argumenta que la demanda fue interpuesta después del 02/05/2018, fecha en la cual prescribió la acción, invocando el art. 2564 inc. 1 del CCCN que establece el plazo de prescripción de un año para el reclamo por vicios redhibitorios.

Refiere que según el relato de la actora, el supuesto malfuncionamiento del equipo habría ocurrido el mismo día de compra 02/05/2017, destacando que la ley 24240 no estableció un prescripción para la acción judicial, sino que se refiere a las sanciones emergentes de la propia ley, que considera se refiere a las sanciones administrativas enumeradas en el mismo título de la ley.

Sostiene que el trámite administrativo no afecta el plazo de prescripción de la acción judicial.

Plantea que la cuestión traída a juicio está siendo analizada en sede administrativa, mediante expediente n° 022150-DCI-17, en la Dirección de

Comercio e Industria de la Provincia de Río Negro, que se formó con motivo de la denuncia realizada por la actora.

Sostiene que dicho expediente, la autoridad administrativa evalúa si sanciona o no y si le ordena o la restitución del daño directo, por lo que se evalúan las mismas pretensiones que la parte actora formuló en esta demanda, solicitando no se dicte sentencia hasta que recaiga resolución firme en el expediente administrativo.

Efectúa una negativa particular de cada hecho alegado en la demanda y solicita el rechazo de la demandada argumentando que no estuvo obligada a reembolsar el precio de compra, dado que ello correspondería luego de que hubiera hecho una reparación fallida de un vicio o defecto constructivo.

Afirma que en el caso en cuestión, expresó su voluntad de cumplir con la ley en el expediente administrativo, para lo cual solicitó revisar el teléfono a fin de conocer si el mismo tenía un vicio o defecto constructivo.

Refiere que al contestar el traslado de la propuesta, la actora dijo que permitiría la revisión del equipo, si se le prestaba un equipo muleto, lo cual no tiene asidero legal, asumiendo que la actora no permitió la revisión del equipo.

Rechaza la pretensión de privación de uso, argumentando que si obtuviera una compensación por haberse visto privada de usar el dinero que abonó, la cosa, no podría al mismo tiempo, obtener una compensación por haberse visto privada del celular.

Rechaza el rubro reembolso de gastos por carecer de justificación legal.

En cuanto al daño moral, destaca que es imposible que la actora haya sufrido herida alguna en sus sentimientos más profundos que amerite una

indemnización por dicho rubro.

Argumenta que no dio lugar ni generó ninguno de los presupuestos que se requieren para que proceda una indemnización por daño moral.

Solicita se rechace la pretensión de daño punitivo, dado que en el expediente administrativo expresó su voluntad de cumplimiento, argumentando que se supedita el rubro a la existencia de un dolo específico, de un abuso por parte de la empresa o de una situación de particular gravedad.

Ofrece prueba y peticiona.

A fs. 107/109 la parte actora contesta el planteo de prescripción invocado por Samsung Argentina, argumentando que la prescripción para las acciones nacidas en el marco de la LDC es de 3 años.

Señala que la demandada invoca un articulado que ha sido modificado por nueva ley, explicando que el art. 50 de la ley, en su redacción original, establecía que *"las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de 3 años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales"*.

Sostiene que la reforma por la ley 26611 efectuó un cambio en la materia, dado que estableció que *"Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de 3 años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al mas favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales"*.

Argumenta que todas las acciones basadas en derechos o intereses

reconocidos en el estatuto del consumidor, prescriben en un plazo de 3 años, fijando el art. 50 un plazo mínimo, cualquiera sea el plazo menor de prescripción que otras leyes fijaren.

Manifiesta que todo plazo de prescripción inferior a tres años es extendido a favor del consumidor al mínimo de 3 años.

Describe que la demanda fue interpuesta el 19/09/2019, a menos de tres años de la compra del producto defectuoso realizada el 02/05/2017.

En fecha 31/07/2020 se fija audiencia preliminar, celebrada el 22/09/2020, con apertura de prueba el 29/10/2020.

Se produjo la siguiente prueba: a) Documental: fs. 3/47 de la parte actora; fs.73 de la demandada Frávega S.A.; b) Documental en poder de las demandadas: 30/10/2020 fueron intimadas Frávega S.A. y Samsung Electronics Argentina S.A.; mediante presentación SEONn° 172905, la parte actora solicita se haga efectivo el apercibimiento del art. 388 del CPCCRN (actual art. 359), teniéndose presente para su oportunidad (03/12/2020); c) Informativa: documento digital SEON del 14/12/2020 Citel SE; documento digital SEON del 15/12/2020 y del 02/02/2022 Claro; documento digital SEON 16/06/2021 y 16/03/2022 Oca S.R.L.; [RO-44685-C-0000-E0004](#) Fa.Ci.Le.; d) Testimonial: declararon Jenifer Vanesa Moreno, Néstor Iván Bastías y Héctor Gabriel Almaza; e) Instrumental: recepción expediente 022150 DCI 2017 del Ministerio de Economía (documento digital SEON del 03/09/2021).

En fecha 22/11/2024 se clausura el término probatorio, poniéndose para alegar el 13/12/2024, presentando la parte actora ([RO-44685-C-0000-E0013](#)) y por la codemandada Frávega S.A. ([RO-44685-C-0000-E0014](#)).

En fecha 21/02/2025 pasan autos para sentencia.

CONSIDERANDO: I) En primer lugar trataré el planteo de

prescripción de Samsung Electronics Argentina S.A.

El caso traído a autos se enmarca dentro de una relación de consumo, pues así ha sido planteado y no ha tenido oposición por las demandadas e incluso Samsung Electronics Argentina S.A. invocó el sistema protectorio del consumidor para argumentar sobre la prescripción de la acción judicial.

Sentado ello, el art. 50 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) establece que *"Las sanciones emergentes de la presente ley prescriben en el término de TRES (3) años. La prescripción se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas"*.

Tal es la redacción actual, vigente desde la puesta en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.361 y 27.077), esto es, desde el 01/08/2015.

Considero entonces que el plazo de 3 años sólo resulta aplicable a las sanciones administrativas, por lo que el plazo de prescripción del contrato de consumo será el genérico de 5 años establecido en el art. 2560 segundo párrafo del CCCN, siempre que no exista un plazo especial previsto en disposiciones específicas (art. 2532 del CCCN).

Según la codemandada Samsung Electronics Argentina S.A., debe ser aplicada el supuesto previsto en el art. 2564 inc. 1, que establece *"Prescriben al año: a) el reclamo por vicios redhibitorios"*, y que la actora en su demanda sostuvo que el supuesto mal funcionamiento del equipo habría sucedido el mismo día de la compra del producto, el 02/05/2017.

Sin perjuicio que la parte actora no ha demandado por vicios redhibitorios, ni ha alegado la existencia de defectos ocultos, cabe decir que se han caracterizado los vicios redhibitorios como los defectos ocultos

caracterizados particularmente por presentar cierta gravedad, pues hacen a la cosa impropia para su destino por razones estructurales o funcionales, o disminuyen su utilidad a tal extremo que, de haberlos conocido, el adquirente no la habría adquirido, o su contraprestación hubiese sido significativamente menor (según art. 1051 CCCN).

El art. 1053 del CCCN establece que *"La responsabilidad por defectos ocultos no comprende: a) los defectos del bien que el adquirente conoció, o debió haber conocido mediante un examen adecuado a las circunstancias del caso al momento de la adquisición, excepto que haya hecho reserva expresa respecto de aquéllos. Si reviste características especiales de complejidad, y la posibilidad de conocer el defecto requiere cierta preparación científica o técnica, para determinar esa posibilidad se aplican los usos del lugar de entrega; b) los defectos del bien que no existían al tiempo de la adquisición. La prueba de su existencia incumbe al adquirente, excepto si el transmitente actúa profesionalmente en la actividad a la que corresponde la transmisión"*.

Según explica Lorenzetti, *"Aquellas deficiencias del bien aparentes u ostensibles quedan fuera del ámbito de responsabilidad. Es decir que si fueron conocidas por el adquirente, o debió haberlas conocido al momento de la adquisición, mediante un examen adecuado a las circunstancias del caso, el transmitente queda desobligado, salvo que el adquirente haya hecho reserva expresa de los defectos conocidos"* (Ricardo Luis Lorenzetti "Código Civil y Comercial de la Nación", Tomo VI, pg. 102. Rubinza - Culzoni Editores).

Por su lado, la actora al demandar, invocó las previsiones del art. 11 de la LDC, que refiere a la garantía legal que gozan el consumidor y los sucesivos adquirentes, por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten

la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

Asimismo, atribuyó responsabilidad solidaria de las codemandadas, por el otorgamiento y cumplimiento de las garantía legal, de acuerdo al art. 12 de LDC.

Si nos enfocamos en las alegaciones de la actora, puede observarse que su reclamo está orientado a cuestionar el servicio de garantía que legamente deben brindar los proveedores de bienes no consumibles.

Por otro lado, también podemos concluir que el defecto que invoca se trate de uno oculto, pues el mismo fue ostensible el mismo día de la compra, según manifestó la actora y reconoció la propia codemandada Samsung Electronics de Argentina S.A.

Por ello considero que no se trata de un reclamo por vicios redhibitorios, sino por el servicio de garantía legal que todo proveedor debe ofrecer en la comercialización de bienes no consumibles, siendo aplicable al caso el plazo genérico de 5 años establecido en el art. 2560 segundo párrafo del CCCN.

En tal sentido, habiendo requerido la actora el servicio de garantía el mismo día de la compra (según reconoce Samsung), el 02/05/2017, el plazo de 5 años se cumplió el 03/05/2022 (sin contemplar eventuales suspensiones), por lo que la presentación de la demandada el 19/09/2019 resultó tempestiva.

Por los fundamentos dados, se rechaza la excepción de prescripción opuesta por Samsung Electronics Argentina S.A., con costas a ésta última.

II) Por otro lado, la codemandada Samsung Electronics Argentina S.A. sostuvo que los hechos alegados en autos, ya son materia del expediente administrativo N° 022150-DCI-17, tramitado por la Dirección de Comercio e Industria de la Provincia de Río Negro, alegando que si se le

impusiera el daño punitivo que pide la actora, se estaría duplicando la pena por el mismo hecho.

Al respecto, tiene dicho la Cámara de Apelaciones local que *"Por caso, resulta útil traer a colación el extracto de un fallo de nuestro Superior Tribunal de Justicia en su anterior integración que refutaba la supuesta inconstitucionalidad alegada en función a la reiteración de la punición; donde se concluye que ello no es tal. Así se dijo ... Por otra parte, en cuanto a ciertas violaciones constitucionales que se plantean respecto a la aplicación del daño punitivo, en particular en lo que respecta a la violación del non bis in idem; es preciso aclarar que dicho principio no se viola en tanto y en cuanto la misma conducta no sea objeto de una sanción penal. Nadie pretende que se viola el non bis in idem cuando el condenado en sede penal por un ilícito es obligado a reparar las consecuencias dañosas del hecho. Aquí ocurre algo similar. El plus que constituye el daño punitivo tiene una finalidad - entre otras - disuasoria, lo que permite su asimilación parcial con la pena. El hecho de que deban pagarse dos sumas dinerarias, una en concepto de indemnización y otra como daño punitivo, no implica una doble sanción por la misma conducta. Tampoco constituiría violación al principio en cuestión que el condenado con pena de multa en fuero penal deba reparar - también pecuniariamente - los efectos de su acto dañoso. Nadie discute ya la constitucionalidad de las astreintes incorporadas a nuestro Código Civil por Ley 17711, las cuales guardan - como veremos - importantes similitudes con el instituto jurídico en análisis. La Corte Suprema de los EE.UU. ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre este tópico en el caso Halper. En el caso comentado el demandado había sido condenado penalmente -dos años de prisión- y más tarde condenado en sede civil a un pago -con carácter de multa- de U\$S 5000. La Corte declaró la inconstitucionalidad de la medida, atendiendo a la télesis de la sanción civil, aclarando que si*

hubiera tenido finalidad meramente compensatoria y no punitiva, habría sido constitucional. De cualquier forma, la decisión de la Corte deja un resquicio peligroso por cuanto aclaró que el tema del non bis in idem no se ve involucrado cuando el litigio civil se limita a sujetos privados con exclusión del Estado (conf. Díaz, Juan C. - Elías, José S. - Guevara, Augusto M. (h), “¿Los ‘Daños Punitivos’ Aterrizan en el Derecho Argentino? Aportes para un debate más amplio”, JA 2003-II-961). (Disidencia parcial del Dr. Sodero Nievas) -(Número de Texto: 70712 STJRNSC: SE. <36/10> “A., C. A. y Otros c/ YPF S.A. s/ ORDINARIO s/ CASACION” (Expte. N° 23340/08 - STJ-), (17-05-10). SODERO NIEVAS – BALLADINI – LUTZ – Sumarios Relacionados: 19251 - 18658 - 15167 Referencias Normativas: ley 17711 - Lex Doctor). Que este cuerpo en reciente pronunciamiento, en los autos "URRA, BALDEMAR PEDRO ALEJANDRO C/ RED AGROMOVILES S.A. S/ SUMARISIMO" -Expte. N° B-2RO-97-C1-15..." se ha expedido con votos individuales de los integrantes, sustentando la línea de resolución que acabo de anticipar".

En cuanto al invocado art. 1775 del CCCN, referido a la prejudicialidad penal, cabe aclarar que para la aplicación de dicho precepto, es decir la suspensión del dictado de la sentencia, es requisito que exista una acción penal en curso, en sede judicial, lo cual no se da en el caso, dado que se trata de un trámite administrativo con una finalidad diferente a las causas judiciales.

III) Salvados los puntos antes tratados, tenemos por cierto que la parte actora realizó la compra de una teléfono Samsung modelo Galaxy S7 Edge, en la sucursal local de la codemandada Frávega S.A. y que el aparato tuvo fallas, siendo ingresado al servicio técnico oficial.

Según la parte actora, el día de la compra (02/05/2017) al llegar a su domicilio y encender el equipo, advirtió que presentaba una mancha verde

en la pantalla, por lo que regresó ese día a la sucursal de Frávega, donde el gerente Héctor Almaza le indicó que le consumiera toda la batería y que al recargarlo comprobara si la falla persistía.

Por su lado, Frávega S.A. negó que la actora haya concurrido el mismo día de la compra a realizar el reclamo, asegurando que recién realizó el reclamo en el mes de junio de 2017.

La importancia del tiempo en que se realizó el reclamo está dada por la obligación que emerge de la propia LDC y de sus propias políticas de devolución.

Frávega S.A. al contestar demanda se limitó a negar la violación de las políticas de cambio, omite explicar las mismas. Sin embargo, a fs. 45/7 la parte actora acompañó capturas de pantalla, donde se explican las devoluciones y cambios, de la página web de la demandada, quien por su lado, no negó su autenticidad de manera concreta.

Además dicha documental puede ser contrastada con la declaración testimonial de Hecto Gabriel Almaza, quien se desempeña como gerente de sucursal y en el momento de la compra por parte de la actora, lo era de la sucursal local.

Dicho testigo manifestó que si el producto tiene una falla técnica, de funcionamiento en los primeros cinco días, el producto se cambia.

Explicó el testigo que, en general, cuando un producto presenta un desperfecto técnico, pasado los cinco días, se lleva al servicio técnico, aclarando que es el cliente el que lo lleva al servicio técnico y si no hay un servicio técnico en la zona, con el flete de la empresa se manda a Cipolletti o Neuquén.

Asimismo, del ticket de compra adjuntado por Frávega, puede leerse en el reverso del mismo que *"Esta mercadería goza de garantía*

adjuntándose el certificado. los cambios se efectúan en los mismos días y horarios en los que el comercio atiende al público para ventas". Indicando que existe la posibilidad de cambio por fallas en el equipo.

Por último, el documento acompañado por la actora indica que *"Podrás devolver o cambiar dentro de los diez (10) días corridos contados a partir de la fecha en la que los recibiste. La devolución dentro de este plazo no tiene ningún costo. En caso de falla, una vez pasado este período, deberás comunicarte con el servicio técnico correspondiente a tu producto"*.

Es decir que, haciendo un análisis integral de la prueba, puede concluirse que el consumidor tiene al menos diez días para solicitar el cambio del producto en el local de venta.

En cuanto al momento en que la actora realizó el reclamo de cambio en la sucursal donde lo había adquirido, el testigo Almaza (gerente de dicha sucursal en aquel momento) manifestó que no recordaba nada del caso particular.

Por lo que adquiere relevancia la declaración de Néstor Iván Bastías, que si bien resulta concubino de la actora, su declaración no ha sido descalificada por las partes y resulta razonable la participación que en su declaración manifiesta haber tenido.

En tal sentido declaró que acompañó a la actora a comprar un celular, el cual estaba en caja, y cuando lo prendieron estaba marcado.

Dijo que ese día a la tarde se acercaron a reclamar y le dijeron que no estaba el gerente, por lo que estuvieron dando vueltas un par de días hasta que lograron hablar con el gerente, quien les informó que lo usaran y cuando le llegaran los equipos nuevos del mismo modelo, lo iba a cambiar y el teléfono fallado lo iban a poner en la vidriera para venderlo otra vez,

con un precio más bajo.

Es decir, con dicha declaración se acredita que la actora concurrió el mismo día de compra a reclamar el cambio del equipo con falla, y de acuerdo a mencionado anteriormente, Fravega debió efectuar el cambio del mismo, por estar dentro de los plazos en que correspondía hacerlo.

Por lo tanto, tengo por acreditado el incumplimiento legal y contractual por parte de Frávega S.A. al no realizar el cambio del teléfono celular que presentaba fallas.

IV) Respecto de la reparación del teléfono celular, la parte actora acompañó a fs. 28, copia de orden de servicio n° 4143627613, con membrete de Samsung, donde consta la solicitud el 07/06/2017, a nombre de Gabriela Cabaña, y que el defecto descrito es un pixel defectuoso y la reparación efectuada es cambio de octa LCD. Se indica como fecha de reparación y entrega ek 07/06/2017.

Citel SE confirmó la autenticidad de dicha orden de servicio (documento digital SEON del 14/12/2020) e informó que una vez revisado, determinó que el defecto del teléfono era de fábrica y que procedió a la reparación en garantía, sin ningún costo adicional para el cliente.

Describió que la reparación consistió en el reemplazo del módulo LCD SVC ASSY SMT-OCTA (E/SILVER) SM - G935F, XE, por uno nuevo provisto por Samsung Argentina S.A. También afirmó que se verificó el correcto funcionamiento y el equipo en cuestión fue entregado, reparado en pleno funcionamiento y en conformidad con el cliente como indica la orden adjunta.

Por otro lado, la propia actora acompañó informe de FA.CI.LE Servicio Técnico de Telefonía, transcrito en la presentación [RO-44685-C-0000-E0004](#), donde puede leerse que *"En cuanto a los requerimientos*

solicitados, sólo podemos emitir una opinión de acuerdo a nuestra experiencia, pero dejamos en claro que, la misma está sujeta a lo expresado en el informe del servicio, con número de orden N° 4143627613.. Nunca vimos el celular".

Que con ello, la parte actora no acredita que el celular no haya sido reparado correctamente o que haya incumplido con la garantía establecida en al LDC.

El artículo 11 de la LDC establece *"Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles ... el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento".*

Y continúa el artículo *"La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo".*

Asimismo, el art. 12 establece que *"Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos"*, agregando el art. 13 que *"Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11".*

Por lo tanto, sin perjuicio de que la reparación se ha efectuado, debo tener en cuenta que el art. 11 pone en cabeza de los responsables de la garantía los gastos de traslados, fletes y seguros para realizar la reparación, lo cual se ha acreditado a través de la declaración de los testigos Bastías y Moreno, que ha sido la propia actora quien debió trasladarse a Cipolletti para que el teléfono sea recibido en el servicio técnico oficial.

V) En cuanto a la responsabilidad de Samsung Electronics Argentina S.A., cabe agregar que la misma corresponde por tratarse de la fabricante del producto fallado, que, según informó el propio servicio técnico oficial, se trataba de una falla de fábrica y sobre todo por encontrarnos ante una responsabilidad objetiva y solidaria, en el marco de la LDC.

La circunstancia de necesitar revisar el teléfono antes de realizar el reembolso, no la exime de responder en base al sistema protectorio del consumidor. Obsérvese que Samsung alega que en el expediente administrativo expresó su voluntad de cumplir con la ley, solicitando revisar el teléfono proponiendo retirar el equipo en el domicilio de la actora y llevarlo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a que sea revisado, propuesta que nunca cumplió, a pesar de haber sido aceptada por la actora, bajo determinadas condiciones, como que se le provea un equipo en reemplazo mientras revisan el equipo.

Sin perjuicio de ello, el art. 40 de la LDC establece que *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha*

sido ajena"; considero por ello que la demandada no puede considerarse ajena a la situación y en su caso, deberá responder por los daños causados.

Encontrándonos ante una relación de consumo, en caso de observarse responsabilidad, ésta se impone en forma solidaria a las codemandadas en base al art. 40 de la LDC, *"Dicha línea es la receptada por la Ley de Defensa del Consumidor en su artículo 40 el cual establece la responsabilidad objetiva y solidaria del fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor, y quien haya puesto su marca en la cosa o el servicio. Dicha norma no hace más que consagrar la responsabilidad por el ejercicio de la actividad más favorable al consumidor"*. (causa de nuestra Exma. Cámara local "MONTECINO ARANDA ANGELA MARISA C FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y SITAR SRL S/ SUMARÍSIMO" - A-2RO-863-C5-16 – 12/09/2018).

VI) Daños reclamados.

VI.a) Gastos de traslado hasta el servicio técnico y notificaciones.

Como se analizó en el considerando IV, con la declaración del testigo Bastías, quedó acreditado que la actora debió trasladarse a la ciudad Cipolletti para que el teléfono sea reparado por el servicio técnico oficial recomendado por las codemandadas.

Por su lado, las demandadas no han acreditado haber cumplido con la manda legal (art. 11 LDC), por lo tanto corresponde reconocer el rubro.

Por otro lado, respecto al reclamo por devolución del gasto para notificar a Samsun Electronics Argentina S.A., no se encuentra acreditado que dicho gasto haya sido realizado para tales fines, dado que sólo se acompañó el ticket Factura n° 0730-00027224, pero no así copia de carta documento o telegrama dirigido a la codemandada.

Incluso Oca S.A. al responder el informe, se limitó a a reconocer el ticket, por una venta realizada en General Roca y abonada en efectivo.

Considero entonces que no se ha acreditado que dicho gasto se corresponda con una erogación efectuada para notificar a alguna de las codemandadas.

En consecuencia procede el rubro por la suma de \$ 500 importe al que se le deberán aplicar los intereses legales, conforme la doctrinal legal desde la fecha en que consta ingresado el teléfono en el servicio técnico (07/06/2017) hasta su efectivo pago.

VI.b) Daño punitivo.

Solicita la parte actora la suma de \$ 150.000, enfocándose en el incumplimiento de las obligaciones legales por parte de las codemandadas.

Como se viene analizando, han sido acreditados en autos incumplimientos legales y contractuales por parte de las codemandada, y que se han traducido en un trato indigno hacia el actor y en un perjuicio económico.

Sobre Daño Punitivo, expresamente la Ley de defensa del consumidor (art. 52 bis) dispone: *"Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan"*.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes

elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia.

Por otro lado, debo tener en cuenta que no se ha acreditado la existencia de reclamos contra las codemandadas, de acuerdo al informe de la Oficina de Defensa del Consumidor provincial.

Al respecto cabe citar a Nuestra Exma. Cámara de apelaciones, en el fallo de fecha 18/4/2016 en autos: "GAJARDO HUGO ESTEBAN C/LA PERSEVERANCIA SEGUROS S.A. S/SUMARÍSIMO" (Expte.n° B-2RO-45-C2014), cuando en el voto del Dr. Gustavo Martinez, dice: *"Pero más allá de esta interpretación, expuse que en mi opinión, creo que no puede receptarse el daño punitivo por la sola verificación del incumplimiento, sino que de algún modo, como lo exponen Tinti y Roitman en la publicación referida, es necesario verificar la convergencia de un nexo subjetivo culpa, dolo- y cierta gravedad en la falta (ver al respecto particularmente lo que expresan los nombrados en el punto 6 de la publicación señalada, bajo el título 'La gravedad del hecho'). Resulta por otra parte fundamental, que como lo expone también Graciela Isabel Lovece en el artículo referenciado, el instituto atiende no solo a la protección de consumidores y usuarios, sino también, a la protección de la*

estructura del mercado en sí misma y a la garantía de libre concurrencia ya que debemos recordar que la Ley de defensa del consumidor se integra con las demás normas regulatorias del mercado y en especial de acuerdo a las disposiciones establecidas en el art. 3° con la Ley de defensa de la Competencia (25.156 Adla, LIX-D, 3942) y la de Lealtad Comercial (22.802 Adla, XLIII-B, 1346)".

Asimismo tengo en cuenta lo resuelto por el STJ en los autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACIÓN PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO (CASACIÓN)" (B-4CI-204-C2015), en la sentencia n° 9 del 04/03/2021, la cual resulta doctrina legal obligatoria, donde se ha precisado el rubro en cuestión.

"El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07/04/2008) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos: 'Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley'. El daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se condene en calidad de daños y perjuicios, destinada en principio al propio damnificado. Su objeto es impedir que el proveedor siga vendiendo u ofreciendo un producto o servicio que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y

demás circunstancias del caso. Esto es, tiende a ser ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en similares incumplimientos.

Al respecto, Pizarro y Stiglitz han expresado que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos.

Sostienen que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. Es más, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, se puede constituir en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). En

síntesis, se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva" (Fallo "Cofre").

De las constancias en autos se evidencia, que el accionar de las codemandada no han quedado configurado solo como incumplimientos contractuales sin consecuencias, sino que ha generado daños en la actora por lo cual se ha hecho procedente su reconocimiento tal como precedentemente se ha tratado.

Hubo incumplimiento legal y contractual, en violación los deberes de información veraz y clara, buena fe contractual, trato digno hacia el consumidor, consagrado en los arts. 42 CN, 4, 8 bis, habiendo decidido unilateralmente la rescisión del contrato, en perjuicio del actor.

Ello demuestra un total desprecio respecto del bien de propiedad del actor (su dinero). Un total desinterés en dar una respuesta a su problemática.

Considero la falta cometida por las codemandadas configuran por si una conducta grave, o una grosera negligencia, pasible de a imposición de

daño punitivo, ello por cuanto decidieron de manera unilateral y sin informar al consumidor las causas, rescindir el contrato celebrado en perjuicio del actor.

Por ello considero que se encuentran cumplidos los requisitos establecidos por el art. 52 bis LDC, traduciéndose en un incumplimiento de la demandada del deber de información, del trato digno y de las obligaciones contractuales y legales a su cargo, de gravedad suficiente para la aplicación de la multa.

En consecuencia y, atento el tiempo transcurrido desde el inicio de la presente acción y la entidad de la conducta asumida por los demandados considero prudente imponer la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la ley 24.240, por el monto de \$ **1.000.000** (PESOS UN MILLÓN), monto al que se aplicarán intereses desde la presente sentencia, hasta su efectivo pago, siguiendo la tasa judicial conforme los lineamientos de nuestro Superior Tribunal de Justicia -doctrina legal- al momento del cumplimiento.

VI.c) Daño moral.

Solicita la actora la suma de \$ 50.000, alegando que la situación vivida durante más de dos años de reclamos, ha afectado su tranquilidad, paz y espíritu, sosteniendo que el celular es de vital importancia para su trabajo y en su círculo familiar.

Corresponde destacar, liminarmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos

extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

Si bien es cierto que en la órbita contractual el rubro debe ser aplicado de manera restrictiva, lo cierto es que en el presente las distintas dificultades que ha tenido que sobrellevar la actora, sin duda alguna supera lo contratado y la normal tolerancia que ha de tener quien adquiere un teléfono celular y la función que actualmente tiene dicho producto en la vida social de cualquier persona.

Tal es así, que la problemática podría haberse solucionado de manera inmediata, con el cambio del producto el mismo día de la compra, pero sin embargo la conducta de la vendedora prolongó el conflicto, hasta este momento.

Incluso ante el reclamo administrativo realizado por la parte actora, siguieron con su conducta evasiva a brindar respuesta ante el reclamo, llegando incluso a ofrecer una solución que luego no fue cumplida, lo que ha dilatado más aún el problema.

Los testigos Jenifer Vanesa Moreno y Néstor Iván Bastías, declararon sobre los padecimientos que vivió la actora con el fin de lograr el cambio y/o reparación del teléfono celular.

No me quedan dudas que esta situación, que ha perdurado por un largo lapso de tiempo, ha afectado a la moral de la actora, que ha padecido días de desconciertos, angustias y trastornos, que deben ser resarcidos.

De tal reseña fáctica puede inferirse sin dificultad que el episodio de

autos excedió una mera inquietud o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual se causó al actor un serio disgusto que trasciende las molestias que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual.

Considero incuestionable la existencia de daño moral a partir de la conducta de las demandadas a la que se ha hecho referencia en los puntos anteriores.

Tiene dicho el STJ, respecto del daño moral, que *"Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que 'Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno - extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la demandada el bien adquirido y a ésta a restituirle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias.' (STJRNS1 - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JOSE FRANCISCO C/ EDESA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N°1 sentencia n° 54 del 16/08/2022).*

Corresponde destacar, liminarmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La

Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al *pretium doloris*, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

Sentado ello, diré que encontrándose decidida su procedencia, en el caso concreto la determinación del quantum puede quedar librada al prudente arbitrio judicial (conf., entre otros, CNCom., Sala B, in re: "Albrecht c. Estímulo", del 06.07.90; "Muzaber c. Automotores y Servicios", del 23.11.90; ídem. "Kofler c. David Escandarami", del 26.02.91; ídem, "Villacorta de Varela c. Plan Rombo S.A. de Ahorro", del 15.11.91; ídem, "Greco c. Círculo de Inversores S.A.", del 10.02.92).

Es perceptible, a poco que nos colocamos en la situación del accionante, que padeció alguna afección anímica con significación jurídica a raíz de la conducta asumida por las demandadas. Pues, de las constancias de la causa se desprende la falta de cumplimiento de los preceptos consumeriles por parte de las codemandadas, quienes ante la existencia de una falla de fábrica del producto que comercializan, no precedieron al cambio y/o devolución de lo abonado, a pesar de haber sido requerido por la parte actora.

La situación a la que ha sido expuesto el actor es consecuencia de la falta de información por parte de la demandada, debiendo reclamar de manera judicial, sin obtener respuestas a la fecha.

Considero que con la actitud asumida por las demandadas, se evidencia ya que no han tratado de manera digna a la actora, repercutiendo

de manera directa en su moral, ya que ha dispensado un trato por fuera de los parámetros establecidos en el estatuto de defensa del consumidor.

Así se ha dicho al respecto del trato digno que: *"VI. Trato digno. El derecho a la dignidad y por extensión al trato digno, es un derecho fundamental (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo (5) . El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones (6) . Incluso, por ser el trato digno un derecho fundamental de los consumidores (art. 42 CN), los jueces podrán limitar la autonomía de la voluntad en pos de garantizarlo (7) . El incumplimiento al trato digno merece reproche, no solo por la inobservancia de la norma en cuestión, sino también por el deber general de no dañar al otro (art. 1710 Cód. Civ. y Com.). La LDC establece qué es lo que no se podrá hacer en orden de garantizarle a la persona un trato digno (art. 8° bis, LDC). De esta manera, menciona que los proveedores, para no violar el derecho al trato digno, '[d]eberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias [...]'. Una conducta vergonzante será aquella que resulte deshonrosa o humillante. Una conducta vejatoria será la que lleve al consumidor a sufrir molestias, padecimientos o incluso algún perjuicio. Por su parte, una intimidatoria será la que lleve ínsita algún tipo de amenaza o infunda temor (8) . En el Cód. Civ. y Com. recepta el derecho a la dignidad y la posibilidad de*

reclamar su prevención y reparación (arts. 51 y 52). A su vez, también establece entre los objetos prohibidos de los contratos aquellos que sean contrarios a la dignidad de la persona humana (art. 1004, Cód. Civ. y Com.). El trato digno también está receptado en el Cód. Civ. y Com., que establece que el respeto a la dignidad debe ser conforme a los tratados de derechos humanos (art. 1097), lo cual es consistente con la primacía del diálogo de fuentes como herramienta interpretativa del Cód. Civ. y Com. (arts. 1º y 2º). A su vez, el Cód. Civ. y Com. trata específicamente al trato equitativo (art. 1098, Cód. Civ. y Com.). En el fallo, de acuerdo a lo dicho por el juzgador, el proveedor llevó a cabo una conducta que atentó contra la dignidad del consumidor, al someter a un servicio que se ofrece como gratuito a condiciones contractuales que no fueron adecuadamente informadas. El trato digno atraviesa toda la relación de consumo. Es por esto que en ocasiones encontraremos que el incumplimiento del deber de información, conllevará una violación al trato digno del consumidor. No obstante, será algo que deberá evaluarse en cada situación en particular.´ (Autores: Beltramo, Andrés N. Guillem, Sheila L. EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y LA APLICACIÓN JURISPRUDENCIAL DE SUS PRINCIPIOS. Publicado en: JA 2018-I, 458 SJA 14/03/2018, 20 Cita Online: AP/DOC/26/2018)" (Cámara de Apelaciones Civil General Roca en autos: "IDANEZ ANDREA FABIANA C/ TELEFÓNICA MÓVILES DE ARGENTINA S/ SUMARÍSIMO", B-2RO-219-C9-17, de fecha 25/09/2018 - se. 77).

"... la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por lo proveedores. Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo (91). Tiende

a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. (Autor: COLAZO, IVANA INES. 'El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales Publicación: www.saij.jus.gov.ar, 1 DE MARZO DE 2011)".

"Por ese motivo si la empresa proveedora incurrió en incumplimiento imputable ejecutando deficientemente las prestaciones que tenía a su cargo, no adecuó su obrar al estándar de profesionalidad que le era requerido, quebrando con tal proceder las legítimas expectativas del usuario de sus servicios (arg. cciv 902 que se corresponde con el actual y más completo art. 1725 Cód. Civil y Comercial), debe responder por los perjuicios a éste irrogados. Y en esa dirección parece notorio que no se puede ponderar la conducta del proveedor de servicios con los mismos parámetros aplicables a un neófito, pues su actividad profesional debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada. En tal sentido cabe precisar que el art. 954 del Cód. Civ. y su doctrina, previsión legal incorporada actualmente al art. 332 del Cód. Civil y Comercial, admite una nueva lectura, en clave de consumidor; la inexperiencia es la ineptitud negocial, la falta de habitualidad en el intercambio y, la ligereza -antes contemplada como misteriosa o inadecuada- surge nítida en la sociedad actual. Es la fuente principal de los desequilibrios que la legislación que protege a los consumidores y usuarios se ordena a precaver.' (Barreiro, Rafael F. LA PACIENCIA DEL CONSUMIDOR, LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS. Publicado en: RCCyC 2016 (octubre), 151 LA LEY 23/11/2016, 5 LA LEY 2016-F, 335. Cita Online: AR/DOC/2942/2016)". (cita del fallo "IDANÉZ" referido).

Considero que las circunstancias dadas son suficientes para sostener que se colocó al actor en una disyuntiva insuperable y frustrante de sus afecciones íntimas, lo cual pudo ser evitado con un mínimo de diligencia por parte de las demandadas.

Teniendo en cuenta que los daños extrapatrimoniales son literalmente irreparables con dinero, su indemnización es en verdad una compensación o recompensa patrimonial ("compensación" en sentido vulgar) por el menoscabo extrapatrimonial, en vez de un resarcimiento en sentido técnico.

A los fines de evaluar la procedencia de esta pretensión, y aunque resulte concepto bien conocido, encuentro de toda utilidad recordar que en el ámbito de la responsabilidad civil extracontractual el daño moral siempre procede frente a la comisión del ilícito - daño "in re ipsa", es decir que la víctima se encuentra relevada de toda prueba destinada a acreditar los padecimientos en sus afecciones legítimas.

Tampoco resulta discutible que la indemnización del daño moral, de naturaleza esencialmente resarcitoria (conf. C.S.J.N., a partir del precedente "Santa Coloma"), comprende aquellos supuestos en que se ha afectado la integridad psico-física de la persona, en cuanto ello incide sobre su esfera extrapatrimonial (conf. Trigo Represas-Compagnucci de Caso, Responsabilidad Civil por Accidentes de Automotores, op. cit., T. 2-b, pág. 560).

A fin de dar concreción plena a este principio de la reparación integral - o justa -, la teoría del derecho de daños ha evolucionado desde la idea tradicional de indemnizar el dolor o sufrimiento de los damnificados, hasta alcanzar concepto de mucha mayor abarcación, tales como el de "daño a la persona" o "daño al proyecto de vida", procurando así dar respuesta indemnizatoria a toda "alteración del bienestar psicofísico", que se integra con la capacidad para proyectar, para relacionarse, para gozar de las

aptitudes o virtualidades del ser humano, entre las cuales se encuentra una mente sana, una armonía estética, etc. (Mosset Iturraspe, Jorge, Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño Extrapatrimonial. Daño a la persona.; Fernández Sessarego, Carlos, Daño moral y daño al proyecto de vida; ambos en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, págs. 7 y 25).

Cabe citar a continuación la siguiente jurisprudencia que comparto: *"Con respecto al daño moral debo decir que la indemnización por daño moral no se reduce al precio del dolor o a la pérdida de afecciones, sino que se apunta a toda modificación disvaliosa del espíritu, sea en la capacidad de sentir, de querer, y de entender. A partir del carácter resarcitorio de tal rubro, éste desempeña la función de satisfacer perjuicios que no sean mensurables con exactitud, teniendo en cuenta las condiciones personales de la víctima y la gravedad objetiva del perjuicio, como así también el resto de las circunstancias del caso"*. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, 1197/02/27, Giménez, Pablo M. y otros c/ Schuartz, Eduardo, L. L., 1997-C, 262 DJ, 1997-2-656). *"La fijación de sumas indemnizatorias en concepto de daño moral no está sujeta a reglas fijas: su reconocimiento y cuantía depende del arbitrio judicial para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión. (art. 90 inc. 7° del CPC). Sobre esta cuestión, se ha advertido que: "en la fijación del monto por resarcimiento del daño moral debe actuarse con suma prudencia, toda vez que son obvias las dificultades que existen para mensurar en dinero un detrimento de naturaleza no patrimonial, razón por la cual ha de tratarse de una suma que atienda apropiadamente a la magnitud del menoscabo espiritual y procure mitigar el dolor causado por la conducta antijurídica"*. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala III, 1984/11/21, -Díaz de Paratian, Inocencia y otros c/ Empresa Ferrocarriles

Argentinos-, L. L., 1985-A, 408 -DJ, 1985-1-799).

La parte actora solicitó una suma \$ 50.000 al inicio de la demanda (19/09/2019), importe que considero resultaba prudente y coherente en razón de daño reclamado en aquel momento. Teniendo por acreditado el daño y la entidad del mismo, considero que por el tiempo transcurrido desde el inicio de demanda y los desajustes económicos transitados desde aquel momento, resulta prudente asignar al rubro la suma \$ 500.000 (PESOS QUINIENTOS MIL) a la fecha de la presente sentencia.

A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde 02/05/2017 (momento de la compra), hasta la presente sentencia, y en adelante y hasta su efectivo pago conforme los lineamientos fijados por nuestro Superior Tribunal de Justicia en: "Machin" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal.

VI.d) Daño material.

Como ya se analizó en el considerando IV, no se ha acreditado en autos el estado actual del teléfono, y de acuerdo a la prueba informativa y documental de la actora, surge que el mismo fue reparado y recibido por la parte actora.

Por lo tanto se rechaza el rubro.

VI.e) Privación de uso.

En cuanto al rubro, la actora alegó que el servicio técnico retuvo su teléfono por 15 días.

Sin embargo del documento de servicio técnico acompañada y confirmado por el emisor, surge que la reparación fue solicitada el 07/06/2017 y el celular fue devuelto a la actora, reparado, ese mismo día.

Por lo tanto, se rechaza el rubro.

VII) Las costas de este proceso deberán ser soportadas por las demandadas vencidas y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor.

VIII) Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631, arts. 1092 y ccs. del Código Civil y Comercial de la Nación.

FALLO:

1) Haciendo lugar a la demanda promovida por Gabriela Noemí Cabaña contra Frávega S.A. y Samsung Electronics Argentina S.A., condenando en consecuencia a éstas últimas a abonar a la actora, en el término de DIEZ días, la suma de \$ 1.500.500 (PESOS UN MILLÓN QUINIENTOS MIL QUINIENTOS) con más los intereses determinados en los considerandos con mas los intereses determinados en los considerandos.

2) Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 68 CPCC).

3) Que a los efectos de realizar una regulación de honorarios íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\\"con cita de fallo S.T.J. in re \\\\"Paparatto A, c/López G.y Otros\\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24), determino los honorarios en los siguientes porcentajes de la planilla que se practique con los correspondientes intereses que surgen de los considerandos: a la letrada del parte actora Juliana Tamborini regulo un 11%; al letrado de la demandada Samsung Electronics Argentina S.A. Celeste Vallejo Rodini regulo un 7% más el 40% por apoderamiento; a los letrados de la codemandada Frávega S.A. dr. Jorge Luis Fagalde Ulloa y dra. Viviana Elizabeth López Contreras. en un 7% más el 40% por apoderamiento.

Para el caso de que los porcentajes determinados no alcancen el honorario mínimo de las respectivas leyes de aranceles, deberán estarse a los mínimos legales allí estipulados. Tratándose de un proceso de conocimiento el mínimo legal es de 10 JUS para los profesionales abogados (art. 9 Ley G2212), para el caso de los peritos el mínimo arancelario es de 5 JUS (art. 19 Ley G 5069).

Se deja constancia que se ha tenido en cuenta al regular, las pautas establecidas en el art. 6 de la ley de aranceles (naturaleza de la causa, complejidad, resultado, calidad eficacia, extensión del trabajo, celeridad y trascendencia a tarea efectivamente efectuada, la extensión, calidad profesional.

5) Regístrese. Se hace saber que de conformidad al CPCCRN *"Las providencias y resoluciones, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publiquen en el Sistema de Gestión Judicial, o el siguiente día de nota si alguno de aquéllos resulta inhábil. Los plazos comienzan a correr a partir del día siguiente al de su notificación"* (art. 138).

VERONICA I.HERNANDEZ

JUEZA