



San Salvador de Jujuy, 21 de mayo de 2.026.

Visto: el Expte. N° C-222.034/23: “Acción Emergente de la Ley de Defensa del Consumidor: Fiorito, Alberto Fernando c/ Samsung Electronics Argentina S.A. y GMRA S.A.” y;

Considerando:

I. Se presenta la Dra. Ana Gabriela Igarzabal en nombre y representación de Alberto Fernando Fiorito y deduce demanda sumarísima amparada en la Ley de Defensa del Consumidor en contra de Samsung Electronics Argentina S.A. y GMRA S.A..

Manifiesta que en fecha 05/09/22 su mandante adquirió de manera online un televisor marca Samsung 55” UHD AU7000 y la factura la realiza la empresa GRMA S.A.. El producto fue entregado el 09/09/22 por la empresa transportadora aduce que no le entregaron ningún comprobante.

Señala que siguiendo las indicaciones de Samsung había contratado a un técnico para su instalación, así en fecha 17/09/22 junto con éste al desembalar el producto constataron la rotura de la pantalla. Expresa que el mismo día hizo el reclamo en la web donde lo derivaron a otro sector con el que se pudo comunicar recién el 19/09/22, ya que el proveedor no tiene los días domingos disponibles o habilitados los canales de reclamo, en esa oportunidad le informaron que el periodo de garantía de diez días corridos -que se encuentra en las condiciones de compra que no fueron debidamente informadas- había expirado.

Ante esta situación el Sr. Fiorito formula denuncia en la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Se forma el Expte. N°0671-2855-2022; fracasada la instancia administrativa, promueve la presente acción.

Solicita el reemplazo del televisor Samsung 55” UHD AU7000 por uno nuevo modelo igual al adquirido, para el caso que el producto se haya dejado de fabricar pide se le entregue un modelo de similares características de diseño y tecnologías que Samsung fabrique actualmente en su reemplazo; daño moral y punitivo. Finalmente, ofrece prueba y peticiona (Escrito N°661373).

Celebrada la audiencia, se presenta el Dr. Ramiro Ramón en nombre y representación de Samsung Electronics Argentina S.A.. Contesta demanda. Realiza negativas particularizadas sobre los hechos. Refiere que el caso no es sobre un defecto de fábrica sino sobre la rotura de la pantalla y dilucidar si se rompió durante el traslado o fue el actor al desembalar el televisor.

Sostiene que su mandante no es solidariamente responsable de los hechos y omisiones de GMRA S.A., la solidaridad procedería en los casos establecidos en los Arts. 11 y 13 de la L.D.C. que refieren a la obligación de reparar por vicios o defectos de fábrica. Por lo tanto, entiende que Samsung Argentina S.A. no está obligada al cambio del equipo.



En otro apartado impugna los rubros reclamados al que me remito para ser breve. Cita jurisprudencia y ofrece pruebas. Hace reserva del Caso Federal y peticiona el rechazo con costas (Escrito N°747891).

Se presenta el Dr. Patricio Carrillo como apoderado de GMRA S.A. y contesta demanda. Realiza una negativa de los hechos esgrimidos. Da su versión. Refiere que su representante es una empresa que se dedica a la comercialización de venta de electrodomésticos, dispositivos móviles, televisores y accesorios de entre otras la marca Samsung. Reconoce la compra efectuada por el actor del televisor a través de la página web de Samsung, se extendieron los certificados de garantía y el producto fue entregado al consumidor el día 08/09/22 a través de la empresa Andreani. Señala que el actor al momento de recibir el televisor firmó de conformidad y que pasados 11 días recién se contacta con su mandante y reclama que el producto se encuentra fallado. Realiza un análisis de los artículos que refieren al sistema de garantías de la Ley de Defensa del Consumidor al que me remito en honor a la brevedad.

En otro capítulo, Refiere a la improcedencia de rubros indemnizatorios, ofrece prueba y solicita se rechace la demanda en todas sus partes con costas (Escrito N°862978).

Corrido traslado, la actora lo contesta (Escrito N°877081). Abierta la causa a prueba (07/11/23), se produce la que obra en autos; comparece la Dra. María de los Ángeles Bedini como apoderada del actor. Seguidamente se presenta Alberto Fernando Fiorito con el patrocinio letrado del Dr. Federico Ignacio Mendoza (Escrito N°1996941). Encontrándose producida toda la prueba, se reciben los alegatos de los Dres. Federico Ignacio Mendoza, Ramiro Sebastián Ramón y Patricio Carrillo (Escritos N°1955314, 1953834 Y 1951135). Se da intervención al Ministerio Público de la Acusación No Penal (Escrito N°1978365), en consecuencia, la causa quedó en estado de resolver.

II. Considero que el vínculo jurídico que une a las partes es de consumo, ya que el actor se presenta como la persona adquirente de un bien y destinataria final del mismo (consumidor) y las empresas demandadas aparecen como los sujetos que lo comercializan de una manera profesional (proveedores). Consecuentemente, resultan aplicables la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), el Art. 1.092 y cc. del C.C.C.N. y los lineamientos del Art. 42 de la Constitución Nacional (especial protección al consumidor, en tanto parte débil).

La Ley de Defensa del Consumidor es una normativa de orden público- (artículo 65° L.D.C) debe aplicarse, en caso que exista duda sobre la interpretación de los principios, la más favorable al consumidor (art. 3° y 37° y Arts. 1094, 1.095 del C.C.C.N.).

Asimismo, debo decir que el Órgano Jurisdiccional no está obligado a tratar todas las pretensiones vertidas por las partes (art. 19 del C.P.C.C.).



III. No se encuentra controvertido que Alberto Fernando Fiorito adquirió el televisor Samsung 55" UHD AU7000. En cambio, las partes no están contestes en cuanto quién produjo el daño en el producto, las demandadas niegan haber entregado el equipo roto pero no aportaron prueba alguna: ni planillas de control de calidad, ni registros del transportista sobre el estado del embalaje, ni inspección técnica del producto.

Es dable recordar que en materia del consumidor rige aquí la carga dinámica probatoria contemplado en el art. 53 L.D.C., el proveedor es quien está en mejores condiciones de acreditar un hecho y debe hacerlo.

Analizadas las constancias obrantes en autos, existe la pericia informática elaborada por la Ing. Mariela Alejandra Albano Pioli (Escrito N°1597130), la misma es decisiva respecto de que la documental (correos electrónicos y fotografías remitidos en fecha 17/09/22), aportada por el actor posee autenticidad, por ende resulta ser un instrumento certificado digitalmente, tampoco existen elementos de convicción que desvirtúen los dichos de la experta, se observa que aparece fundada en principios técnicos inobjectables.

La perito manifiesta que los mails remitidos por el actor no son dominios falsos, no son spam o maliciosos y los mismos resultan ser auténticos, es decir, poseen un nivel de veracidad alto.

En cuanto a las fotografías la experta confirma que fueron tomadas desde un Dispositivo Móvil marca "Samsung" modelo "SM-G975F" el día 17 de septiembre de 2022, tienen la extensión "heic". Asimismo, verificó que los archivos no presentan indicios de manipulación o alteración posterior a la fecha y hora de creación, según las matrices y estructuras asociadas y son originales y manifiestan integridad. La experta analizó los metadatos EXIF considerando la gran cantidad de información que

contiene cada archivo, como características del dispositivo, geolocalización y consideró inclusive las firmas, descartó errores, señala que no se encuentran discrepancias como fechas incoherentes (filetime), descarta potenciales modificaciones artificiales.

Finalmente expresa que no detectó copia y/o duplicación de archivos recolectados en el entorno abierto de internet y verificó que no existen fotografías similares en internet.

Así las cosas, se encuentra debidamente acreditado que el producto vino fallado toda vez que al abrir la caja la pantalla estaba rota tal como surge de las fotografías, el actor inmediatamente comunicó al vendedor de la situación dentro de los diez días corridos ya que el reclamo fue formulado el 17/09/22, al noveno día de la entrega -esto es el 08/09/22- conforme documental adjuntada por GMRA S.A. en su contestación (Escrito N°862978).

Por otra parte, la firma de conformidad en la carta de porte de cuando le entregaron el producto no resulta oponible, pues quien recibe una caja cerrada no tiene posibilidad real de verificar el estado de la pantalla LCD interior. En efecto, las propias instrucciones de Samsung Argentina recomendaban la instalación por técnico habilitado, lo que justifica que el desembalaje no fuera inmediato sino unos días después como ocurrió.



Entonces queda claro que GMRA S.A., no cumplió con la obligación a su cargo -de entregar el producto ofrecido- resulta útil resaltar que: “el proveedor está legalmente obligado a respetar el principio de identidad entre la cosa ofrecida y la cosa efectivamente entregada o, en su defecto a repararla hasta que esa identidad sea alcanzada. Pero si no logra ese resultado prontamente debe, entonces, a solicitud de su cliente sustituirle la cosa por otra nueva, o restituirle el dinero que pagó por ella.” (elDial.com: Dir. Gral. de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios de la Pcia. de Chubut, Expte. N°1657/2010, 06/08/10).

En el caso es notorio que el televisor adquirido por el actor no guardó identidad con el producto ofrecido por el vendedor; a más de ello, a pesar del intercambio de correos electrónicos tampoco brindaron ninguna solución, estos hechos sin dudas tienen entidad suficiente para quebrar irrevocablemente el principio de identidad que rige todo el capítulo de las garantías debidas a los consumidores.

“Cabe recordar que existen tres clases de posibles incumplimientos obligacionales, a saber: a) incumplimiento absoluto, que tiene lugar cuando la prestación ha devenido imposible por responsabilidad del deudor....b) incumplimiento relativo por mora, que tiene lugar ante el retardo en el cumplimiento que se encuentra jurídicamente calificado por mediar constitución en mora y los restantes presupuestos de la responsabilidad civil y c) incumplimiento relativo por defecto, cuando la prestación se cumple, pero de forma defectuosa, con menoscabo a los principios de integridad o identidad del pago...” (Mosset Iturraspe, Jorge; Wajntraub, Javier H.; “Ley de defensa del Consumidor”; Editorial Rubinzal-Culzoni 2.010; p.114.).

De modo que, entiendo que existe un claro incumplimiento por defecto (daño físico en el producto), de manera que resulta aplicable el art. 10 bis inc. c de la L.D.C., pues la norma señalada refiere a cualquier incumplimiento obligacional en el que incurra el proveedor de bienes o servicios.

A pesar de ejercer profesionalmente la prestación de bienes de carácter oneroso, incumplió la obligación a su cargo, razón por la cual lo expuesto es suficiente para tener por acreditado el incumplimiento alegado en la demanda.

En definitiva, de todo lo analizado considero que se encuentra acreditado que existe un daño físico en el producto, lo que implica un incumplimiento del proveedor en los términos del Art. 10 bis L.D.C., ha entregado un bien que no reúne las características de funcionamiento prometidas y de uso para el que fue fabricado y ello habilita el ejercicio de las opciones establecidas en la norma mencionada. En consecuencia, corresponde hacer lugar a la demanda entablada por Alberto Fernando Fiorito en contra de GMRA S.A..

La responsabilidad aquí establecida se hace extensiva a Samsung Electronics Argentina S.A., toda vez que: “Hay actuación conjunta generadora, frente a terceros, de obligaciones que no pueden ser discriminadas. Y ello en razón de que, al así actuar, estos sujetos se avienen a efectuar en conjunto una prestación de servicios que, en cuanto tal y con prescindencia de cualquier otra consideración, se halla subsumida en lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 24.240 y los arts. 1073 a 1075 del CCyCN. En tal contexto y dado que



tal norma extiende la responsabilidad derivada de la gestión a todos los sujetos que han intervenido en la cadena que condujo a tal prestación, forzoso es concluir que, sin perjuicio del derecho de repetición que pudiere asistirles en el plano interno, los tres sujetos que intervienen en la operatoria fabricante, comercializados y transportista son solidariamente responsables frente a terceros, conforme a lo dispuesto en el Art. 40 de la L.D.C..

IV. Con relación a las indemnizaciones:

a) Reemplazo del producto: El art. 10 bis L.D.C. inc. b) faculta al consumidor a aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente, precisamente este inciso se aplica cuando el reclamo es la sustitución de un producto elaborado en serie. Entonces no habiendo cumplido las demandadas en entregar un televisor en óptimas condiciones para su funcionamiento tal como lo habían ofrecido, se las condena a que en el plazo de diez días, en forma solidaria, entreguen al actor un televisor Samsung 55" UHD AU7000 —o modelo de idénticas o superiores características si aquél no se comercializara—, con retiro del equipo averiado del domicilio del actor y disposición final a su exclusivo cargo conforme la normativa RAEE(Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) aplicable. Caso contrario, la obligación se resolverá en daños y perjuicios, los que deberán liquidarse por vía de incidente (Arts. 582 y cdt. del C.P.C.C.).

b) Daño moral: Se solicita también el reconocimiento por este rubro, si bien es cierto que debo considerarlo con rigor, “Se ha sostenido también, en esa dirección, que en los supuestos de responsabilidad contractual la regla de que está a cargo de quien lo reclama la acreditación de su concreta existencia cobra especial significación. Y esto es así porque, si la noción de daño moral se halla vinculada al concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos personales, aparece como evidente que no puede ser equiparable ni asimilable a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones propias de todo incumplimiento contractual, en tanto estas vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Borda Guillermo, «La Reforma al Código Civil» E.D. 29-763)” [MJ-JU-M-157978-AR|MJJ157978|MJJ157978; Cam. Nac. De Apelaciones en lo Com., Sala E; 27/10/25].

Sin embargo, vistas las constancias de autos entiendo que luego del evento dañoso el actor ha sufrido un estado de preocupación y angustia significativos, la frustración de recibir un electrodoméstico roto adquirido para el Mundial de Fútbol Qatar 2022, la sucesión de reclamos inútiles, el fracaso de la instancia administrativa y la atribución infundada de la rotura al propio consumidor configuran una lesión a la dignidad tutelada por el art. 42 CN y el art. 8 bis de la L.D.C..

Por lo que con criterio de equidad estimo prudente establecer la indemnización en tal concepto en la suma de \$750.000 (Art. 52 del C.P.C.C.).

c) Daño Punitivo: El artículo 52 bis de la L.D.C. establece: “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 figura es una forma de reparación a través de una multa civil otorgada a la víctima de un daño injusto, frente a “inconductas” de los



PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY
CÁMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL - SALA II - VOCALÍA 5
Argañaraz Esq. Independencia - San Salvador de Jujuy



proveedores de bienes y servicios, que se añade a las clásicas indemnizaciones por daños; por la cual se castiga a los proveedores que incurren en desvíos normativos que implican en general frustraciones significativas para los adquirentes. Tiene también un fin disuasivo para prevenir la actuación contraria al principio de la buena fe (creencia y lealtad).

Muchas veces se presenta un abuso de posición de poder dominante evidenciando menosprecio por derechos individuales, por lo que estimo equitativo fijar —a valores actuales— la suma de \$750.000 como daño punitivo a favor del actor por el incumplimiento acreditado en autos.

Intereses: Los montos fueron establecidos a valores actuales. Sólo en caso de mora se sumarán como accesorios, los intereses de la tasa activa tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la fecha de la presente resolución y hasta el efectivo pago.

La sentencia se cumplirá en el plazo de diez días.

V. Las costas del proceso se imponen a las demandadas en su calidad de vencidas (cfr. Art. 128 del C.P.C.C.) y se difiere su regulación hasta tanto se cuente con la información necesaria para tener en cuenta como base económica del pleito.

Por los fundamentos expuestos, la Vocalía 5 de la Sala Segunda de la Cámara en lo Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy:

RESUELVE:

I. Hacer lugar a la acción de emergente de la ley de defensa del consumidor promovida por Alberto Fernando Fiorito en contra de GMRA S.A. y Samsung Electronics Argentina S.A.; en consecuencia, conforme a lo dispuesto por el Art. 10 inc.b de la L.D.C., se las condena, en forma solidaria, en el plazo de diez días, a entregar al actor un televisor Samsung 55" UHD AU7000 —o modelo de idénticas o superiores características si aquél no se comercializara—, con retiro del equipo averiado del domicilio del actor y disposición final a su exclusivo cargo conforme la normativa RAEE(Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) aplicable. Caso contrario, la obligación se resolverá en daños y perjuicios, los que deberán liquidarse por vía de incidente (Arts. 582 y cdt. del C.P.C.C.). Asimismo, en igual plazo deberán abonar la suma total de \$1.500.000 en concepto de daño moral y punitivo. Sólo en caso de mora, dicho importe llevará el interés establecido en los considerandos.

II. Imponer las costas a la parte vencida y diferir la regulación de los honorarios.

III. Notificar por cédula a las partes, protocolizar, informatizar y etc..