

Expediente: 144/24

Carátula: **CASTRO JOZAMI JUDITH C/ FRAVEGA SACIEI Y OTRO S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 2**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **28/06/2025 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

27294308305 - CASTRO JOZAMI, JUDTH VIVIANA-ACTOR/A

27381853948 - FRAVEGA SACIEI, -DEMANDADO/A

20246713902 - DREAN S.A., -DEMANDADO/A

20126227400 - GARCIA PINTO, ANGEL MARIA MANUEL-PERITO

20143580351 - NIZIOLEK, GUIDO ENRIQUE-PERITO

90000000000 - MANSILLA, FEDERICO-PERITO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial Común XI Nominación

ACTUACIONES N°: 144/24



H102325591157

San Miguel de Tucumán, 27 de junio de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Para resolver estos autos caratulados: “**CASTRO JOZAMI JUDITH c/ FRAVEGA SACIEI Y OTRO s/ PROCESOS DE CONSUMO**” (Expte. n° 144/24 – Ingreso: 02/02/2024), y;

RESULTA

En fecha 03/06/2024 se presenta la letrada Judith Viviana Castro Jozami, DNI n° 29.430.830, por derecho propio, e interpone acción de consumo en los términos del art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, en contra de Frávega S.A.C.I. E I. (CUIT 30-52687424-9), con domicilio en calle 9 de Julio n° 19, San Miguel de Tucumán, y de Drean S.A. (CUIT: 30-50268047-8), con domicilio en Av. Córdoba 325, Luque, Córdoba, Argentina, solicitando que se las condene al reintegro de la totalidad del valor del lavarropas adquirido, Drean Concept 5.05 V1, al momento de dictar sentencia, sin aplicar ningún tipo de promoción o descuento o de un artefacto superior si ya se hubiere dejado de comercializar; a la devolución de los \$ 6.000 (pesos seis mil) cobrados por el técnico en su primera visita. Asimismo, reclama en concepto de daño extrapatrimonial y por la vulneración del deber de información, la suma de \$ 400.000 (pesos cuatrocientos mil), con más los intereses hasta su efectivo pago conforme a la tasa activa del Banco Nación Argentina.

Relata que el 21/09/2023 se dirigió a la sucursal de la empresa Frávega para adquirir un lavarropas y fue atendida por un vendedor, a quien le manifestó que su principal interés era que el equipo contara con sistema de autoapagado, por cuanto, debido a la baja presión de agua en su zona, utilizaba el lavarropas durante la noche y necesitaba la tranquilidad de que se apagaría solo, evitando así un consumo innecesario de electricidad. Detalla que el vendedor le recomendó el modelo de lavarropa Drean 5.05 V1, el cual efectivamente adquirió porque según consta en el manual de usuario correspondiente a dicho modelo (página 10), al finalizar el ciclo de lavado el equipo emite una señal luminosa intermitente durante cinco minutos y, transcurrido ese tiempo, se apaga automáticamente.

Expresa que desde el primer uso el lavarropas no cumplió con esa función. Si bien realiza correctamente el lavado, jamás se apaga de forma automática y permanece encendido con todas las luces intermitentes, contrariamente a lo que indica el manual. Que la referida falla compromete la funcionalidad específica que constituyó el motivo determinante para optar por ese modelo en particular, descartando otras opciones ofrecidas.

Dice que se dirigió a Frávega y, al hablar con la encargada, le dijo que llamara directamente al Service Drean y así lo hizo, iniciando un intercambio por correo electrónico y por teléfono desde el mes de noviembre hasta enero, cuando dejaron de responderle.

Explica la accionante que en su primera visita el técnico le dijo que funcionaba bien y que debía cobrarle la consulta porque no había fallas y, al retirarse, volvió a programar el lavarropas y seguía encendido después de más de 10 minutos, por lo que procedió a realizar un video con el celular mostrando que desde que terminó de lavar no se había apagado.

Señala que logró que el técnico volviera y le dijo que había una falla en la placa y que ya la había cambiado, y se retiró. Nuevamente cargó el lavarropas, pero desde que lo compró y hasta la fecha nunca se apagó en forma automática.

Enfatiza que siguió insistiendo a Drean S.A y volvió a formular la queja en Frávega S.A.C.I.E.I. hasta que habló con un vendedor que le dijo que debía hacer todo por la página.

Asevera que cargó nuevamente los datos por la página y le contestaron que el service era responsable. Indica que concurrió nuevamente a la firma Frávega S.A.C.I.E.I. y habló con la encargada Claudia, quien cargó el reclamo en Drean S.A. y nunca recibió respuesta, por lo que tuvo que iniciar la presente demanda.

Reclama los siguientes rubros:

Reintegro del valor del lavarropas. Señala que debe condenarse a las accionadas al reintegro del valor total del lavarropas adquirido, marca y modelo DREAN CONCEPT 5.05 V1, conforme al precio de venta vigente al momento de dictarse sentencia, sin aplicación de promociones, descuentos ni bonificaciones. En caso de que dicho modelo se encontrare discontinuado al momento del fallo, requiere el reintegro equivalente al valor de un artefacto de iguales o superiores características. Acompaña como referencia una captura de pantalla que acredita un valor publicado de \$628.000 (pesos seiscientos veintiocho mil), con fecha 27/05/2024.

Reembolso de gastos del servicio técnico. La accionante solicita la devolución de la suma de \$6.000 (pesos seis mil), importe que habría abonado al técnico designado por la firma demandada en ocasión de su primera visita al domicilio, sin que se le entregara comprobante alguno por dicho pago.

Daño moral. Finalmente, reclama la suma de \$400.000 (pesos cuatrocientos mil) en concepto de daño moral, en virtud de los padecimientos ocasionados por la frustración del propósito del bien adquirido y la falta de respuesta efectiva por parte de las demandadas. Funda dicho reclamo, además, en la vulneración al deber de información consagrado en el artículo 4° de la Ley 24.240.

Cita jurisprudencia y doctrina que estimas aplicables. ofrece pruebas.

Corrido traslado de ley, en fecha 06/08/2024, se presenta Drean S.A. a través de su letrado apoderado, Dr. Fernando Matías Colombres. Formula negativa de rigor y expone su verdad de los hechos.

Esboza que es una sociedad regularmente constituida que desarrolla su actividad en el rubro de fabricación e importación de electrodomésticos, principalmente en la denominada "línea blanca", bajo marcas reconocidas en el mercado, entre ellas Drean S.A.

Indica que conforme lo establece la normativa vigente, la empresa tiene la obligación de distribuir y comercializar productos y servicios destinados a consumidores y usuarios. Que la Sra. Castro Jozami efectuó, con fecha 21/09/2023, la compra de un lavarropas marca Drean, modelo Concept 5.05 V1, en el local comercial Frávega S.A.C.I. E

Refiere que posteriormente, con fecha 29/11/2023, la firma recibió un reclamo formulado por la compradora, en el que manifestó un presunto mal funcionamiento del producto. Según lo detallado en su correo electrónico, la usuaria indicó que, al seleccionar el programa de lavado con apagado automático, el equipo, al finalizar el ciclo, permanecía con "luces titilando", sin apagarse por completo como esperaba.

Señala que ese mismo día se respondió la consulta, brindando a la usuaria una serie de recomendaciones básicas para verificar el correcto funcionamiento del producto. Concretamente, se le sugirió: controlar que el grifo de agua se encontrara abierto y que la presión del suministro fuera estable; proceder a la limpieza de ambos filtros; y verificar que las mangueras de ingreso y desagote no se encontraran obstruidas, dobladas o estranguladas, corroborar la altura de la manguera de desagote, la cual no puede estar por debajo de los 70 cm ni por encima de los 90 cm como lo detalla la guía rápida y corroborar no haber activado la función plancha fácil.

Sostiene que la actora, de manera inmediata indicó que ya había controlado todo ello y que el producto "lava y centrifuga de 10" (SIC) y solicitó que asista un técnico a su domicilio. De manera inmediata, se solicitaron sus datos para poder realizar la derivación bajo la Orden de trabajo n° 695326, debiendo aguardar el contacto del técnico para coordinar una visita.

Señala que, entre las recomendaciones brindadas, se le indicó expresamente que verificara que la presión de agua en su domicilio fuera estable. No obstante, llama la atención que la actora respondió en menos de quince minutos, manifestando haber realizado todas las comprobaciones sugeridas.

Agrega que en fecha 04/12/2023, en cumplimiento del deber legal de garantía, el servicio técnico oficial se dirigió al domicilio de la Sra. Jozami a fin de comenzar con el análisis del equipo y verificar la presunta "falla" alegada. En dicha visita asistió el Sr. Fernando Magnini, técnico perteneciente a FM Servicio (Ex FM comunicaciones), quien realizó un test completo sobre la unidad que no arrojó fallas en el funcionamiento, lo que sí se detectó fue la presencia de poca presión de agua en su red domiciliaria. A su vez, se le realizó una recomendación de cómo debía cerrar correctamente la puerta del equipo, dado que en ocasiones la cerraba mal y eso producía que se marque un error al momento de realizar el centrifugado.

Puntualiza que en el Manual de garantía, específicamente en la página 7, se indica la forma correcta de instalación y la importancia de que la presión de agua de la red domiciliaria esté comprendida dentro de los valores indicados en el mismo, siendo la presión mínima 0.05MPa (0.5 bar) y presión máxima 1MPa (10 bar), y en la página 22 se detallan las exclusiones de cobertura, quedando alcanzada el presente caso ya que no se trata de una falla relativa a la funcionalidad de la unidad, sino la consecuencia de un agente externo, la presión de agua.

Sostiene que, en fecha 05/12/2023, la accionante volvió a contactar al servicio técnico indicando que, si bien el equipo funcionaba bien, al finalizar el programa seguía sin apagar las luces que aparecían en el tablero, las cuales eran pertenecientes a las funciones "plancha fácil, media carga y

algodón”.

Afirma que la accionante les envió un video y al verificarlo, se constató que dichas luces indicaban que el problema era por la presión de agua. Destaca que en la página 19 del Manual de Usuario indica “detección de averías” y cuáles pueden ser sus posibles causas y, conforme lo indicado por la Sra. Jozami y lo expresado en el manual, según señala, si se encienden los led del programa/Función algodón, plancha fácil y media carga la posible causa de ello podría ser “sin agua o grifo cerrado, caudal deficiente, electroválvula tapada o no funciona”, esto se plasma en el manual a fin de que el usuario pueda hacer un “autodiagnóstico” y en caso que se precise se lo pueda trasladar al técnico interviniente.

Expresa que el servicio técnico realizó una nueva visita ese mismo día (5/12/23) y reemplazó la placa electrónica, realizando tal intervención en el domicilio de la accionante, dejando la unidad en funcionamiento. Que pasadas dos horas y finalizado el lavado, la Sra. Jozami informó al servicio técnico que la falla continuaba y remitió un nuevo video, en el mismo vuelve a verificarse que el error que arrojaba la unidad efectivamente era causado por la baja presión del agua, conforme lo diagnosticado en la primera visita y dejando en evidencia que el problema no era de la placa ni de la unidad o alguno de sus componentes, sino más bien, por algo relativo a su domicilio.

Explica que la presión de agua altera el funcionamiento del lavarropas, pues la placa electrónica actúa en consecuencia y emite errores, el producto queda en esta opción -error- y no continúa con la finalización del programa. El servicio técnico determina la presión de agua colocando el producto en marcha, en un programa de lavado cualquiera y si transcurrido 5 minutos el presostato (elemento que determina el nivel de lleno), no emite señal es porque la presión de agua no es suficiente.

Ilustra que el error reportado en la unidad motivo del reclamo fue consecuencia de una baja presión de agua en el domicilio de la actora. En este sentido, aclara la demandada que la válvula de ingreso de agua del lavarropas -electroválvula- requiere una presión mínima para poder abrir y permitir el paso del agua hacia el sistema. Si la presión es inferior a ese umbral, la válvula no se activa y, en consecuencia, no se produce el ingreso de agua. Por su parte, también existe un límite de presión máxima, que permite que la válvula cierre correctamente; si dicha presión se supera, la válvula no logra sellar, lo que puede generar filtraciones o fallas en el cierre del suministro.

Destaca que esta dinámica corresponde al funcionamiento propio del componente técnico denominado electroválvula, y no a una falla del lavarropas como unidad funcional, es decir, no se trata de un defecto del producto, sino de una condición externa (presión de agua deficiente) que afecta el desempeño del componente en cuestión.

Expone que la instalación fue realizada en condiciones distintas a las recomendadas en el Manual del Usuario, en el cual se detalla no sólo la presión mínima sino también la máxima para que la unidad pueda funcionar correctamente, no entrando dentro del rango la presión medida en el domicilio donde se encuentra el producto. Si bien el producto lava y centrifuga correctamente, tal como lo informó la usuaria, el mismo no realiza su apagado de manera automática por este motivo y no otro.

Concluye que, corresponde rechazar el reclamo por encontrarse alcanzado por una causal de exclusión de cobertura prevista en el art. 22 del Manual de Usuario, ya que no falló la unidad por un vicio en alguno de sus componentes, sino más bien por un agente externo que no permitió que realice sus funciones operativas de manera normal.

Impugna los rubros indemnizatorios reclamados solicitando su rechazo. Cita jurisprudencia. Ofrece pruebas.

En fecha 08/08/2024, contesta demanda Frávega S.A.C.I. E I., a través de su letrada apoderada, Dra. María Agustina Pérez. Formula negativa de rigor y expone su verdad de los hechos. Reconoce que la actora adquirió en fecha 21/09/2023, un lavarropas marca Drean, modelo Concept 5.05 V1, 2626H. La operación de compra fue efectuada en la sucursal de Frávega S.A.C.I. E I., ubicada en calle 9 de julio n° 19 de esta ciudad y que el precio pagado por dicho producto fue de \$195.999, conforme Factura tipo "B" N° 3444-00021957.

Expone que, ante un reclamo por supuesta falla, se le informó a la accionante que el producto debía ser revisado por el servicio técnico oficial, al tratarse de un bien instalable. Efectivamente, el producto fue verificado por el service de la marca Drean, quien concluyó que no presentaba fallas de fabricación, sino que la eventual anomalía se debía a baja presión de agua en el domicilio de la usuaria, lo que excede la responsabilidad de la firma Frávega S.A.C.I.E.I.

Relata que el soporte técnico de Drean S.A, brindó a la actora, vía correo electrónico, una serie de recomendaciones para que pueda verificar el funcionamiento de la unidad, solicitándole particularmente que corrobore la presión del agua. No encontrando la actora solución alguna ante la supuesta falla alegada, el servicio técnico en fecha 04/12/23 concurrió al domicilio de la accionante a fin de inspeccionar el equipo. En dicha oportunidad, el técnico Fernando Magnini (FM Service) realizó una prueba completa sobre la unidad y no constató falla alguna en el funcionamiento de la misma. Lo que sí pudo constatar, es que existía poca presión de agua en su red domiciliaria. Es decir que, la unidad estaba en perfectas condiciones de uso, no existiendo ningún desperfecto de fábrica, ni en algunos de sus componentes.

Esboza que, al día siguiente, la actora volvió a reclamar al servicio, manifestando que "el equipo funcionaba bien pero que al finalizar el programa seguía sin apagarse de manera automática". Por tal motivo, según expone, el técnico le solicitó que remita un video de las luces que aparecían en el tablero, y constató nuevamente, que las mismas indicaban problema de presión de agua. Ese mismo día visitó el domicilio de la actora, y a los fines de descartar cualquier error en la placa, reemplazó la misma, dejando la unidad en correcto funcionamiento. No obstante, la actora volvió a reclamar, informando que la falla continuaba y remitiendo nuevo video en que se volvió a verificar y determinar que el error que arrojaba la unidad efectivamente era por razones de la baja presión del agua, no realizando por tal motivo, su apagado de manera automática.

Sostiene que el producto objeto de reclamo se encuentra excluido de la cobertura de garantía legal, atento que no se trata de un desperfecto de fábrica, sino más bien por cuestiones relativas a la red de agua del domicilio de la actora, situación no imputable a su parte, así como tampoco al fabricante.

Asevera que todos los reclamos de la actora fueron debidamente registrados y respondidos por Frávega S.A.C.I.E.I., tanto en forma presencial como vía correo electrónico, cumpliendo así con los deberes legales previstos por la Ley 24.240. En todo momento, la empresa tuvo la voluntad de solucionar su reclamo, más aún, tomó la intervención debida, brindó información cierta, clara y detallada respecto a la garantía del producto, lo que denota un trato digno para con la contraria, y procedió a trasmitir el reclamo al fabricante, quien era en definitiva quien debía responder por la reparación del producto o cambio directo en caso de constatar una reparación no satisfactoria de la unidad.

Refiere que su parte actuó diligentemente, brindando información adecuada y derivando correctamente el caso al servicio técnico conforme a la normativa vigente y en autos, no se acredita falla de fábrica ni reparación insatisfactoria del producto.

Indica que las condiciones de garantía excluyen expresamente la responsabilidad cuando las deficiencias se derivan de factores ajenos a la unidad, como en este caso, la presión de agua insuficiente.

Solicita el rechazo de la demanda y de los rubros indemnizatorios, por cuanto, aduce que no se acredita desperfecto atribuible a Frávega S.A.C.I. E I. y no se prueba el pago de suma alguna como tampoco se configura ni acredita lesión alguna que exceda las molestias comunes derivadas de un reclamo.

4. Convocadas las partes a la primera audiencia de conciliación y proveído de prueba, celebrada en día 12/08/2024, fueron invitadas a llegar a un acuerdo, pero no lograron un resultado satisfactorio. Asimismo, la parte demandada ratificó sus escritos de contestación de demanda y se procedió a ofrecer y proveer pruebas: Pruebas de la parte actora: A1) Documental (Admitida). Prueba ofrecida por Drean S.A.: D1) Instrumental (Admitida); D2) Declaración de parte (Desistida); D3) Informativa (Admitida y Producida). D4) Testimonial reformulada para tomarse declaración por plataforma zoom (Admitida y producida). D5) Pericial informática (Admitida y no producida). D6) Pericial de Ingeniería Electrónica (Admitida y no producida). D6) Pericial Ingeniería Civil (Admitida y no producida). Pruebas ofrecidas por Frávega S.A.C.I.E.I.: D1) Instrumental (Admitida y producida); D2) Instrumental de reconocimiento (Admitida y Producida); D3) Informativa (Admitida y Producida).

En fecha 07/11/2024 se celebró la segunda audiencia en la que se volvió a invitar a las partes a conciliar sin llegar a un acuerdo. En ese acto, comparecieron por intermedio de la plataforma ZOOM, los testigos Fernando Mangini, Jonathan Heredia, Guillermo Zepeda y finalmente al testigo Daniel Pavón, quienes brindaron declaración a tenor del cuestionario libre. Asimismo se dispuso la ampliación del período probatorio por 20 días respecto de la pericial informática pendiente y de la pericial electrónica, haciéndose constar que la clausura del período probatorio será el día 05/12/2024.

Practicada y abonada planilla fiscal, emitido el dictamen por la Sra. Agente Fiscal, acompañada por las partes la documentación física, pasaron los autos a despacho para resolver sobre el fondo de la cuestión. Se deja constancia que no se alegó conforme a lo dispuesto por el art. 469 del CPCCT.

CONSIDERANDO

1. Hechos y pretensiones: En fecha 03/06/2024 se presenta la letrada Judith Viviana Castro Jozami, por derecho propio, y deduce acción de daños y perjuicios, en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor, en contra de las firmas, Frávega S.A.C.I. E I. y de Drean S.A., a fin de que se las condene al reintegro de la totalidad del valor del lavarropas adquirido -marca DREAN CONCEPT 5.05 V1-, al momento de dictar sentencia, sin aplicar ningún tipo de promoción o descuento o de un artefacto superior si ya se hubiere dejado de comercializar; a la devolución de los \$ 6.000 (pesos seis mil) cobrados por el técnico en su primera visita. Asimismo, reclama en concepto de daño extrapatrimonial y por la vulneración del deber de información, la suma de \$ 400.000 (pesos cuatrocientos mil), con más los intereses hasta su efectivo pago conforme a la tasa activa del Banco Nación Argentina.

En sustento de su pretensión manifiesta que el 21/09/2023 compró en una sucursal de Frávega S.A.C.I. E I., un lavarropas con sistema de autoapagado, marca Drean 5.05 V1, el cual al finalizar el ciclo de lavado debía emitir una señal luminosa intermitente durante cinco minutos y, transcurrido ese tiempo, apagarse automáticamente.

Expresa que desde el primer uso el lavarropas no cumplió con esa función, aunque realizaba correctamente el lavado, no se apagaba en forma automática y permanecía encendido con todas las

luces intermitentes, contrariamente a lo que indicaba el manual de usos del mismo.

Afirma que dicha falla comprometió la funcionalidad específica que constituyó el motivo determinante para optar por ese modelo en particular, descartando otras opciones ofrecidas.

Señala que realizó el reclamo a Drean S.A quien le envió un técnico a su domicilio. En la primera visita, el técnico le dijo que el lavarropas funcionaba bien y que debía cobrarle la consulta porque no había fallas. No obstante, el lavarropa seguía encendido después de más de 10 minutos. En la segunda visita, el técnico le dijo que había una falla en la placa y que ya la había cambiado, y se retiró, pero esto no solucionó el desperfecto y el lavarropas seguía sin apagarse en forma automática.

Puntualiza que luego de reiterados reclamos a Drean S.A y a Frávega S.A.C.I.E.I., finalmente le contestaron que el service era responsable, sin darle otra respuesta.

Por su parte, la accionada Drean S.A., reconoce la compra de un lavarropas marca Drean, modelo Concept 5.05 V1, en el local comercial Frávega, por parte de la actora, en fecha 21/09/2023. Asimismo, admite el reclamo formulado por la compradora, en fecha 29/11/2023, por un presunto mal funcionamiento del producto indicando que al seleccionar el programa de lavado con apagado automático, el equipo, al finalizar el ciclo, permanecía con "luces titilando", sin apagarse por completo. Sostiene que respondió a la consulta, brindando a la usuaria una serie de recomendaciones básicas para verificar el correcto funcionamiento del producto, quien lo hizo de manera inmediata manifestando que había controlado todo ello y que el producto lava y centrifuga bien. Señala que la accionante solicitó que asista un técnico a su domicilio y de forma inmediata, se realizó la derivación bajo la Orden de trabajo n° 695326. Expone que en fecha 04/12/2023, el servicio técnico oficial se dirigió al domicilio de la Sra. Jozami, en dicha visita asistió el Sr. Fernando Magnini, técnico perteneciente a FM Servicio (Ex FM comunicaciones), quien realizó un test completo sobre la unidad que no arrojó fallas en el funcionamiento, lo que sí se detectó fue la presencia de poca presión de agua en su red domiciliaria. En fecha 05/12/2023, la accionante volvió a contactar al servicio técnico indicando que al finalizar el programa seguía sin apagar las luces que aparecían en el tablero, las cuales eran pertenecientes a las funciones "plancha fácil, media carga y algodón" y les envió un video. De ese video constataron que dichas luces indicaban que el problema era por la presión de agua. Afirman que el servicio técnico realizó una nueva visita ese mismo día (5/12/23) y reemplazó la placa electrónica, dejando la unidad en funcionamiento y, pasadas dos horas, finalizado el lavado, la Sra. Jozami informó al servicio técnico que la falla continuaba y remitió un nuevo video, en el mismo nuevamente se verificó que el error que arrojaba la unidad efectivamente era causado por la baja presión del agua, dejando en evidencia que el problema no era de la placa ni de la unidad o alguno de sus componentes. Alega que la válvula de ingreso de agua del lavarropas -electroválvula- requiere una presión mínima para poder abrir y permitir el paso del agua hacia el sistema. Si la presión es inferior a ese umbral, la válvula no se activa y, en consecuencia, no se produce el ingreso de agua esto corresponde al funcionamiento propio del componente técnico denominado electroválvula, y no a una falla del lavarropas como unidad funcional. Agrega que la instalación del producto no fue realizada conforme a las condiciones indicadas en el Manual del Usuario. En dicho manual se establecen los valores mínimos y máximos de presión de agua requeridos para el correcto funcionamiento del aparato. La presión medida en el domicilio donde se encuentra instalado el producto no está dentro de ese rango recomendado. Como consecuencia de ello, si bien el producto efectivamente realiza los ciclos de lavado y centrifugado -tal como lo indicó la propia usuaria-, el mismo no completa el proceso de apagado automático. Esto se debe exclusivamente a la inadecuada presión de agua en el lugar de instalación, y no a una falla técnica del electrodoméstico.

En fecha 08/08/2024, contesta demanda Fravega S.A.C.I. E I. y admite que la actora adquirió en fecha 21/09/2023, un lavarropas marca Drean, modelo Concept 5.05 V1, 2626H, en la sucursal de Fravega y que el precio pagado por dicho producto fue de \$195.999. Reconoce que la actora realizó un reclamo por una supuesta falla del producto y le informaron que debía ser revisado por el servicio técnico oficial, al tratarse de un bien instalable. Afirma que el servicio de la marca Drean concluyó que el lavarropas no presentaba fallas de fabricación, sino que la eventual anomalía se debía a baja presión de agua en el domicilio de la usuaria. Sostiene que en fecha 04/12/23, el técnico Fernando Magnini (FM SERVICE) realizó una prueba completa sobre la unidad y no constató falla alguna en el funcionamiento de la misma pero sí pudo constatar que existía poca presión de agua en la red domiciliaria. El servicio técnico visitó nuevamente el domicilio de la actora, ante un nuevo reclamo, y a los fines de descartar cualquier error en la placa, reemplazó la misma, dejando la unidad en correcto funcionamiento. No obstante, la actora volvió a reclamar, informando que la falla continuaba y remitiendo nuevo video en que se volvió a verificar y determinar que el error que arrojaba la unidad efectivamente era por razones de la baja presión del agua, no realizando por tal motivo, su apagado de manera automática. Que el producto objeto de reclamo se encuentra excluido de la cobertura de garantía legal, atento que no se trata de un desperfecto de fábrica, sino más bien por cuestiones relativas a la red de agua del domicilio de la actora, situación no imputable a su parte ni al fabricante.

En este contexto, advierto que no se encuentra controvertido en autos el negocio jurídico que vinculó a las partes, en virtud del cual, en fecha 21/09/2023, la actora, Dra. Judith Viviana Castro Jozami compró un lavarropas marca DREAN CONCEPT 5.05 V1, en una sucursal de Frávega S.C.I.E.I.

Por su parte, de los términos de la contestación de demanda surge que tampoco se ha desconocido el desperfecto del lavarropa, los reclamos de la compradora y la reparación realizada por el servicio técnico de Drean, S.A. En cambio, difieren las partes siendo materia de disputa que haya mediado un incumplimiento por las demandadas y que de ello pueda derivar la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados por la actora, en concepto de daños y perjuicios. La parte accionada niega su responsabilidad pues considera que el defecto de funcionamiento del lavarropas se debe a la baja presión de agua en el domicilio donde se instaló el mismo. En particular, la defensa de las accionadas se basa en que el inconveniente reportado no se debe a una falla del lavarropas como unidad funcional, sino a que la presión de agua en el domicilio de la actora no se encuentra dentro del rango recomendado para su correcto funcionamiento, lo que repercute directamente en el desempeño del equipo. Si bien el aparato realiza adecuadamente las funciones de lavado y centrifugado, no completa el apagado automático, situación que -según afirman-se debe exclusivamente a la deficiente presión de agua. En consecuencia, las demandadas sostienen que el defecto alegado no obedece a una falla del producto, sino a una instalación inadecuada o a condiciones externas ajenas al mismo.

Así las cosas, corresponde analizar si se configura la responsabilidad de las proveedoras, conforme a lo alegado por la parte actora, o si, en cambio, su actuación fue ajustada a derecho.

En este contexto, resalto que los jueces no están obligados a hacerse cargo de todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino que pueden centrar su atención únicamente en aquellos que sean conducentes para la correcta decisión de la cuestión planteada (art. 214, inc.5 CPCCT).

2. Marco normativo: Previo al análisis de las pruebas producidas en autos, corresponde abordar el encuadre jurídico de la situación fáctica expuesta en autos, atento a que del mismo derivan las normas que deberán guiar el análisis e interpretación del caso traído a estudio. Así, tengo que de las

manifestaciones vertidas por las partes en sus escritos de demanda y contestación, no se encuentra cuestionado el vínculo existente entre ellas, el cual presenta claros componentes de un contrato de consumo en los términos de los arts. 1 y 3 de la LDC, en tanto se trata de un negocio jurídico por el que una persona humana (actor) adquiere bienes o servicios (heladera) en forma onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar, de los proveedores, en este caso, Frávega S.A.C.I. E. I. y Drean S.A., en carácter de personas jurídicas que desarrollan de manera profesional actividades de comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios (art. 2 LDC).

Tratándose entonces de una relación de consumo, resulta alcanzada por el sistema protectorio establecido en favor de los consumidores, tanto en la LDC, como en el Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN). Cabe señalar que tal normativa no es un conglomerado de normas excepcionales, aplicables a determinadas circunstancias especiales, sino un microsistema a través del cual se concreta el Principio Protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional, lo que nos lleva a reconocer en cabeza de la parte actora una serie de derechos y prioridades derivados del Estatuto Consumeril.

Señala nuestra jurisprudencia que: "Esta delimitación normativa trae aparejada una serie de directivas que deben tenerse en cuenta a la hora de juzgar el caso. Entre otras: a) la aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba, por cuanto el proveedor se encuentra en la mayoría de los casos en mejores condiciones de aportar la prueba (art. 53 LDC); b) la opción por la ley que más favorezca al débil jurídico (1094, 1095 CCCN); y c) la aplicación lisa y llana del principio protectorio, reconocido en el art. 42 de nuestra Constitución Nacional y expresamente consagrado en el art. 1094 del CCCN, que nos llevará a optar, en caso de duda, por la solución que resulte más favorable al consumidor (art. 3 LDC). Es que todo consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad, pero esta no es inherente a la persona sino al rol que ocupa en la sociedad de consumo. Se trata de una condición jurídica que torna desequilibrado el vínculo entre sujetos. Por ello el legislador creó un sistema protectorio del consumidor, con principios y normas que lo benefician e intentan superar las asimetrías existentes. Por lo que corresponde al juzgador confrontar este esquema de tutela diferenciada con las postulaciones y los hechos probados en la causa... Como viene sosteniendo este Tribunal a través de sus distintas Salas, la Ley de Defensa del Consumidor ha creado un microsistema legal de protección dentro del sistema del Derecho Privado, que tiene su base en el artículo 42 de la Constitución Nacional, a cuyo tenor se dispone que "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su(s) (...) intereses económicos (...) y a condiciones de trato equitativo y digno." (Cámara Civil y Comercial Común - Sala 1, Expte. n° 2038/18, Sent: 298, Fecha: 01/12/2020).

Además de la aplicación de la teoría de las cargas probatorias dinámicas y de la interpretación favorable al consumidor en caso de duda, de acuerdo a lo invocado por los litigantes y en atención a la cuestión que toca resolver, adquieren singular relevancia dentro del estatuto consumeril, las normas que consagran el deber de información, que impone al proveedor la obligación de suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización (art. 4 LDC); como así también el imperativo contenido en el art. 8 bis LDC, según el cual los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.

Tampoco debe perderse de vista que según art. 53 LDC: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio", lo que impone en las demandada dos cargas: la primera, de aportar al proceso todos

los elementos de pruebas que obren en su poder; y en segundo lugar, el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de los hechos.

Asimismo tengo presente que la cuestión central gira en torno al cumplimiento de la obligación de garantía por parte de los proveedores. En relación a la temática se ha establecido: “Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, 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. 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 (art. 11 LDC). 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 (art. 17 LDC).

Las normas citadas configuran la pauta de interpretación que debe guiar el análisis del caso, en tanto forman parte de un sistema pensado para protección de un sector vulnerable que se encuentra en condiciones de desigualdad.

3. Análisis de las pruebas y atribución de responsabilidad. Una vez determinado el marco normativo aplicable para resolver la cuestión sometida a decisión, corresponde avanzar en el estudio de las pretensiones esgrimidas. A tal fin procederé a un análisis detallado de los planteos formulados por las partes y de las pruebas incorporadas al proceso, con el objeto de determinar si lo manifestado por la parte actora encuentra respaldo fáctico y jurídico, y, en consecuencia, si existe un deber por parte de las demandadas de responder por los daños que eventualmente le hubieran causado.

Cabe destacar que con la demanda se acompaña copia de la Factura n°3444-00021957, de fecha 21/09/23, a nombre de Judhit Castro Gozami, en la que se detalla el lavarropas adquirido por la actora y el precio total del mismo (\$195.999), instrumento que fue reconocido por Frávega al contestar la demanda.

Asimismo, obran correos electrónicos intercambiados por la accionante con las proveedoras. En los correos con Drean S.A. de fecha 29/11/2023, 04/12/2023, 05/12/2023, la Dra. Jozami les comunicó que no funciona el apagado automático del lavarropas, recibiendo recomendaciones para corroborar la correcta instalación y programación del producto. Le manifestó que el técnico fue a su domicilio y le dijo que el lavarropas funcionaba bien. La empresa respondió que pedirían informe al service de lo que pudieron observar en su lavarropas y le remitieron los datos del servicio técnico asignado. En particular, en el correo de fecha 06/12/2023, Drean dice que no realizan cambios de unidad y se comprometen a repararlo o cambiar sin cargo alguno cualquier pieza o componente que falle en condiciones de usos normales. A lo que la accionante responde que ya fue el técnico, cambió la placa y sigue roto el apagado automático. En fecha 11/12/2023, la accionante les informó que el técnico le cobró la consulta y que el único problema del lavarropas es que no apaga en forma

automática y, en fecha 16/02/2024, pidió una solución o cambio de la unidad.

Al respecto, cabe aclarar que si bien la demandada (Drean S.A.) ofreció una pericial informática con el objeto de que un profesional determinara si, a través de sus sistemas internos, constaban registros relacionados con la compra del lavarropas por parte de la actora -tales como llamadas, reclamos o notificaciones-, dicha prueba fue producida de manera extemporánea. En efecto, el informe pericial fue presentado en el expediente con fecha 16/04/2025, cuando la causa ya se encontraba a despacho para resolver. En consecuencia, dicha producción tardía no puede ser valorada, y no logra desvirtuar la prueba documental acompañada oportunamente por la parte actora, consistente en la cadena de correos electrónicos remitidos a la firma demandada, en los que consta el reclamo formulado.

Cabe destacar, además, que la mencionada empresa se encontraba en mejores condiciones de producir dicha prueba, dado que la pericial recaía sobre sus propios registros internos y sistemas informáticos, respecto de los cuales solo ella tiene acceso y control. Por lo tanto, la prueba informática presentada fuera de término no será receptada, debiendo estarse a la documental incorporada válidamente al proceso por la parte actora.

Por otra parte, tengo que la actora adjuntó los correos electrónicos de fecha 18/02/2024, por medio de los cuales la proveedora (Frávega) le comunicó que recibió su solicitud y que debía llamar a la marca para pedir el service, porque el producto ya había sido intervenido por el servicio técnico. Finalmente un correo electrónico con fecha 23/02/2024 en el que dan por finalizado la gestión del caso. Al respecto cabe precisar que este intercambio de correos entre jcastro@unsta.edu.ar y contacto@fravega.com fue reconocido expresamente por la mencionada empresa, en el escrito de contestación de demanda.

Sumado a ello, mediante oficio contestado en fecha 01/10/2024, por el servicio técnico autorizado de Drean S. A. denominado FM Service, informó lo siguiente: "Se intervino en la orden de servicio N° 695326, la cual en la primera visita técnica el producto marcaba dos errores distintos, el primero destellaban las luces de enjuague/centrifugado+plancha fácil+1/2 carga, y luego Algodón+Plancha Fácil+1/2 Carga. Se le indico que el primer error es debido a que no cerraba bien la tapa y por lo tanto no trababa la puerta, se enseñó e indico como hacerlo y se solucionó. Respecto al segundo error se explicó e informó que eso se da por baja presión de agua en el domicilio. Se comprobó visualmente y en presencia del cliente que, al momento de cargar agua en el programa puesto, ingresa muy poca agua por falta de presión en el domicilio. Luego en la segunda visita, la clienta llama porque el lavarropas no se apagaba después de un tiempo de finalizado el programa seleccionado, y en realidad era que volvía a marcar el error de falta de agua. A veces el lavarropas terminaba el proceso de lavado, pero no el enjuague. Lo mismo para que la clienta se quede tranquila de que no era falla del lavarropas, se cambió en presencia de ella, la placa electrónica por una nueva. Se efectuaron los test de prueba y funcionó todo perfectamente. Se lo dejó probando en los programas completos en el domicilio. Luego llama nuevamente, indicándonos que al finalizar el proceso, parpadeaba las mismas luces que cuando fue la primera vista, Algodón+Plancha Fácil+1/2carga, cabe resaltar que el equipo tenía ya cambiada la placa electrónica por otra nueva. Por lo tanto, se le informa que no es una falla de fabricación del producto, si no de la instalación domiciliaria, ya que la presión de agua es baja y por eso parpadea estas tres luces, y debía solucionar el problema de presión de agua en su domicilio y de esta manera ya el inconveniente desaparecería" (SIC).

En cuanto a ese informe emitido por el servicio técnico oficial de Drean S.A, considero se trata de una prueba documental que reviste relevancia en tanto proviene de una fuente autorizada por la propia empresa. No obstante su valor probatorio, está limitado por su carácter unilateral y por la ausencia de un análisis pericial imparcial que permita corroborar objetivamente los extremos allí

consignados. Por lo tanto, será valorado conforme las reglas de la sana crítica, en conjunto con el resto de la prueba producida en autos.

Así las cosas, tengo para mí que la parte actora logró probar el desperfecto del lavarropas que consistía en que terminado el lavado quedaba encendido, cuando debía apagarse en forma automática. La intervención del servicio técnico, también luce acreditada, pues surge que el servicio constató en primera instancia que el lavarropas no trababa la puerta correctamente debido a que la tapa no cerraba bien. Frente a ello, se procedió a indicar y enseñar a la usuaria la forma correcta de cerrarla. Sin embargo, dicha circunstancia no demuestra que el producto funcionara de manera adecuada ni conforme a las expectativas de la usuaria, toda vez que un artefacto nuevo no debería requerir instrucciones adicionales para lograr un cierre efectivo y un funcionamiento normal.

Luego, el servicio técnico procedió al reemplazo de la placa electrónica del lavarropas. Cabe destacar que dicha reparación no fue solicitada por la usuaria, sino que, según consta en el informe, se realizó "para que la Sra. Castro Jozami quede tranquila de que no era falla del lavarropas" (sic). Esta intervención, lejos de descartar un defecto, refuerza la idea de que el producto presentaba fallas que no pudieron ser subsanadas mediante una simple indicación de uso, y que motivaron la sustitución de una pieza central del aparato, como lo es la placa.

Del mismo modo ha quedado acreditado en autos que la actora solicitó el cambio de la unidad por otra de similares características después de la intervención del servicio técnico oficial, sin obtener respuestas del proveedor en tal sentido, quien desde el inicio del reclamo manifestó que no realizaría cambio directo, por cuanto, sólo respondía por garantía contra cualquier defecto de fabricación y/o vicio de la cosa (correo con soportetecnico@drean.com.ar de fecha 06/12/2023) y consideró subsanado el defecto del producto con la reparación del servicio técnico.

Ahora bien, las empresas demandadas no han producido prueba alguna tendiente a desvirtuar los dichos de la accionante y los cuales se encuentran respaldados en el informe emitido por el servicio técnico de Drean S.A.

En relación a la documentación ofrecida por la parte accionada, observo que Fravega S.A.C.I.E.I. adjuntó una orden de reparación n°695326, en la cual consta que el producto (lavarropa) fue ingresado el 30/11/2023 y que se realizó cambio de placa.

Cabe destacar que la mencionada sociedad, manifestó que el desperfecto del lavarropas no se debía a un problema del producto sino a la baja presión de agua en el domicilio de la actora y que el lavarropas siguió funcionando correctamente con posterioridad a la reparación efectuada por el servicio técnico oficial de la marca.

Repárese que la determinación acerca de si las reparaciones efectuadas en el marco de la garantía legal resultaron 'satisfactorias' o 'no satisfactorias' y, en consecuencia, la procedencia de los remedios previstos en el artículo 17 de la Ley N.º 24.240, requiere necesariamente la valoración de los antecedentes y de las pruebas obrantes en la causa. Sin embargo, la parte demandada (Frávega) no acompañó prueba alguna que permita acreditar la eficacia de dichas reparaciones, siendo esto una cuestión técnica que pudo haberse corroborado mediante una prueba pericial que no fue ofrecida por su parte. Cabe señalar que, si bien la codemandada (Drean S.A) ofreció prueba pericial, no logró producirla en término, pese que se le concedió a tal fin la ampliación del plazo probatorio.

En cuanto a la prueba testimonial ofrecida por la codemandada Drean S.A., cabe señalar que comparecieron a prestar declaración por videoconferencia (a través de la plataforma Zoom), los testigos Pedro Marcelo Daniel Pavón, Guillermo Germán Cepeda, Fernando Héctor Mangini y

Jonathan Ezequiel Heredia.

De las declaraciones testimoniales obrantes en autos se desprende que el Sr. Fernando Héctor Mangini, ingeniero eléctrico y electrónico que trabaja en FM Service, expresó sobre el reclamo de la actora que, "básicamente ella decía que el lavarropas no terminaba el lavado y lo que se constató ahí es que en un momento ante la falta de agua, el lavarropas empieza a titilar las luces marcando el error dos que indica falta agua. El lavarropas tiene un tiempo para empezar a cargar y funcionar, cuando el lavarropas detecta que no ha llegado al nivel de agua de trabajo en ese tiempo, marca ese error. Eso se le explicó a la clienta varias veces por teléfono y ante la insistencia, porque después ella confundía que el lavarropas hacía todo el trabajo y no se apagaba, entonces para salir de esa confusión le cambiamos la placa y el problema era el mismo y se le explicó cuál era el problema. Lo que pasa es que algunas veces en el lavado el lavarropa ese necesita menos agua que la habitual, entonces le hacía el lavado y después cuando iba a enjuagar ya no llegaba con la presión de agua". Reitera el testigo que "cambiaron la placa y fueron al domicilio con un placa nueva, primero, para que la clienta se quede tranquila, porque nosotros estábamos bastante seguros, porque el lavarropas normalmente no se equivoca cuando marca el error de baja presión de agua. Entonces llevamos la placa y ahí quedo andando y cuando va al enjuague le hace el problema". Dice que "lo único que no hemos probado nosotros, ese lavarropas esta conectado a un filtro de agua, yo realmente no sé cual es la presión de agua antes del filtro, para ello hay que hacer toda una instalación." Confirma que "cuando fuimos al domicilio se hizo el testeo de placa electrónica, da todo bien, cambiaron la placa ante la insistencia de la Sra. que decía que el lavarropas no se apagaba, esa secuencia de luces que prende y apaga, lo que decía es que falta agua y el lavarropas se para". Para constatar la falta de presión del agua explica que "vos lo ponés a cargar y cuando el lavarropas tiene un tiempo de carga que más o menos ronda entre los cuatro o cinco minutos si en ese momento no ha llegado al nivel de agua empieza a marcar el error y así se constata. La otra es medir la presión de agua que es un poco más complicado, pero si se puede hacer porque las válvulas tienen una presión de trabajo preestablecida". Sobre como le informan sobre el diagnóstico a Drean, señala que "le decimos directamente que es un problema de falta de presión de agua y que por iniciativa nuestra le habíamos pedido la placa ante la duda que se generaba porque la Sra. confundía con que no se apagaba el lavarropas. Si yo tengo un lavarropas que hace todo y no se apaga, es el software de la placa electrónica, si yo tengo un lavarropa que empieza a lavar y después del enjuague no termina es sin duda un problema de presión de agua". Al ser preguntado sobre el medio por el que informaron a Drean el diagnóstico dice que "mediante orden de servicio el cambio de placa electrónica, lo hicieron a través de un sistema con el número de orden de servicio". Preguntado sobre si le informaron a la actora que, si cambiaban la placa, ya no entraba en la garantía del cambio directo, responde: "no, nunca le hemos informado eso y normalmente nosotros no tenemos nada que ver con el cambio directo, nosotros vamos a hacer nuestro trabajo". Al ser preguntado sobre porqué hay una contradicción en el informe del servicio técnico al indicar que la placa se cambia para dejar tranquila a la actora de que no iba a tener solución y luego dice que se prueba y todo funciona perfectamente responde: "cuando se prueba funciona todo perfectamente, inclusive se hacen los test, cuando va a hacer la carga de agua para el enjuague por la cantidad de agua que entra nos esta faltando tiempo por eso se para, la placa manda la señal de que no hay agua, el lavarropas no sabe cuanta agua entra, si sabe que hasta determinado momento tenemos que tener el lavarropas lleno, el sensor debe estar nivelado." "Se cambió la placa para nosotros sacarnos la duda ante la confusión de que pudiera no estar apagándose la placa. No teníamos duda de la falta de agua porque el error lo seguía marcando. Respecto de los cambios directos no tenemos nada que ver, nosotros en realidad si nos llama un cliente el primer día que lo ha comprado le decimos que se dirija al comercio porque no tenemos cambio". A la pregunta sobre si cuando fue a probar el lavarropa después de cambiar la placa en algún momento verificó si terminó el ciclo de lavado, responde: "No porque requeriría tres horas de

servicio por lo menos, más teniendo poca presión de agua."

El testigo Jonathan Ezequiel Heredia, coordinador y responsable de la línea de producción de Drean S.A., indicó que "son factores para el correcto funcionamiento del lavarropas, la buena tensión eléctrica de 220 en la red domiciliaria, buena conexión de agua, tener instalado un tanque de agua o bomba de agua, básicamente tener una buena presión de agua y adecuadas condiciones de desagote". Respecto de cómo influye la baja presión de agua en el funcionamiento del equipo, dice "que tenga alta presión no es el problema porque lo regula la electroválvula, cuando hay baja presión, si el usuario no pone una bomba para levantar de presión, el problema es que el lavarropas va a demorar mucho en arrancar el lavado o el programa de lavado dura mucho tiempo y en ese caso queda una luz que indica baja agua o no ingreso de agua. El error de baja de presión señala que el lavado lo hace igual, salvo que sea la presión cero, si no entró agua, no hará nada y marca un led en el panel diciendo que no lavó. Si lava con presión inadecuado marca el led de agitación y de programa encendido tendría que chequearlo en el Manual porque dejó de fabricarse. La baja de presión afecta en el tiempo de lavado, demora más en cargar, no daña el producto, puede ser que no lave en el tiempo estipulado. Si la presión es muy baja puede ser que no concluya el lavado". Explica que "en ese modelo de lavarropa no tiene display con número, solo un led indicador de acuerdo al programa, el que indica cual es el error, en el Manual figura el código de error de acuerdo al led que queda encendido después de terminar el lavado. La diferencia entre baja presión o presión cero es que en esta no puede funcionar porque no ingresa agua y el producto no puede lavar necesita agua en su interior. En caso de presión baja del agua va a llegar al ciclo, pero por lo general va a tener una demora más allá de lo habitual y al finalizar el ciclo quedará un led encendido mostrando que el lavarropas terminó pero tuvo poca presión de agua durante el lavado y no pudo hacerlo en el tiempo correspondiente".

El testigo Guillermo Germán Cepeda, administrador de red de talleres oficiales de Drean S.A. declaró que "el reclamo de la Dra. Castro consistió en un llamado al servicio técnico que coordina una visita y realizan la intervención del producto. Se hace un testeo y se determina si es una falla o no". Relata que "en este caso tenía error dos, sería poca presión de agua. El reclamo llega mediante una orden de servicio que el taller le realiza al cliente una vez realizada la visita y allí determina que no hubo fallas en el producto sino poca presión de agua que hace que el producto no concluya con su proceso completo. Una vez que el taller determina que no hay fallas y vuelve a reclamar la cliente se trata de buscar una solución o darle, una mejor explicación se va llevando a alguien que esté en el tema". Expone que "cambiando la placa técnicamente no sabría decir si soluciona el error, pero a veces al insistir el cliente el taller realiza una intervención para buscar una solución que no es la adecuada". Señala que presentan una orden de servicio y el sistema automáticamente abona. "El taller le cobra a la empresa. Si el taller siempre aclara que si el problema no es de la garantía le tiene que cobrar al cliente. Solo el taller maneja las garantías. Cuando volvió la orden de servicio decía que había cambio de placa y el trabajo del técnico fue abonado por Drean porque se realizó la visita".

El Sr. Pedro Marcelo Daniel Pavón, coordinador de las redes de talleres que prestan servicio técnico a Drean S.A expresó que, "conoce el reclamo de la actora cuando hizo la orden de servicio en el año 2023. El proceso interno frente a un reclamo, en el año 2023, el usuario gestionaba la solicitud de servicio, desde el 2024 las persona llamaban a un 0800 desde donde se asignó el taller que corresponde para la solución del caso. Desconoce en este caso si el cliente se comunicó con el taller o el 0800. El taller visita el domicilio y realiza la reparación. El taller coordina con su área el envío de respuesta o bien cierra la orden de servicio y ese reclamo está terminado. El estado del reclamo de la actora es una orden cerrada del año 2023 donde se realizó la reparación. El 0800 pertenece Drean es quien recepciona llamados y atención al cliente. El servicio técnico es el taller

que está en la provincia o en la localidad quienes concurren al domicilio de los usuarios". Dice que en el reclamo de la Dra. Castro, "figura que el cliente sigue reclamando además de las acciones del taller".

De la prueba testimonial producida por la propia accionada Drean S.A., se desprende que la reparación efectuada (consistente en el reemplazo de la placa electrónica del lavarropas) no logró modificar el desperfecto denunciado por la actora, consistente en que el equipo no concluía su ciclo de lavado en forma automática ni se apagaba correctamente. Incluso los testigos reconocieron que, tras la sustitución del componente y la realización de pruebas técnicas, no permanecieron durante la totalidad del proceso de lavado, por lo que no pudieron verificar si se resolvió el defecto, limitándose a solicitar a la usuaria el envío de un video si el problema persistía.

Igualmente surge de las declaraciones que el servicio técnico no constató la presión del agua del domicilio y se limitaron a corroborar el error de funcionamiento, conforme la indicación del led del panel y los códigos del Manual de usuario del producto. Asimismo, surge que cerraron la orden de servicio dando por concluido el trabajo de reparación cuando la usuaria continuaba realizando el reclamo a la empresa. Del mismo modo, de los dichos de los testigos vinculados al servicio técnico surge que no comunicaron a la accionante que la reparación del producto le impedía solicitar el cambio directo de la unidad. Los propios testigos del servicio técnico indicaron que dicha comunicación no forma parte de su función y que no se encuentra prevista dentro del procedimiento. En igual sentido, afirmaron que no correspondía cobrar a la usuaria suma alguna por dicha reparación, ya que los trabajos fueron realizados en el marco de la garantía legal y abonados directamente por Drean S.A. al taller autorizado.

Ahora bien, luce acreditado que en la página www.fravega.com/centro-de-ayuda/cambios-devoluciones-y-cancelaciones, se establecen las condiciones para cambiar o devolver un producto. En tal sentido, se ha publicado en su página oficial lo siguiente: "Tienen devolución siempre que estén en su paquete original cerrado y sin instalar: Aires acondicionados, estufas a gas, calefones, termotanques, anafes, cocinas, campanas, lavarropas, lavasecarropas, lavavajillas, heladeras, freezers, cavas y exhibidoras." (conf. prueba de reconocimiento producida en fecha 20/08/2024).

No obstante, debo aclarar que a los efectos de hacer valer la garantía de sustitución de un producto, la Ley de Defensa del Consumidor establece que los productos nuevos tienen una garantía legal de seis meses desde la entrega. Si un producto presenta fallas durante este período, el consumidor puede exigir la reparación, el reemplazo o la devolución del dinero, según corresponda.

En autos, a pesar de que el desperfecto del lavarropas se manifestó después de la instalación del producto, la obligación de garantía no puede ser condicionada por políticas comerciales que excluyan derechos reconocidos por la ley en favor del consumidor.

La normativa protectoria del consumidor no establece como requisito que el producto no haya sido instalado para ejercer el derecho al cambio directo. Por el contrario, el artículo 17 de dicha ley reconoce el derecho del consumidor a optar por la sustitución del producto, la devolución del precio o la reparación del bien en caso de defectos, sin establecer como condición que el producto este sin abrir o instalar. Por lo que la actora tenía derecho a requerir el cambio directo del producto ante el desperfecto y, luego, por no estar conforme con la reparación que consideró no satisfactoria demandar los daños y perjuicios.

4.1. Luego de la reseña y valoración del plexo probatorio, tengo para mí que se encuentra acreditada la relación de consumo entre las partes como así también que la parte demandada no sólo no resolvió de manera eficaz el desperfecto del producto, sino que tampoco brindó información adecuada y veraz sobre las implicancias de la reparación ni sobre los derechos que asistían a la

actora como consumidora. Tal omisión vulnera los deberes de buena fe, trato digno e información previstos por la Ley de Defensa del Consumidor (arts. 4, 8 bis y 42 de la Constitución Nacional), e implica la violación por parte de las accionadas a los arts. 8 bis, 17, 40 y 40 bis de la L.D.C. y los arts. 9, 729, 1092 a 1095 del C.C.C.N.

En efecto, se encuentra acreditada la compra del lavarropas Drean Concept 5.05 V1, 2626H, en el comercio Frávega S.A.C.I. E I. con la Factura tipo "B" N° 3444-00021957 de fecha 21/09/2023. La existencia de un falla en el equipo y la reparación del mismo por el servicio técnico de Drean S.A. surgen de la orden de reparación n° 695326 de fecha 30/11/2023 y del informe de fecha 01/10/2024, remitido por el servicio técnico autorizado denominado FM Service. Asimismo, ha quedado demostrado en autos que la accionante manifestó disconformidad con la reparación mediante el correo electrónico enviado al proveedor (Drean S.A.) el 11/12/2023, pidió una solución o cambio de la unidad mediante correo de fecha 16/02/2024 y que por correo electrónico con fecha 23/02/2024 Frávega dió por finalizado la gestión del caso.

Procederé entonces con el análisis de la obligación de garantía del producto, responsabilidad correspondiente y los rubros reclamados, partiendo previamente de precisiones en relación con los desperfectos o vicios redhibitorios (vicios ocultos).

En este sentido, Trigo Represas, distinguía entre estos últimos y las cualidades sustanciales al decir que "por 'cualidades sustanciales', y no meramente 'accidentales' (doctrina del art. 928 Cód. Civil), se entiende aquellas que se esperaba encontrar en el objeto adquirido, que fueron especialmente tenidas en cuenta (o 'en mira') y resultaron determinantes para la celebración del acto. Pero evidentemente estas 'cualidades sustanciales' no se confunden con los 'vicios redhibitorios', que son defectos 'ocultos de la cosa', que la tornan impropia o inadecuada para su destino, 'si de tal modo disminuyen el uso de ella' (...). La distinta calidad, en efecto, es inherente a la propia naturaleza de la mercadería, pudiendo consistir -verbigracia- en diferencias de tejido, de fibra, de color, de método, de materias primas, etc.; (...). Por el contrario el vicio redhibitorio existe si, a pesar de haberse entregado una cosa de la calidad pactada, esta se ve afectada en una imperfección, deterioro o anomalía, ocultos, que normalmente no puedan atribuirse al estado en que debió ser entregada conforme a la voluntad de las partes y a las utilidades que habitualmente se esperaba obtener de ella -art. 2164, Cód. Civil-; ya sea que fuesen inherentes a la propia cosa en sí o a su estructura, o se hubiesen derivado del modo incorrecto en que fue fabricada, envasada, depositada o conservada, etc. Aunque, pese a estar utilizados por la ley como términos sinónimos, puede decirse con mayor propiedad que: 'defecto' es todo lo que le falta a una cosa para existir de un modo plenamente conforme a su naturaleza, y que actúa por ende en sentido negativo, ...sin la cual la cosa habría sido precisamente como debe ser normalmente, y que por eso obra en sentido positivo..." (Cfr. Trigo Represas, Félix A., en "Vicios redhibitorios y diferencia de calidad sustancial", publicado en LA LEY 1982-C, 367 Responsabilidad Civil Doctrinas Esenciales Tomo II, 5 Obligaciones y Contratos Doctrinas Esenciales Tomo IV, 1235, Cita Online: TR LALEY AR/DOC/14499/2001).

Sobre las exigencias de los vicios redhibitorios la doctrina ha establecido: "a) Que se trate de un contrato oneroso: excepcionalmente podría funcionar en uno gratuito como, por ejemplo, una donación, en la que el donante los garantiza expresamente. b) Que el defecto sea oculto y además grave: un defecto es considerado oculto cuando proviene de la fabricación de la cosa o del material empleado en su elaboración o de cualquier otra causa externa o interna, pero que no es posible advertirlo sin efectuar una prueba de la cosa, objeto del acto, o que sólo puede ser descubierto por la investigación realizada por peritos o profesionales conocedores del tipo de cosa que los padece. El concepto es bastante relativo y en definitiva, planteado el conflicto, será el juez quien determine esa cualidad. Otra exigencia a considerar es la gravedad del vicio respecto de la cual el Codificador

aporta alguna precisión. Dicha gravedad debe ser de tal magnitud que torne a la cosa impropia para su destino o más aún, que de haberla conocido el adquirente no la habría recibido o hubiera pagado menor precio por ella. [...]. c) El defecto debe existir al tiempo de la adquisición: esto significa que debe haberse originado con anterioridad a la celebración del acto o al tiempo de la contratación. La prueba de tal circunstancia no resulta simple y corresponde al adquirente demostrar que el vicio ya se encontraba antes o al tiempo de la compra-venta, porque de no hacerlo se considera que fue sobreviniente. (...). Comprobada la existencia del vicio y que los recaudos exigidos por la ley se han cumplido, las acciones que dispone el adquirente para hacer valer sus derechos son dos: la acción redhibitoria y la *quanti minoris*, también denominada *actio aestimatori*, ya conocida por los romanos, (...). (Cfr. Casas de Chamorro Vanasco, María L., en "Una correcta aplicación de la garantía por vicios redhibitorios", publicado en LA LEY 2006-A, 3 Responsabilidad Civil Doctrinas Esenciales Tomo II, 53. Cita online: TR LALEY AR/DOC/3857/2005).

Iguals consideraciones resultan procedentes a la luz de lo dispuesto por los arts. 1051 a 1053 del CCCN. La primera de las normas indicadas dispone: "La responsabilidad por defectos ocultos se extiende a: a) los defectos no comprendidos en las exclusiones del artículo 1053; b) los vicios redhibitorios, considerándose tales los defectos que 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". Por su parte, el artículo 1052 establece: "Se considera que un defecto es vicio redhibitorio: a) si lo estipulan las partes con referencia a ciertos defectos específicos, aunque el adquirente debiera haberlos conocido; b) si el enajenante garantiza la inexistencia de defectos, o cierta calidad de la cosa transmitida, aunque el adquirente debiera haber conocido el defecto o la falta de calidad; c) si el que interviene en la fabricación o en la comercialización de la cosa otorga garantías especiales. Sin embargo, excepto estipulación en contrario, el adquirente puede optar por ejercer los derechos resultantes de la garantía conforme a los términos en que fue otorgada".

El artículo 1053 del CCCN expresamente reza. "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".

La doctrina enseña que "El Código Civil y Comercial utiliza la expresión vicios ocultos para referirse a los vicios redhibitorios del Código de Vélez, y asigna un nuevo alcance a la expresión vicios redhibitorios. De acuerdo con la opinión que parece más aceptada, vicios ocultos es un género que comprende a los vicios redhibitorios que son aquellos de gravedad y cuya diferencia práctica conduciría a que sean los únicos que habilitan a resolver el contrato. La voz "vicio" proviene del latín *vitium*, que quiere decir "defecto o falta de algo"; "redhibitorio" proviene del latín *redhibitorius*, derivado del verbo *redhibere*, que significa "retomar la cosa" por el vendedor, con la consecuente obligación de devolver el precio pagado, o "volver a tener". A través de la garantía por vicios redhibitorios se garantiza el derecho y el estado físico de la cosa, su aprovechamiento práctico y económico. (...) Las reglas que en el método seguido por Vélez se contenían a partir de los arts. 2164 y ss. para el contrato de compraventa son generalizables y podrían integrar perfectamente una parte general, como en definitiva lo ha hecho en el Código Civil y Comercial, además es el método que sigue la doctrina. (...). La norma actual -en su inc. b)- se corresponde con el art. 1015 del Proyecto de 1998, que es el que toma Atilio Alterini al definirlos como "defectos de cierta importancia

que 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 habría sido menor. El art. 2164 del Código de Vélez traía una definición de vicios redhibitorios, la cual fue receptada por la doctrina civil: así, para la mencionada norma: "Son vicios redhibitorios los defectos ocultos de la cosa, cuyo dominio, uso o goce se transmitió por título oneroso, existentes al tiempo de la adquisición, que la hagan impropia para su destino, si de tal modo disminuyen el uso de ella que de haberlos conocido el adquirente, no la habría adquirido, o habría dado menos por ella. El Código Civil y Comercial no define vicio oculto, solo estipula en el art. 1051 que un vicio es oculto cuando se trata de un defecto que el adquirente no conoció o no debía conocer en atención a lo que dispone el art. 1053, inc. a). Entonces vicios ocultos pueden definirse como defectos no ostensibles o evidentes. (Alterini, Jorge H., Código Civil Comentado. Tratado Exegético, Tomo V (arts. 957 a 1122), Pág. 636/37, Editorial La Ley, Ciudad de Buenos Aires, 3.^a ed. actualizada y aumentada, 2019).

Ahora bien, tales requisitos de los vicios ocultos resultan modificados en su interpretación cuando el contexto se ve atravesado por una relación de consumo. Así, respecto al requisito de "onerosidad" resulta indiferente si es oneroso o gratuito pues el primer dispositivo de la ley 24.240 considera al consumidor o usuario como un sujeto de derecho que adquiere bienes o servicios en forma gratuita u onerosa, conforme lo expresado en oportunidad de tratar sobre el marco normativo en este pronunciamiento.

En cuanto a la existencia de los vicios al tiempo de la adquisición, es el art. 11 de la L.D.C. el que regula la garantía correspondiente, asimismo, el art. 40 de este régimen es el que le confiere el carácter de responsabilidad solidaria a todos los intervinientes en la cadena de producción, importación o comercialización.

De acuerdo al marco fáctico y jurídico planteado considero apropiado recalcar en líneas generales que la garantía (Art. 11) implica que el fabricante, vendedor, proveedor, etc. se obliga a la sustitución o reparación de un bien que no resulta idóneo para su funcionamiento ya sea por presentar un vicio, un defecto, o sencillamente, porque no existe identidad entre lo ofrecido y lo entregado (Vázquez Ferreyra, Roberto "La garantía legal en la Ley de Defensa del consumidor", Revista de Derecho Privado y Comunitario. Rubinzal y Culzoni, 2009 -1). Dicha garantía se complementa con lo dispuesto por el art. 12 de la L.D.C. que impone a los fabricantes, importadores y vendedores asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

Los efectos del conocimiento del vicio por el enajenante, difieren también ya que en los vicios verificados en la relación de consumo, señala el artículo 18, "a instancias del consumidor se aplicará de pleno derecho el art. 2176 Cód Civil" -actualmente, art. 1051 CCyC, en adelante-. Finalmente, y en relación a la consistencia de los vicios, si bien el régimen común exige que estos afecten a la cosa de tal modo que la tornen impropia para su destino, o disminuya el uso de ella tanto que el adquirente, de haber tenido conocimiento de ello, hubiera declinado su intención de adquirirlo o habría dado menos por ella, no posee la misma entidad en el régimen consumeril puesto que aquí la existencia del vicio sin otros requerimientos que no sean el daño, generará la obligación resarcitoria de conformidad al art. 40 de la ley 24.240. Y siguiendo esa misma lógica sólo se liberará total o parcialmente el responsable que acredite causa ajena, por imperar en este régimen la responsabilidad objetiva (Cfr. Gregorini Clusellas, Eduardo L., en "Vicios redhibitorios en el derecho de consumo", publicado en LA LEY 11/08/2011, 1 LA LEY 2011-D, 1158. Cita online: TR LALEY AR/DOC/2432/2011).

Siguiendo esta misma línea, respecto a cómo estos vicios deben afectar la cosa en el marco del derecho del consumo, "hasta la sanción de la ley 26.361 la norma exigía que se configuren ambos

supuestos: la afectación entre lo entregado y lo ofrecido 'Y' también la afectación en el correcto funcionamiento. De esta manera los supuestos de aplicación se limitaban ya que al exigirse la configuración de ambos, en la práctica las exigencias se circunscribían al segundo. En efecto, como normalmente cualquier vicio creará una diferencia entre lo ofrecido (una cosa sin defectos) y lo entregado, el primer requisito se tornaba prácticamente superfluo, razón por la cual la afectación del correcto funcionamiento de la cosa constituía en la práctica la pauta fundamental a tener en cuenta para la puesta en marcha de la garantía. Actualmente, al utilizarse la disyunción 'o', los supuestos se amplían admitiendo que la garantía opere cuando a) El vicio afecte la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o bien cuando b) Afecte el correcto funcionamiento de la cosa. De esta manera, en nuestros días, por más que la cosa funcione perfectamente, un desperfecto en su calidad (por ejemplo), el cual anteriormente sólo habilitaba el reclamo fundado en el incumplimiento del contrato, hoy podrá incoarse a través del régimen de las garantías, alegando una diferencia entre lo ofrecido y lo entregado" (Cfr. Quaglia, Marcelo C., en "Garantía legal por buen funcionamiento. Precisiones en relación con su ejercicio", publicado en: LA LEY 17/012/2014, 9 LA LEY 2015-A, 25. Cita online: TR LALEY AR/DOC/4430/2014).

Particularmente se debe atender al art. 11 L.D.C. que dispone: "Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, 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. La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y 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 debe 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".

En este contexto, tengo por acreditado que Judith Castro Jozami requirió que revisen el producto (lavarropas) y, luego, constatado el defecto de funcionamiento, solicitó el cambio del mismo dentro del período de garantía. Ello surge de los dichos de las partes, como así también de la constancia de compra que data del 21/09/23 (Factura), de los correos remitidos por la actora a Frávega en fecha 18/02/2024 y a Drean el 29/11/2023, 04/12/2023, 05/12/2023, 06/12/2023 y 16/02/2024; de la fecha de la reparación del producto por el servicio técnico con ingreso el 30/11/2023, del informe del servicio técnico presentado en fecha 01/10/2024 en autos y del Manual de uso del producto en el que se consignan los plazos de garantía.

Debe tenerse en cuenta el art. 16 del régimen consumeril dispone: "El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal".

Nuestra jurisprudencia sostiene que "la responsabilidad por garantía, dentro de la problemática que nos ocupa, es la consecuencia del incumplimiento de la obligación que la ley impone a los sucesivos sujetos intervinientes en los procesos de producción, fabricación, importación, distribución y comercialización de productos o servicios, o que éstos voluntariamente asumen en términos más amplios, por la cual tienen el deber temporal de, gratuitamente, reparar o sustituir los productos, o prestar nuevamente los servicios que sean defectuosos (cfr. arts. 11, 12 y 13, Ley N° 24.240). Lógicamente, salvo prueba en contrario, se presume que los defectos o vicios que se manifiesten dentro de los plazos de vigencia de la garantía, trátense de cosas nuevas o usadas, ya existían cuando la cosa se entregó, pues de lo contrario se desvirtuaría la finalidad protectora de la garantía. Es por esta razón que el garante tiene la carga de demostrar, para liberarse de responsabilidad, que la cosa fue entregada en "condiciones óptimas" y que los defectos o vicios de la misma no le son imputables. Ahora bien, la obligación fundamental que resulta del deber de garantía es la reparación

de la cosa hasta dejarla en “condiciones óptimas”, debiendo entenderse por tales aquellas necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y siguiendo las normas de uso y mantenimiento impartidas por el fabricante (art. 17, primer párrafo, Decreto 1798/94). Además, esas “condiciones óptimas” deben responder a las legítimas expectativas del adquirente, puesto que, por ejemplo, quien compra un bien nuevo tiene las expectativas de sus prestaciones y disfrute en las mejores condiciones y no solamente en las de un uso normal, que igualmente podría brindárselas un bien usado (cfr. MOISÁ, Benjamín, op. et loc. cit. - Garantía por producto defectuoso, LLNOA 72012 (marzo), 129 -)” (Cámara Civil y Comercial Sala II. Sentencia n° 342. Fecha: 05/07/2013. Dres. Moisés – Amenabar).

En definitiva, de lo hasta aquí expuesto, puedo concluir que los consumidores tienen cuatro garantías específicas: a) Garantía legal por buen funcionamiento (arts. 11 y 13, LDC); b) Garantía por provisión de repuestos y servicio técnico postventa (art. 12, LDC); c) Garantía por reparación no satisfactoria (art. 17 LDC); d) vicios redhibitorios (art. 18 LDC).

4.2 Reparación no satisfactoria. Aplicación del art. 17 de Ley n° 24.240. Conforme ya lo expuse en apartados precedentes, en el presente caso se configura un supuesto de “reparación no satisfactoria”, tal como se encuentra establecido en el art. 17 de la LDC, pues la actora manifestó en todo momento- desde la falla del producto- y después del arreglo del mismo, no estar conforme con la reparación y solicitó el cambio del equipo por otro nuevo. Mientras que las accionadas no demostraron que la reparación del lavarropas haya sido óptima o satisfactoria en los términos previstos en la ley ni acreditaron que el mal funcionamiento del producto fuera producido por el factor externo invocado: la baja presión de agua en el domicilio.

Así, surge de la documentación acompañada que el lavarropas presentó problemas de funcionamiento inmediatamente después de su compra (21/09/2023), lo que llevó a su ingreso al servicio técnico el 30/11/2023. La reparación consistió en cambiar la placa. Esto demuestra que el aparato tenía defectos al primer uso y que la solución proporcionada por el servicio técnico no fue suficiente para garantizar su correcto funcionamiento, pues la actora reclamó el cambio después del arreglo y la accionada Frávega dio por concluído el reclamo de manera unilateral, sin constatar que el producto funcionaba correctamente y, sin considerar que el actor no estaba conforme con el producto. Tampoco aportó prueba alguna en el expediente que permita demostrar que el lavarropas funcionaba de manera adecuada para el uso al que estaba destinado, tal como sostuvo en su defensa, ni que la falla denunciada obedeciera a una deficiencia en la presión del agua del domicilio de la actora.

Los hechos acreditados en autos permiten tener por configurado el incumplimiento de la garantía legal, así como de las normas de defensa del consumidor. El bien adquirido no satisfizo las expectativas legítimas de la compradora en cuanto a su calidad, funcionamiento y aptitud para el uso al que razonablemente se lo destina, vulnerando así los principios rectores de la Ley de Defensa del Consumidor.

"El artículo 17 de la ley de Defensa del Consumidor prevé el caso de “Reparación no Satisfactoria” de una cosa mueble no consumible. "Se ha conceptualizado como defectos de fabricación aquellos originados en una falla humana o mecánica dentro del proceso de elaboración del producto, que no fue detectada por los controles de calidad y que aparecen de manera aislada en una o algunas unidades de la serie. Ahora bien, ante la constatación de defectos de fabricación en los bienes, el fabricante tiene la obligación legal de proceder a su reparación, y el resultado de tales reparaciones debe cumplir con el requisito de satisfacción a que alude el art. 17 de Ley 24.240, pudiendo, en caso contrario, el consumidor ejercer las opciones previstas en la norma y/o el reclamo de los daños y perjuicios que pudieren corresponder. De este modo, la reparación no satisfactoria debe ser en

términos objetivos y para que se la considere de tal manera no debe poseer las "condiciones óptimas" para cumplir con el uso para el cual fue fabricada, que según se desprende del decreto reglamentario, se trata de las necesarias para un uso normal, mediando un trato adecuado y de acuerdo a las normas de uso y mantenimiento" (Cámara Civil y Comercial Común, Sala III, Sentencia n° 50, del 18/03/25).

Es decir, frente a la verificación de defectos de fabricación en los bienes, el fabricante tiene la obligación legal de proceder a su reparación, y el resultado de tales reparaciones debe cumplir con el requisito de satisfacción a que alude el artículo 17 de la LDC, esto es el uso en las mejores condiciones, pudiendo, en caso contrario, el consumidor ejercer las opciones previstas en la norma, y/o el reclamo de los daños y perjuicios que pudieren corresponder.

Ante la duda relativa a si la cosa reúne las condiciones óptimas o no, deberá estarse siempre a favor del consumidor, tal como lo determina el art. 37, segundo párrafo, primera parte de la LDC.

De los elementos de prueba obrantes en el expediente y la secuencia de los hechos, tengo por cierto la existencia de defectos en el producto que no lograron ser reparados satisfactoriamente en los términos del citado art. 17 de Ley 24240, y por lo tanto, la responsabilidad solidaria de las empresas demandadas en los términos del art. 40 L.D.C.

5. Habiendo determinado la atribución de responsabilidad de las accionadas corresponde analizar los rubros indemnizatorios reclamados.

5.1 Daño patrimonial: La actora reclama por este rubro el valor actual de un lavarropas del mismo modelo que el adquirido y que estima en la suma de \$ 628.000 al 27/05/2024.

Al respecto debo destacar que entre las obligaciones como fabricante de la parte accionada, se encuentra la de proveer un bien que cumpla con todas las características con que fue concebido, diseñado, promocionado y vendido. Por ende, si presentare fallas o desperfectos, debe procurar una solución satisfactoria al cliente en el marco de la garantía (Conf. art. 11, 13 y 17 LDC).

Señala la jurisprudencia sobre el tema: "Toda persona que adquiere determinado bien, espera de dicho producto determinadas prestaciones que hacen a su propia naturaleza y que en la mayoría de los casos vienen determinadas a la luz del principio de buena fe (Vázquez Ferreyra, Roberto A., Las prestaciones propias de cada producto o servicio y el régimen de garantías en la Ley de defensa del consumidor", en "Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada", Picasso-Vázquez Ferreyra, T. II, 1104, L.L., 2009).

La reparación de la cosa, esto es, la puesta en marcha de la garantía es sólo una opción que la ley consagra a favor del consumidor, pero que en modo alguno lo conmina a seguir necesariamente ese camino en forma previa a ejercer los demás derechos que emanan del estatuto del consumidor y del ordenamiento jurídico civil y comercial en general. Dado que la existencia de un defecto o vicio en la cosa implica un incumplimiento por parte del proveedor que ha entregado una cosa que no reúne las características prometidas (patentizando de este modo un incumplimiento relativo -por defecto- de la obligación a su cargo), el consumidor podrá, directamente, ejercer alguna de las opciones que contempla el artículo 10 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, sin necesidad de poner en funcionamiento el sistema de la garantía legal obligatoria. Lo contrario no sólo no surge de ninguna disposición de la ley, sino que colisionaría además con el principio de interpretación favorable al consumidor. (Wajntraub, Javier H., Régimen jurídico del consumidor comentado, RubinzarCulzoni Editores, Sta. Fe, 2017, p. 127).

En la presente causa, se ha producido un daño patrimonial a la consumidora derivado de que transcurrieron varios meses desde la compra del lavarropas hasta la revisión por el servicio técnico. Además de ello, la reparación no fue satisfactoria para la compradora, quien se vio imposibilitada de usar el producto en óptimas condiciones durante todo ese tiempo y luego del arreglo por el servicio técnico.

Debe considerarse que un lavarropas constituye un bien esencial en la vida cotidiana de cualquier hogar, en tanto satisface una necesidad básica como es la higiene y el lavado de la ropa. Su mal funcionamiento por un tiempo prolongado genera una alteración concreta de las condiciones normales de vida y puede obligar al consumidor a incurrir en gastos adicionales o en esfuerzos desproporcionados para suplir su falta. En este sentido, la afectación del uso normal de un bien de estas características no puede considerarse un mero inconveniente menor, sino que justifica la valoración de un daño cierto, especialmente cuando la situación se prolonga sin una solución adecuada por parte del proveedor.

En autos, la actora se refiere al mal funcionamiento del sistema de autoapagado del lavarropas, es decir, la imposibilidad del equipo de apagarse automáticamente una vez finalizado el ciclo de lavado, función que constituye una característica esencial del uso adecuado y seguro del artefacto, con mayor razón si se trata de un electrodoméstico que debe poder operar sin necesidad de supervisión permanente de la usuaria. Este defecto puede generar un uso ineficiente de la energía y afectar la expectativa de la actora respecto de la aptitud del producto para el fin que fue adquirido (Art. 5 y 11 Ley n°24.240).

En consecuencia, se encuentra acreditado que el bien no satisfizo los requisitos normales y esperables de durabilidad, utilidad y fiabilidad, lo que justifica la procedencia de los daños derivados del incumplimiento contractual.

En tal sentido señala la jurisprudencia nacional que "(...) en la reparación de los daños y perjuicios derivados de una resolución contractual se incluye todo lo necesario para dejar al acreedor en la situación patrimonial que habría tenido si no fuera por el hecho del deudor responsable (conf. Gastaldi, J., Pacto comisorio, Buenos Aires, 1985, p. 444), es decir, lo que se busca es la recomposición del statu quo anterior (conf. esta Sala, 10/12/82, "Méndez, César c/ Caja Prendaria S.A.") colocándose al no culpable -o no responsable- de la resolución en la situación patrimonial similar pero no peor a aquella que tenía antes de contratar (conf. CNCom. Sala D; 27/12/2016; Rubinzal Online; 40101/2014; RC J 1348/17).

En consonancia con el criterio expuesto, corresponde a las empresas demandadas reintegrar el importe equivalente al precio actual en plaza del lavarropa a la fecha de la presente resolución. Por su parte, la actora deberá devolver el lavarropas a las accionadas en el plazo de 15 días, contados a partir del efectivo cumplimiento por las demandadas del resarcimiento dispuesto en la presente resolución. En relación a los gastos de retiro y traslado del producto, dichas erogaciones serán a cargo de las firmas demandadas.

Por lo tanto, procede el resarcimiento por este rubro que lo determino en la suma equivalente al valor actual de un lavarropas Drean Concept 5.05 V1, esto es la suma de \$ 739.999,00 (Pesos setecientos treinta y nueve mil novecientos noventa y nueve). Este precio es el que corresponde al valor de venta a la fecha, sin bonificaciones (conforme página www.mobihogar.com.ar/productos). Asimismo, dispongo que la actora restituya el lavarropas Drean Concept 5.05 V1, a las empresas demandadas en el plazo de 15 días contados a partir del efectivo cumplimiento por las accionadas del resarcimiento dispuesto en la presente resolución, quedando a cargo de las accionadas, los gastos de retiro y traslado del producto.

5. 2. Daño moral o extrapatrimonial: Por este rubro la accionante reclama la suma de \$ 400.000 por el incumplimiento del deber de información y trato digno por parte de las proveedoras.

Ante ello, cabe destacar que este rubro tiene como fundamento el menoscabo o lesión de carácter espiritual padecido por el damnificado, siendo su naturaleza extrapatrimonial.

Así, el daño moral consiste en una lesión a los sentimientos o afecciones legítimas, perturbando la tranquilidad y el ritmo normal de vida, por lo que representa una alteración desfavorable en las capacidades de una persona para sentir, querer y entender. Todo ello se traduce en un modo de estar diferente -y peor- de aquél en que se hallaba antes del hecho; el daño moral es el conjunto de sinsabores, angustias, pesares, sufrimientos, etc. que el hecho ilícito provocó en el damnificado (Zavala de González Matilde, "Resarcimiento de daños", t.2 b, Hammurabi p. 593 y ss. Bs.As. 1.997);

El daño moral "(...) es inmaterial o extrapatrimonial, representa los padecimientos soportados y futuros que tuvieron su origen o agravamiento en el hecho generador del daño. Lo dañado son bienes de goce, afección y percepción emocional y física, no estimables por su equivalente pecuniario, pero sí considerables para la satisfacción por medio de sucedáneos de goce, afección y mitigación al sufrimiento emocional" (CNCiv., sala C, marzo, 21-1.995, "Arias Gustavo vs. Fuentes Esteban", L.L., 1.996-B, 764).

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia, ya se ha referido respecto a las consideraciones relativas a la cuantificación del daño moral, pues bien ha señalado que "resulta manifiestamente insuficiente, en orden a una adecuada fundamentación, limitarse solamente a enumerar los elementos que se estima relevantes para la mensuración del rubro en cuestión, sin hacerse cargo al mismo tiempo de desarrollarlos en forma específica y detallada, a los efectos de explicar motivadamente las razones de por qué aquellas contingencias justificarían la cuantificación del referido daño moral [...]" (Cfr. CSJT - Sala Laboral y Contencioso Administrativo, "Farias Eliana del Valle y Otro Vs. Rodrigo Oscar Eduardo y Otros s/ Daños y Perjuicios", Expte. Nro. 454/16, Sentencia n° 486, fecha 25/04/2022 - Registro: 00064709-02). Siguiendo esta línea de pensamiento, el Alto Tribunal también ha precisado que: "Respecto al daño moral, cabe asimismo sostener los agravios del recurrente, en tanto aduce ausencia de motivación, carencia de fundamentación, en la estimación dineraria que efectúa la sentencia. Ello así porque, si bien es correcto que basta la comprobación de un desmedro a la integridad física de una persona para que pueda razonablemente presumirse configurada la lesión espiritual -y así lo entiende el tribunal deduciendo su existencia de la presencia de lesiones físicas y psicológicas acreditadas y teniéndolo por configurado 'in re ipsa'- también lo es que el fallo debe merituar aquellos factores y evaluar aquellas contingencias del caso particular que llevan a cuantificarlo, de modo tal de ofrecer razones acerca de por qué decide cómo decide. Es verdad que, en relación al agravio moral, los magistrados tienen amplias facultades para poder valorar las distintas circunstancias a los fines de verificar o no la posibilidad de esta reparación y su monto, más también lo es que tales facultades deben ejercitarse prudentemente, de modo tal que aquéllas no sean determinadas sino tomando como base elementos de convicción suficientes (...)" (Cfr. CSJT, sentencias N° 588, del 27/07/2001; 64, del 20/02/2008; 451, del 18/05/2009; entre otras).

De conformidad con lo expuesto, considero que el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge por sí mismo, siendo innecesaria su prueba específica. En el caso de autos, la actora compró un lavarropas confiando en que sería útil para el fin obtenido que consistía en que, al concluir su ciclo de lavado, debía apagarse automáticamente. Sin embargo, al poco tiempo tuvo fallas que impidieron su correcto funcionamiento. Esto la llevó a contactar con el servicio técnico oficial en diversas ocasiones, buscando una solución que le

permitiera contar con un equipo nuevo que funcione adecuadamente sin necesidad de reparación. La intervención del servicio técnico, sin embargo, no fue satisfactoria.

En consecuencia, considero que la consumidora fue afectada en sus expectativas de gozar de los beneficios de un producto nuevo y en óptimo funcionamiento. Ello evidencia notablemente un daño de carácter extrapatrimonial que, atento a la cantidad de reclamos superan con creces las molestias comunes experimentadas por cualquier individuo en la misma situación. De allí surgen evidentes los padecimientos, la frustración y la impotencia que tuvo que soportar la actora, en su largo camino de reclamos.

Así, considerando las pruebas obrantes en estos autos y tomando como referencia el valor actual de un lavarropa heladera de la misma marca, conforme lo considerado, estimo justo fijar por este concepto la suma de \$ 739.999,00 (Pesos setecientos treinta y nueve mil novecientos noventa y nueve), conforme página www.mobihogar.com.ar/productos, a la que deberá adicionarse un interés puro anual del 8% a computarse desde la fecha del primer reclamo realizado ante la demandada (29/11/2023), conforme dispone el art. 1.748 del C.C.C.N., hasta la fecha de esta resolución y de allí deberán adicionarse intereses correspondientes a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, y hasta su efectivo pago.

5.3. Devolución de la suma abonada al servicio técnico. En cuanto al reintegro solicitado por la actora respecto de la suma abonada al servicio técnico, corresponde desestimar dicho rubro, toda vez que no ha acompañado comprobantes o elementos probatorios suficientes que acrediten de manera fehaciente la existencia y cuantía del pago invocado. Además de la prueba testimonial no surge que dicho pago habría sido efectivamente realizado. Por ende, ante la ausencia de constancia objetiva que permita determinar con precisión el monto abonado impide su resarcimiento por este rubro solicitado.

6. En materia de **costas**, las mismas se imponen a las demandadas vencidas por el principio objetivo de la derrota (art. 61 C.P.C.C.T.).

7. Honorarios: Siguiendo los lineamientos vertidos por la Cámara Civil y Comercial Común Sala II mediante sentencia n° 347 de fecha 11/08/2023, considero conveniente regular honorarios en términos porcentuales.

"Así, En Bolsa de Comercio c. Rabelló (CCCTuc., Sala II, Sentencia N° 385, 26/07/2017) esta Sala ha tenido oportunidad de pronunciarse sobre la conveniencia de regular los honorarios profesionales en términos porcentuales, ante la falta de determinación de una base regulatoria o ante procesos inflacionarios y la prohibición de actualización monetaria que subsiste en nuestro derecho positivo (Ley n° 23.928), dejando su cuantificación diferida, para cuando exista una base regulatoria firme.

Siguiendo a Ure y Finkelberg, se ha observado que la costumbre arancelaria tradicional en el derecho argentino se ha manejado hasta ahora siguiendo la modalidad de regular honorarios en cantidades ciertas de dinero. La cuestión no pasa tanto por verificar si este método es mejor que el otro, sino que se lo ha aplicado mayoritariamente casi de manera inercial. Sin embargo, a poco que se avance en el examen de la cuestión, se puede comprobar las dificultades tangibles que presenta la cuantificación dineraria (URE, Carlos E. - FINKELBERG, Oscar G., Honorarios de los profesionales del derecho, p. 515, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009).

Ello resulta patente aún en los casos de capital determinado, pues, el inc. 1) del art. 39 de la Ley N° 5.480 considera como monto del juicio, además de dicho capital, su actualización por depreciación monetaria -en caso de corresponder-, intereses, multas y cualquier otro rubro que deba adicionarse. Está claro que ninguno de estos factores se encuentra definido cuantitativamente al momento de

dictarse sentencia -y mucho menos, antes-, por lo que, tanto en caso que la demanda prospere -total o parcialmente- o que sea rechazada, el cálculo definitivo del monto del proceso a los fines arancelarios -o cualquier otro-, debe realizarse en una etapa posterior: ejecución de sentencia, en los procesos de conocimiento (URE – FINKELBERG, op. et loc. Cit.).

Todo esto supone, con el consiguiente desgaste jurisdiccional innecesario, la siguiente duplicación de trámites: a) si la sentencia de mérito difiere la regulación de los honorarios profesionales para cuando exista base cierta, es muy probable que la sentencia sea apelada y que la Alzada se pronuncie sólo sobre el fondo del asunto; b) luego y practicada la liquidación correspondiente, la resolución que la apruebe o desestime también puede ser recurrida, lo que a su vez dará lugar a otro decisorio; y c) finalmente, firme la base regulatoria y regulados los honorarios profesionales, éstos pueden ser apelados nuevamente, motivando una tercera intervención de la Cámara, a partir de la cual recién el profesional podrá tener un crédito definitivo, líquido y exigible, siempre que no se habilite alguna instancia extraordinaria (URE – FINKELBERG, op. et loc. Cit.).

Toda esta engorrosa y extensa secuencia de trámites y recursos puede simplificarse en gran parte con la determinación de los honorarios profesionales en términos porcentuales. Ello responde, sin duda alguna, a la consecución de los principios procesales de “celeridad y concentración” sobre los que se asienta nuestro ordenamiento procesal (art. XII, CPCC; cfr. URE – FINKELBERG, op. Cit., p. 515 y s.)”.

El fallo citado, agrega que este tipo de práctica se suma a que los honorarios profesionales tienen carácter alimentario y por ello, mientras más rápida sea su cuantificación, más rápida será su percepción. Añade que es de vital importancia tener en cuenta la periodicidad irregular de los ingresos por el ejercicio de una profesión liberal.

Por todo lo expuesto, teniendo en cuenta la tarea desarrollada, la eficacia, resultado obtenido, el tiempo empleado en estos autos, y las pautas fijadas por la ley arancelaria corresponde regular: a los letrados intervinientes por la actuación en primera instancia: a) a la Dra. Judith Castro Jozami, por derecho propio, en un 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en 14 Ley 5480 para el caso de abogado que litiga en causa propia; b) a la Dra. María Agustina Perez, como apoderada de la demandada Frávega S.A.C.I.E.I., en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480; y c) al Dr. Fernando Matías Colombres, como apoderado de la demandada Drean S.A., en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva, con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480, dividido el importe resultante en dos, por su intervención en la primera etapa. Por esta parte se apersonó también el Procurador Miguel Angel Corbella, con el patrocinio de la Dra. Sofía Rodón, en la mitad de la segunda etapa del juicio y en el Recurso de Revocatoria resuelto por sentencia de fecha 21/05/2025, por lo que corresponde regular honorarios por el principal, a la letrada Sofía Rodón el 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva dividido el importe resultante en dos, por su actuación profesional en la segunda etapa del proceso principal. Al Procurador Miguel Angel Corbella, se regula honorarios en el 55% del importe al que asciendan los aranceles de la letrada Rodón, dividido en dos, por su actuación profesional en la segunda etapa del proceso principal. Por el recurso de revocatoria, se regula honorarios al Procurador Miguel Angel Corbella y a la letrada Dra. Sofía Rodón, en el 10% sobre lo regulado por el principal, para cada uno, conforme art. 59 de la Ley 5480.

Se deja constancia que en todos los casos, el porcentual fijado se aplicará sobre la base que resulte en definitiva, y respetándose en todo supuesto el honorario mínimo de ley (art. 38 in fine Ley 5.480).

A dicha suma deberá adicionarse el 10% en concepto de aportes jubilatorios (ley 6059) y el 21% IVA en caso de corresponder.

Respecto a los honorarios del perito Ingeniero en Sistemas Informáticos, Diego Alberto Fernández, que presentó pericia el 16/04/2025, atento a que su designación fue realizada por el Juzgado Nacional en lo Comercial Juzgado Comercial N° 8 - Secretaría N° 15, C.A.B.A., la regulación de honorarios corresponderá al tribunal oficiado, quien la practicará de acuerdo a la ley arancelaria vigente en su jurisdicción. (Conf. art. 12 de la Ley Nacional n° 22172).

Los peritos Guido Enrique Nisiolek y Federico José Mansilla, Ingenieros Electrónicos, aceptaron el cargo para el que fueron designados y solicitaron anticipo de gastos para la realización de la pericia, pero por razones no imputables a ello, la pericia no pudo realizarse pues venció el plazo probatorio sin que la parte proponente instara oportunamente la producción de esta prueba, por lo que tienen derecho a remuneración en compensación por el tiempo en que fue retirado de la lista de peritos puesto que se vieron privados de ser designados para la realización de otras tareas.(conf. CCC, Sala 2 Sent: 265 del 14/05/2024).

En el caso sus emolumentos se determinarán, conforme lo dispuesto por el art. 48 de Ley N° 7.902, que regula el ejercicio de las profesiones de Ingeniero y Técnico Universitario (B.O. 10/08/2007). Se observa que la normativa en cuestión no contiene topes mínimos ni máximos para meritar la labor pericial del ingeniero, por lo que, analizadas las actuaciones de los peritos, considero que los honorarios deben ser adecuados a la tarea desarrollada, considerando su complejidad y extensión temporal, su mérito y posible trascendencia para la resolución de la causa.

Atento a ello, sin perjuicio del procedimiento contemplado en el art. 48 de la ley provincial n° 7.902, no resultando vinculante para el juez la estimación que pudiera formular el Consejo Profesional de Ingenieros [de la Ingeniería de Tucumán] (Conf. CCyCC Sala 3, Sent nro. 83 del 06/03/2018), y teniendo en consideración la labor desarrollada se fijan en un 2 % sobre la base que resulte, en definitiva para cada uno de los peritos.

Los montos regulados deberán ser pagados en el término de DIEZ DÍAS de quedar firme la presente resolución.

8. Firme la presente, cumplidos con los recaudos de ley (art. 35 ley 5480 y art. 34 ley 6059) devuélvase la documentación original a los presentantes por Secretaría, bajo apercibimiento de destrucción atento al proceso de despapelización del Poder Judicial.

Por ello,

RESUELVO

I. HACER LUGAR parcialmente a la demanda promovida por Judith Viviana Castro Jozami, DNI n°29.430.830 por derecho propio, en contra de Frávega S.A.C.I. E I. CUIT 30-52687424-9, y de Drean S.A CUIT: 30-50268047-8, por los daños y perjuicios ocasionados por la reparación no satisfactoria de un lavarropas y, en consecuencia, condenar a éstas últimas a abonar en concepto de indemnización los siguientes rubros: a) Daño patrimonial: \$ 739.999,00 (Pesos setecientos treinta y nueve mil novecientos noventa y nueve), y b) Daño moral: \$ 739.999,00 (Pesos setecientos treinta y nueve mil novecientos noventa y nueve), con más el interés considerado para este último rubro.

II. ORDENAR a la actora la restitución del lavarropas Drean Concept 5.05 V1, a las empresas demandadas en el plazo de 15 días contados a partir del efectivo cumplimiento por las accionadas del resarcimiento dispuesto en la presente resolución quedando a cargo de las empresas, los gastos de retiro y traslado del producto, conforme lo considerado.

III. COSTAS conforme se consideran.

IV. REGULAR HONORARIOS: a) a la Dra. la Dra. Judith Castro Jozami, por derecho propio, en un 15% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el dispuesto en el art. 14 Ley 5480 para el caso de abogado que litiga en causa propia b) a la Dra. María Agustina Perez, como apoderada de la demandada Frávega S.A.C.I.E.I., en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480; y c) al Dr. Fernando Matías Colombres, como apoderado de la demandada Drean S.A., en un 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva con más el 55% dispuesto en art. 14 Ley 5480, dividido el importe resultante en dos, por su intervención en la primera etapa; d) a la Dra. Sofía Rodón, el 11% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva, dividido el importe resultante en dos, por su actuación profesional en la segunda etapa del proceso principal. e) al Procurador Miguel Angel Corbella, se regula honorarios en el 55% del importe al que asciendan los aranceles de la Dra. Rodón, dividido en dos, por su actuación profesional en la segunda etapa del juicio principal. Por el recurso de revocatoria, se regula honorarios al Procurador Miguel Angel Corbella y a la letrada Dra. Sofía Rodón, en el 10% sobre lo regulado por el principal, para cada uno, conforme art. 59 de la Ley 5480; e) a los peritos Ingenieros Electrónicos, Guido Enrique Nisiolek y Federico José Mansilla, en un 2% sobre el monto del proceso que resulte en definitiva para cada uno de ellos

Se deja constancia que en todos los casos, el porcentual fijado se aplicará sobre la base que resulte en definitiva, y respetándose en todo supuesto el honorario mínimo de ley. (art. 38 in fine Ley 5.480).

A dicha suma deberá adicionarse el 10% en concepto de aportes jubilatorios (ley 6059) y el 21% IVA en caso de corresponder.

V. Se hace constar que los honorarios regulados en este pronunciamiento deberán abonarse conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 5480, dentro de los diez (10) días de quedar firme la presente resolución; y devengarán un interés equivalente a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, desde la mora hasta su efectivo pago.

VI. Hágase saber que, atento a que el perito Ingeniero en Sistemas Informáticos fue designado por el Juzgado Nacional en lo Comercial Juzgado Comercial N° 8 - Secretaría N° 15, C.A.B.A., la eventual regulación de honorarios deberá ser solicitada ante dicho tribunal, quien será competente para resolverla conforme lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley Nacional n.° 22.172.

VII. FIRME la presente, cumplidos con los recaudos de ley (art. 35 ley 5480 y art. 34 ley 6059) devuélvase la documentación original a los presentantes por Secretaría, bajo apercibimiento de destrucción atento al proceso de despapelización del Poder Judicial.

HAGASE SABER SM

DRA. INÉS DE LOS ANGELES YAMÚSS

JUEZA EN LO CIVIL Y COMERCIAL XI NOMINACIÓN

Actuación firmada en fecha 27/06/2025

Certificado digital:

CN=YAMUSS Ines De Los Angeles, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27222646419

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>.