

Expediente: **4545/24**

Carátula: **D´HIRIART IGNACIO MATEO C/ GMRA S.A Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **11/04/2026 - 00:00**

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

27355171758 - D´HIRIART, IGNACIO MATEO-ACTOR/A

20222837201 - GMRA S.A, -DEMANDADO/A

90000000000 - SYNA S.A, -DEMANDADO/A

23355489809 - MISAEEL ARISMENDI SVISTOÑUK, FABRICIO GUILLERMO-PERITO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

Juzgado Civil y Comercial Común X° Nominación

ACTUACIONES N°: 4545/24



H102316061779

**JUICIO: “D´HIRIART IGNACIO MATEO c/ GMRA S.A Y OTRO s/ DAÑOS Y PERJUICIOS”
(Expte. n° 4545/24 – Ingreso: 26/08/2024).**

San Miguel de Tucumán, abril de 2026.

Y VISTO:

Para dictar sentencia en el presente juicio, del cual;

RESULTA:

1. En fecha 23/04/2025 se presentó el Sr. Ignacio Mateo D´hiriart, DNI n.º 34.139.450, a través de su letrada apoderada, Ruth Luciana Marcial y promovió acción de consumo en contra de SYNA S.A. y de GMRA S.A. en los términos del art. 17 inc b) de la LCD y por daños y perjuicios, por la suma de \$4.051.476, con más sus intereses, actualización y costas, o lo que más o menos se determine.

Relató que su mandante, en fecha 18/03/2023, adquirió a través de su esposa, en el local comercial de RIIING (SYNA S.A.) un reloj inteligente marca Samsung Galaxy Watch 5 - 44mm conforme factura n.º 0258 00013551 de fecha 18/03/2023. Explicó que dicho reloj contaba con una garantía de un año, según la información brindada en el momento de la compra.

Expresó que lamentablemente, a finales de enero de 2024, el reloj comenzó a presentar fallas, específicamente se reiniciaba al momento de cargar la batería y dado que la garantía estaba vigente, su mandante concurrió al local mencionado de RIIING, donde le indicaron que debía trasladarse al servicio técnico de Samsung (GMRA S.A.) de calle 25 de mayo n° 223 de esta ciudad.

Alegó que siguiendo las instrucciones recibidas, se presentó en el local de la codemandada, donde le fue solicitada la factura de compra antes de proceder con cualquier reclamo o pedido, configurando un acto dilatorio innecesario, dado que la verificación de la garantía se podría haber

realizado perfectamente mediante el número de serie y los registros de su base de datos.

Sostuvo que a pesar de ello, su representado tuvo que regresar nuevamente al local de RIING para solicitar la factura, la cual fue enviada en fecha 29/01/2024 desde el correo electrónico local217@smtp.riing.ar al correo electrónico de lumarcial.lm@gmail.com, y una vez presentada la factura en Samsung (GMRA S.A.), el reloj fue ingresado al servicio técnico bajo la orden de servicio N° 4168882750, n° de cliente 6201286855 de fecha 30/01/2024. Puntualizó que en este momento, la codemandada no entregó ningún documento que acreditara el ingreso del reloj al servicio técnico, por lo que su mandante tuvo que tomar una fotografía del documento que le hicieron suscribir.

Mencionó que el 02/02/2024, le informaron vía WhatsApp que la reparación no se encontraba cubierta por la garantía, argumentando que el sensor de humedad estaba activo. Destacó que aunque su representado no practica deportes acuáticos, el reloj fue comercializado con características de protección contra el agua (5 ATM – 50 metros) y con la opción de realizar natación, e indicó que adjunta las características del reloj que era exhibida en la página de SAMSUNG: shop.samsung.com/ar/Galaxy-watch5-44mm/p?skuld=135453, link que actualmente no se encuentra disponible.

Refirió que tras la negativa de cobertura y un trato poco profesional e incluso violento por parte de los empleados, el caso fue derivado a su persona como abogada. Explicó que como consecuencia de su labor, Samsung Store (GMRA S.A.) se comunicó desde el celular n° 3815164430 al celular de su mandante n° 3813001139 en fecha 06/02/2024, informando que sí reconocían la garantía.

Dijo que en fechas posteriores, se le informó por WhatsApp (desde el mismo número de celular de SAMSUNG STORE) que la falla era una avería en la placa del reloj -pieza esencial del dispositivo- y que procederían a repararla y así es que el 09/02/2024, el actor retiró el reloj del local y recibió en su correo electrónico la factura N° 00876-00001692, con fecha 10/02/2024, como constancia de la entrega, sin cumplir con la obligación establecida en el artículo 15 de la Ley N° 24.240 y con el deber de información, y agregó que de aquella factura se pueden inferir las piezas reparadas, a saber: Descripción: (PGH82-29373A) SVC PBA-MAIN (USA/ZA)SM-R910,16GB,NA,XAA

Manifestó que por el pedido insistente y reiterativo realizado por su parte, finalmente la codemandada envió vía WhatsApp desde el número 3815164430 al número de celular 3816295462, la orden de servicio antes mencionada.

Relató que sin embargo, la reparación realizada no resultó satisfactoria ya que solo cinco meses después, el reloj presentó fallas en el GPS, así es que en fecha 2/07/2024, Ignacio Mateo se presentó nuevamente en el local de Samsung Store (GMRA S.A.), quienes ingresaron el reloj al servicio técnico bajo la orden de servicio sin identificación alguna, explicándole el empleado sobre este tipo de documento que fue por instrucciones de la marca, ya que no podían emitirlo debido a que afectaría la reputación de la marca en Argentina, lo cual resulta completamente insólito configurando una manera de proceder totalmente al margen de lo establecido en la normativa aplicable al caso. Señaló que la única constancia entregada, por la insistencia de su persona, fue un documento identificado con un número de ticket n° 2215406702 de fecha 02/07/2024.

Sostuvo que el 3/07/2024, Samsung Store informó por WhatsApp que el reloj no presentaba fallas, y en esa ocasión, su mandante se dirigió nuevamente al local de GMRA S.A. momento en el cual se reiteró el trato indigno por parte de los empleados, ya que en un acto violento y burlesco, el encargado le aseguró al actor que el reloj no tenía fallas y entregó el dispositivo sin batería, lo cual le impedía en ese momento verificar su funcionamiento, para lo que su representado tuvo que solicitar un cargador y, tras esperar que el reloj se cargara, pudo comprobar que el aparato encendía, pero sin poder verificar el correcto funcionamiento del GPS ya que este se activa al

momento de realizar actividad física. Agregó que ante la insistencia de su representado respecto a que el reloj sí presentaba una falla en el GPS porque no funcionaba al realizar su deporte habitual (ciclismo), el empleado que lo atendió (de nombre Álvaro) le respondió, de manera burlista, que él no podría saber de tal falla porque no andaba en bicicleta.

Refirió que ante la falta de confianza en la información proporcionada por el local, pero agotando todas las instancias posibles, su mandante probó nuevamente el reloj y, lamentablemente, el GPS continuaba fallando, y como consecuencia, intervino nuevamente y Samsung Store (GMRA S.A.) sometió el reloj a un nuevo análisis bajo la orden de servicio N° 4170368138 el 13/07/2024, informando la accionada el 15/07/2024 que la falla en la placa del reloj, la cual había sido reparada previamente, se había repetido. Mencionó que en esta segunda y nueva orden de servicio, la codemandada dejó constancia, entre otros puntos: Descripción del defecto: Falla Software appequipo, no conecta al GPS al activar el modo depo; descripción de la reparación: negativa de reparación; observaciones: equipo en buen estado / sujeto a revisión técnica; reparación recibida: 13/07/2024; reparación completada; 17/07/2024.

Alegó que para sorpresa del actor, Samsung Store (GMRA S.A.) le informó que la reparación no se encontraba cubierta por la garantía, enviándole la factura n° S577771 de fecha 17/07/2024, con una cotización de \$352.714, la cual debía ser abonada para que procedan a la reparación de una pieza reparada anteriormente.

Añadió que también, y únicamente por esta segunda avería, es que Samsung le comunicó al actor que habían procedido a la apertura de un caso en su cuenta oficial, a la cual se ingresaba con el mail del actor ignaciomateod@gmail.com, n° de ticket 4170368138.

Puntualizó que en esa instancia es que, como su abogada, concurrió al local nuevamente para pedir una solución ante la negativa de la reparación proponiendo el reemplazo del reloj por otro de iguales o mejor características o la devolución del valor pagado actualizado a esa fecha, a lo cual la empresa se negó a cualquiera de las opciones propuestas.

Manifestó que durante todo este proceso, su mandante experimentó un trato indigno, falta de información, actos dilatorios, maltrato por parte de los empleados de Samsung (GMRA S.A.) y pérdida de tiempo que acarrea hacer los reclamos propios del caso, situación que continuó en la etapa del reclamo administrativo realizada ante la Dirección de Comercio, en donde a pesar de la debida notificación, la codemandada no se presentó, como asimismo en la etapa de mediación, GMRA S.A. no compareció a las dos audiencias fijadas, lo que denota una clara falta de disposición a resolver el conflicto de manera amigable.

Alegó que el reloj fue adquirido por el actor con el objetivo de mejorar su actividad deportiva, tanto por razones personales como médicas, ya que considera que la calidad de vida está íntimamente relacionada con el deporte. Y ante la imposibilidad de que las codemandadas cumplieran con sus obligaciones, su mandante adquirió un nuevo reloj de la marca Garmin por un monto de \$956.999 el 8/08/2024 (adjunto factura N° 0042-00066752).

Reclamó como daño patrimonial, en virtud del art. 17 de la LDC inc b) por reparación no satisfactoria, la restitución del valor del reloj al momento del pago y la correspondiente entrega de parte del actor del aparato averiado. Aclaró que al día de la fecha (21/04/2025) el mismo tiene un valor de \$779.999,00 de acuerdo con la cotización arrojada por Mercado Libre. Explicó que tomó este parámetro porque la marca SAMSUNG ya no comercializa el producto en su página web, actualizándose al momento del pago.

Por daño moral reclamó la suma de \$956.999, importe del nuevo reloj marca Garmin que adquirió el actor.

Finalmente solicitó la aplicación de una multa civil en concepto de daño punitivo, por el valor de 2 canastas básicas del hogar tipo 3 cuyo valor publica el INDEC.

Ofreció prueba documental.

Efectuó reserva del caso federal.

2. Por decreto del 29/04/2025 se ordenó correr traslado de la demanda y se citó a las partes a la primera audiencia oral prevista para el trámite del juicio sumario.

2.1. La audiencia se celebró el 14/08/2025. En ese acto se apersonó el letrado Juan Cruz Patatian, apoderado de GMRA S.A., con el patrocinio letrado de Fernando Antonio Vera, quienes ratificaron la contestación de demanda presentada por escrito (SAE, 14/08/2025).

En dicha presentación preliminarmente solicitó el rechazo de la demanda, con costas a la parte actora y efectuó negativa de general y particular de todos los hechos invocados en la demanda que no sean objeto de expreso reconocimiento en su escrito.

Relató que GMRA es una empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos y dispositivos móviles de, entre otras, la marca "Samsung", tanto a través de su tienda oficial online como por medio del sitio web samsung.com, así como también por medio de sus comercios en distintas provincias de la República Argentina.

Asimismo, mencionó que posee distintos locales que funcionan como servicios técnicos en los que presta el servicio de postventa oficial para Samsung Electronics Argentina S.A. (en adelante "SEASA") respecto de distintos productos (entre los cuales se encuentran los relojes inteligentes). Destacó que SEASA, en su carácter de fabricante, es quien resulta ser garante de los productos marca SAMSUNG.

Mencionó que conforme se desprende del propio relato efectuado por la parte actora al presentarse en el servicio técnico indicado por SYNA S.A., donde adquirió el mismo, se le requirió la exhibición de la factura de compra como requisito previo para la gestión de cualquier reclamo o solicitud, siendo tal exigencia calificada por la parte actora como "un acto dilatorio innecesario", apreciación que resulta manifiestamente errónea y orientada a generar descrédito. Aclaró que la solicitud de la factura de compra no constituye un acto dilatorio ni una práctica innecesaria, sino que es un procedimiento estándar y esencial para la correcta validación de la garantía, y que si bien el número de serie permite identificar el producto, por sí solo no resulta suficiente para determinar con precisión la fecha exacta de compra, extremo indispensable a fin de evaluar la procedencia del reclamo en garantía. Agregó que la factura constituye el instrumento idóneo para acreditar de manera fehaciente tanto la fecha como el canal de adquisición del bien y la calidad del adquirente, y en consecuencia, la exigencia de dicho comprobante no solo asegura la transparencia del procedimiento, sino que también protege los derechos e intereses de ambas partes, previniendo eventuales reclamos improcedentes o intentos de fraude.

En referencia a lo sostenido por el actor en tanto dijo que no se le entregó constancia alguna que acreditara el ingreso del reloj para su revisión, señaló que en el marco del procedimiento habitual de atención, siempre que un usuario solicita la revisión de su dispositivo ante el servicio técnico, y cuando las circunstancias lo ameritan, el equipo es ingresado para su evaluación técnica, a fin de determinar las causas del eventual desperfecto y definir el curso de acción correspondiente y contrariamente a lo sostenido por el actor, la empresa efectivamente emitió el comprobante de

ingreso correspondiente y el mismo fue firmado por el Sr. D' Hiriart, tal como surge de la propia documental aportada por éste.

Sostuvo que la empresa cumplió íntegramente con los protocolos internos y administrativos destinados a dejar constancia del ingreso del producto, asegurando la transparencia, trazabilidad y formalidad en la gestión del servicio técnico.

Señaló que la ley prevé un sistema obligatorio de garantías que todos los proveedores deben cumplir y que consiste en un plazo durante el cual los bienes deben ser reparados sin cargo frente a los defectos o vicios de fábrica, y si bien la ley establece que dicho plazo será de seis (6) meses, SEASA ofrece una extensión contractual de la garantía por otros seis (6) meses adicionales, lo que consta en el certificado de garantía que se extiende a los consumidores al momento de realizar la compra, así como en el sitio web de SEASA- cuya impresión de pantalla se acompaña como Anexo II.

Explicó que en las políticas de garantía se establece claramente que “Samsung Electronics Argentina S.A. se compromete a reparar el producto defectuoso sin cargo alguno, durante el plazo de vigencia de la garantía, si fallare en situaciones normales de uso y conforme lo indicado en el Manual del usuario”, es decir que en tanto el equipo fallare dentro del plazo de 12 meses de adquirido y en situaciones normales de uso y conforme lo indicado en el Manual del usuario (que también se aporta al consumidor al momento de la compra), “Samsung” (SEASA) asume la reparación del equipo, sin cargo alguno para el consumidor. Y añadió que GMRA es quien presta y gestiona el servicio técnico, pero dado que es SEASA quien brinda la citada garantía, esta última analiza su procedencia a través del sistema de evaluación SAW PANEL, y en caso de así corresponder, válida la garantía a los fines de que su mandante avance con la reparación.

Reiteró que toda la gestión de la garantía se encuentra a cargo de SEASA y esta última contrata a GMRA para que, en forma no exclusiva, brinde los servicios relacionados con la garantía, de conformidad a las instrucciones impartidas por SEASA.

Sostuvo que en su demanda, el actor infiere que la exclusión de la garantía previamente mencionada resultaría improcedente, alegando que el producto posee resistencia al agua, conforme a las especificaciones técnicas establecidas por el fabricante, incluyendo su certificación de resistencia al agua bajo la clasificación 5 ATM (equivalente a una profundidad máxima de 50 metros) pero sin embargo, omite el actor concebir que, si bien el reloj adquirido ha de poseer y gozar de las prestaciones ofrecidas, estas pueden verse obstaculizadas por un uso distinto o contrario al establecido en el Manual del Usuario.

Expresó que dicha aseveración requiere un análisis técnico y jurídico más detallado, a fin de esclarecer el alcance real de dicha característica y su incidencia en la cobertura de la garantía.

Precisó que dicha certificación no implica una impermeabilidad absoluta ni cobertura para daños ocasionados por un uso indebido, ni por exposición a condiciones que excedan los límites razonablemente previstos en el Manual del Usuario y en tal sentido, la garantía contractual excluye expresamente cualquier daño que derive de circunstancias o manipulaciones incompatibles con el correcto uso y mantenimiento del producto.

Puntualizó que tanto el Manual de Usuario del Producto como la información publicada en el sitio oficial de Samsung —disponible en todo momento para el Sr. D'Hiriart a través del siguiente enlace: <https://www.samsung.com/ar/support/mobile-devices/galaxy-watch-waterresistance>— contemplan una serie de advertencias y recomendaciones respecto del uso adecuado del dispositivo. Alegó que dichas indicaciones tienen por finalidad prevenir daños, preservar el correcto funcionamiento del

equipo y garantizar que sus características técnicas, incluida la resistencia al agua, se mantengan dentro de los parámetros previstos por el fabricante.

Mencionó que entre los diversos cuidados, se destacan los siguientes: “() la función de resistencia al agua de Galaxy Watch/Fit no es permanente. Asegúrese de verificar la resistencia al agua cada cierto tiempo en un centro de servicio autorizado de Samsung Electronics para garantizar la protección de sus dispositivos ()”, y expresó que nada dice el actor sobre si ha concurrido a un centro de servicio autorizado de Samsung Electronics para garantizar la protección de su dispositivo, lo que hace presumir que no lo ha hecho.

Asimismo, hizo una breve reseña sobre qué significa la denominada protección “IP68”, el que se utiliza, entre otros casos, en especificaciones para equipos eléctricos o electrónicos, mediante el cual se clasifican los diferentes grados de protección frente al agua o al polvo para resguardar los componentes del equipo que se trate. Añadió que las siglas “IP” identifican al estándar International Protection (Protección Internacional), mientras que el valor del primer número describe el nivel de protección ante el polvo y, en valor del segundo número, describe el nivel de protección frente al agua (dulce).

Explicó que de acuerdo a las cualidades del reloj adquirido por el actor, el fabricante garantiza una resistencia al agua y al polvo conforme a la clasificación IP6X de resistencia al polvo, IPX8 de resistencia al agua y 5ATM de resistencia al agua.”, y en el link antes citado expresamente se dispone: “¿Qué nivel de resistencia al agua tiene mi Galaxy Watch/Fit?... Se puso a prueba la clasificación 5ATM de resistencia al agua al sumergir el dispositivo en 50 metros de agua fresca durante 10 minutos, dejándolo quieto, sin movimiento, para cumplir los requisitos de la certificación ISO 22810:2010. Se puso a prueba la clasificación IPX8 de resistencia al agua al sumergir el dispositivo en 1,5 metros de agua fresca durante 30 minutos, dejándolo quieto, sin movimiento, para cumplir los requisitos de la certificación IEC 60529. Se puso a prueba la clasificación de resistencia al polvo IP6X para cumplir los requisitos de la certificación IEC 60529”.

Meritó que la protección funciona en forma sistémica, por lo que, un brusco cambio de presión o temperatura, así como una permanencia mayor en el agua a la prevista en el Manual de Usuario, podría determinar la pérdida de hermetismo del sistema de protección, haciendo al dispositivo permeable al ingreso de polvo y/o líquidos.

Sostuvo que lo expuesto precedentemente justifica que, en primera instancia, SEASA no reconociera la vigencia de la garantía, fundamentando dicha negativa en la activación del sensor de humedad, decisión que no fue infundada ni caprichosa, sino basada en criterios técnicos objetivos.

Manifestó que no obstante, cabe resaltar que, en ejercicio de buena fe y a fin de preservar la relación con el consumidor, la empresa posteriormente decidió reconocer la garantía y procedió a efectuar el diagnóstico y la reparación correspondiente de la pieza afectada.

Relató que la falla detectada consistió en una avería en la placa del reloj, componente esencial y crítico para el correcto funcionamiento del dispositivo y destacó que el reclamo se presentó dentro del plazo de garantía de doce (12) meses contados desde la fecha de compra ofrecido por SEASA. Agregó que en atención a ello, y a lo manifestado en el párrafo precedente, la empresa procedió a realizar la reparación correspondiente sin costo alguno para el consumidor, y la intervención técnica se ejecutó en tiempo y forma, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos y los protocolos establecidos, asegurando así la calidad y confiabilidad del servicio prestado y la restitución del equipo en condiciones óptimas de funcionamiento.

Remarcó que su mandante, guiada por un compromiso indeclinable con la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, mantiene un riguroso control de calidad y un constante esfuerzo para garantizar que todos los productos que egresan de su servicio técnico cumplan con los parámetros técnicos y operativos necesarios para su correcto desempeño.

En relación a lo alegado por el actor, en tanto al retirar su reloj del local el 09/02/2024, y recibir en su correo electrónico la factura N° 00876-00001692, con fecha 10/02/2024 como constancia de la entrega, documento que considera no cumple con la obligación establecida en el artículo 15 de la Ley N° 24.240 ni con el deber de información, cuestionando la suficiencia de la factura para acreditar adecuadamente la naturaleza de la reparación ni las piezas reemplazadas, lo que motivó un reclamo para obtener una constancia más completa y detallada, puntualizó que la empresa cumplió con su obligación al entregar oportunamente la factura N° 00876-00001692, así como también remitió una orden de servicio aún más detallada, mediante comunicación por WhatsApp, en la que se describen con precisión la naturaleza de la reparación, las piezas intervenidas, las fechas de recepción y devolución del equipo, y el estado general del mismo. Refirió que esta actitud revela la voluntad y buena fe de la empresa para garantizar la plena información al consumidor y superar cualquier cuestionamiento.

Luego, la parte actora sostiene en su demanda que la reparación efectuada no resultó satisfactoria, toda vez que el reloj volvió a presentar supuestas fallas vinculadas al funcionamiento del GPS, y en virtud de ello —y por una causa distinta a la que motivó la primera reparación— el actor concurrió nuevamente al servicio técnico cinco meses después, en julio del año 2024 y se preguntó ¿qué “reparación insatisfactoria” podría válidamente invocarse cuando —según el propio relato del actor— la supuesta falla sobrevino recién transcurridos cinco meses desde la reparación efectuada, y todo ello considerando que el producto se encontraba ya ampliamente fuera del plazo de garantía? Refirió que de todas formas, en cumplimiento de los estándares de calidad que caracterizan a la empresa, el personal del local procedió a ingresar el reloj al servicio técnico para su revisión y llegados a este punto, resulta imprescindible refutar la afirmación del actor en cuanto sostiene que el equipo fue ingresado “bajo la orden de servicio sin identificación alguna”, siendo totalmente falso y sin constancia los dichos relativos a que un empleado del local de su representada le habría manifestado que “por instrucciones de la marca, no podían emitirla debido a que ello afectaría la reputación de la marca en Argentina”

Dijo que en efecto, el propio actor reconoce haber recibido un documento que acredita el ingreso del equipo, consistente en el ticket N.º 2215406702, de fecha 02/07/2024 y que por lo tanto, la supuesta falta de emisión de una orden de servicio no produjo afectación alguna a los derechos del consumidor, toda vez que dicho ticket constituye prueba fehaciente del ingreso del producto al servicio técnico y cumple la función documental correspondiente.

Continuó expresando que el actor aseguró que luego de la revisión efectuada, desde el servicio técnico le informaron, vía WhatsApp, que el reloj no presentaba fallas, habría recibido un trato indigno, e incluso habría sido objeto de un acto supuestamente violento y burlista, aseveraciones que no se encuentran respaldadas por prueba alguna que permita corroborar la existencia de dichas conductas, lo mismo respecto a que se habría entregado el reloj sin batería.

Destacó que la mera comunicación al cliente de que el equipo no presentaba fallas —resultado de la revisión técnica efectuada— no puede, en modo alguno, interpretarse como un acto violento ni como una burla, sino como una manifestación legítima derivada de la constatación objetiva del estado del producto.

Alegó que la parte actora manifestó que con el tiempo el dispositivo habría comenzado a presentar fallas en el sistema de GPS durante la práctica de ciclismo, a lo que su representada accedió a someter el reloj a una nueva revisión técnica. Explicó que en esta segunda instancia se constató la existencia de una falla en la placa del reloj— y tal como reconoce el propio actor— la última reparación se habría realizado cinco meses atrás. Refirió que efectuado el diagnóstico, su representada informó al consumidor que la reparación requerida no se encontraba cubierta por la garantía, circunstancia que, como se expondrá más adelante, se encuentra plenamente justificada, remitiéndose al actor la factura N.º S577771, que contiene la cotización correspondiente para la realización de dicha reparación.

Sostuvo que el producto ya se encontraba fuera del plazo de garantía original otorgado por SEASA de doce (12) meses desde la compra, venciendo el mismo en marzo del año 2024.

Por otra parte, dijo que en adecuación al régimen de garantías del artículo 11 de la Ley 24.240, el plazo de garantía que prevé la ley para bienes muebles usados es de tres (3) meses, y es por ello que, una vez retirado el Producto del servicio técnico en el mes de febrero del año 2024, la placa reemplazada en el reloj objeto del reclamo gozaba de una garantía de tres (3) meses pura y exclusivamente por esa pieza, siempre y cuando la falla que pudiese acaecer sea reincidente sobre ese componente.

En consecuencia, concluyó que tal como lo reconoce la propia actora, este segundo ingreso del equipo al servicio técnico se produjo cinco (5) meses después de la primera reparación, es decir, dos (2) meses posteriores al vencimiento del plazo de garantía sobre la pieza reemplazada.

Señaló además, que la nueva presentación del reloj al servicio técnico no guarda relación alguna con la reparación efectuada en la primera oportunidad ni tampoco con los motivos que ocasionaron su ingreso, siendo en un primer caso un inconveniente con la carga y, en un segundo caso, un inconveniente con el sistema de geolocalización.

Explicó que, ante la primera contingencia técnica, SEASA hizo efectiva la garantía vigente, y GMRA procedió a efectuar la reparación correspondiente, la cual resultó plenamente satisfactoria, y no obstante, habiéndose extinguido —por el mero transcurso del tiempo— tanto el plazo de la garantía legal como el de la garantía contractual otorgada por SEASA, y encontrándose igualmente vencido el término de tres (3) meses previsto por la Ley de Defensa del Consumidor para supuestos de esta naturaleza, tanto el garante como su representada se opusieron fundadamente a efectuar una nueva reparación sin costo, lo que no obedece a una conducta de mala fe, sino al estricto cumplimiento del marco normativo y contractual aplicable, que no impone obligación alguna una vez expirados los plazos en que GMRA y SEASA se encontraban vinculados a tal prestación.

Sostuvo que por ende, cualquier eventual inconveniente posterior a los plazos indicados podría obedecer a causas totalmente ajenas a la responsabilidad de su mandante, tales como el uso inadecuado del Producto, la exposición a condiciones no contempladas en la garantía o el desgaste natural derivado del uso regular del equipo, lo que fue debidamente informado, en el sentido que esta segunda falla obedeció a un daño generado por el propio usuario, circunstancia que fue explicada al momento del segundo apersonamiento, junto con la reiteración del alcance limitado de la garantía otorgada.

Meritó que resulta evidente que se cumplió con el deber de información y que el consumidor fue debidamente advertido sobre la extensión objetiva y temporal de la garantía derivada de la reparación efectuada, en tanto la negativa a reparar el reloj sin costo en ocasión de la segunda falla se encuentra plenamente fundada en que el Producto se encontraba fuera del plazo de garantía otorgado. Añadió que además, la falla detectada tuvo origen en un daño externo motivada por un

uso indebido del Producto, circunstancias expresamente excluidas de la cobertura, por lo que la prestación sin cargo no resultaba procedente.

Transcribió las cláusulas pertinentes del certificado de garantía. Puntualizó además que se ofrecieron al consumidor opciones razonables y viables para la reparación o solución del inconveniente presentado, resultando su negativa a aceptarlas una decisión voluntaria que no puede ser imputada a la empresa.

Manifestó que el artículo 17 de la LDC únicamente resulta aplicable si la reparación inicial hubiera sido insatisfactoria, lo que indudablemente, habiendo transcurrido más de cinco meses desde la última reparación y encontrándose fuera de garantía el equipo, no se constata, aunque por decisión motivada por políticas comerciales, se procedió a reparar el reloj pese a haber detectado inicialmente la activación del sensor de humedad, dicha acción no implica reconocimiento de responsabilidad alguna.

Aseguró que ello permite inferir que el demandante incurrió nuevamente en un uso inapropiado del reloj o lo expuso a condiciones ambientales no previstas por la garantía, tal como ya ha sucedido con anterioridad.

Explicó que la cotización por la suma de \$352.714 no puede ser calificada como “exorbitante” ni irrazonable, toda vez que dicho monto se encuentra plenamente justificado, tanto por el valor de la pieza requerida para la reparación como por la tarifa correspondiente al servicio técnico oficial autorizado por el fabricante, sumado a que se trata de insumos y componentes importados.

Destacó que la empresa hizo uso de los canales de comunicación pertinentes y disponibles a fin de mantener debidamente informado al actor respecto del estado de su producto en todas las etapas del proceso. En efecto, las conversaciones sostenidas mediante la aplicación WhatsApp, así como los correos electrónicos intercambiados entre las partes, constituyen elementos probatorios suficientes del cumplimiento, por parte de su representada, de los deberes de información, buena fe y atención diligente al cliente.

Concluyó que no se ha configurado incumplimiento alguno por parte de la empresa, ni se ha acreditado un obrar negligente, arbitrario o contrario a derecho.

Impugnó los rubros indemnizatorios.

Ofreció prueba documental.

2.2. En el marco de dicha audiencia se tuvo por incontestada la demanda por SYNA S.A., y se lo declaró rebelde.

2.3. Se proveyeron las pruebas ofrecidas y no habiendo pruebas pendientes de producción para la segunda audiencia, se dispuso la fijación de una fecha de vencimiento del plazo probatorio. En fecha 28/11/2025 se tuvo por clausurado el período probatorio, y se dio vista al Agente Fiscal, quien emitió dictamen en fecha 10/12/2025. Se practicó planilla fiscal. Finalmente, el 12/12/2025 los autos fueron llamados a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1. Hechos conducentes: El actor reclama por este proceso el resarcimiento de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento del contrato celebrado con las demandadas. Argumenta que adquirió el reloj con el objetivo de mejorar su actividad deportiva, el que sufre desperfectos técnicos que no fueron satisfactoriamente reparados por las demandadas. Reclama esencialmente el pago de una

suma de dinero equivalente al valor de un reloj, conforme al precio actual en plaza, más una indemnización por los daños y perjuicios. Solicita también la aplicación de una multa en concepto de daño punitivo. Dirige la acción contra la firma que vendió el reloj -SYNA S.A.- y contra la empresa en donde se le realizó el servicio técnico postventa -GMRA S.A.-.

De acuerdo a la posición adoptada por la firma demandada GMRA S.A., no está controvertido el contrato por el cual el actor adquirió el reloj. Tampoco están controvertidos los diferentes ingresos del mismo al servicio postventa y sus desperfectos.

La controversia entre las partes gira en torno a la responsabilidad por los daños. En la versión de la parte actora el reloj fue comercializado con características de protección contra el agua (5 ATM – 50 metros) y con la opción de realizar natación. Según la posición adoptada por la demandada GMRA S.A., los daños y fallas invocados en el reloj no le son imputables. Fundamenta su defensa en que el daño producido al reloj fueron por uso inadecuado del producto, la exposición a condiciones no contempladas en la garantía o el desgaste natural derivado del uso regular del equipo. Además, la demandada impugnó los rubros reclamados por el actor.

Otra particularidad que tiene el proceso es que la accionada SYNA S.A. no contestó la demanda. En este sentido se ha entendido que la falta de contestación de demanda, en lo que a la apreciación de los hechos se refiere, constituye una presunción simple o judicial que incumbe exclusivamente al juez en oportunidad de dictar sentencia, establecer si ese silencio es o no susceptible de determinar el acogimiento de la pretensión del actor. Así, conforme lo definió nuestra Corte Suprema, “si bien la falta de contestación de la demanda no exime al actor de la necesidad de probar su derecho, se crea una presunción *iuris tantum* a su favor, la que debe ser destruida por la prueba del demandado” (CSJT en “Vitalone vs Wardi”, Sent. 171 del 13/06/2006).

Estos son los hechos contradichos y de justificación necesaria, conducentes para la resolución de la presente causa (art. 321, Código Procesal Civil y Comercial Ley n.º 9531 y modificatorias, en adelante CPCC).

2. Marco normativo. En base a los hechos invocados en la demanda y su contestación, las partes se encuentran vinculadas por una relación de consumo en los términos de los artículos 1092 y 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) y los artículos 1 a 3 de la Ley de Defensa del Consumidor n.º 24.240 y modificatorias (en adelante LDC). En virtud de esas disposiciones, es consumidor la persona que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final en beneficio propio o de su grupo familiar o social. En el caso el actor es una persona humana que adquirió un reloj smartwatch nuevo para uso particular a una empresa que ejerce de manera profesional el rubro de venta de este tipo de productos electrónicos, y con motivo de una serie de desperfectos que presentó el reloj, intervino la otra empresa demandada, también profesional en el rubro de servicio técnico posventa. Ello ubica a las partes como consumidor y proveedoras en los términos de los artículos 1 y 2 respectivamente de la LDC. El contrato celebrado se trata, en definitiva, de un contrato de compraventa de consumo.

En su demanda, el actor invocó un incumplimiento a los deberes de garantía en el marco del sistema protectorio de los consumidores.

Independientemente de las normas invocadas por el actor, corresponde señalar que el encuadre jurídico de la pretensión corresponde al juez, en virtud del principio *iura novit curia*, lo que faculta al sentenciante a subsumir los hechos en la norma que estime aplicable con prescindencia de la calificación propuesta por las partes.

En tal sentido, a la luz de los argumentos expuestos, estimo que la pretensión deducida se encuentra encuadrada en el art. 10 bis, inc. c), de la LDC, y no en el art. 17, inc. b), del mismo cuerpo normativo. Ello así, por cuanto si bien esta última disposición consagra una facultad a favor del consumidor, en modo alguno lo constriñe a transitar necesariamente esa vía con carácter previo al ejercicio de los demás derechos que le reconoce el ordenamiento jurídico consumeril.

En efecto, el art. 17 es una opción que la ley consagra a favor del consumidor, pero que en modo alguno lo ata a seguir necesariamente ese camino en forma previa a ejercer los demás derechos que emanan del estatuto del consumidor y del ordenamiento jurídico en general. Así, y 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, el consumidor podrá, directamente, ejercer algunas de las opciones que contempla el artículo 10 bis, sin necesidad de poner en funcionamiento el sistema de garantía legal obligatoria (Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R. “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, Buenos Aires: La Ley, T. I, pp. 154-155). El consumidor no debe atravesar forzosamente por el camino de las reparaciones para luego reclamar. No es una vía previa de carácter obligatorio. Lo que la LDC hace aquí es, simplemente, brindarle al proveedor la posibilidad de solucionar el conflicto antes de que llegue a los tribunales. Es decir, se trata de una oportunidad para quien defraudó la confianza del consumidor en un primer momento entregándole una cosa con fallas o no apta para cumplir su finalidad. Pero esa posibilidad no es un derecho del proveedor. El consumidor que recibe un producto fallado puede perfectamente saltar esto y accionar judicialmente con fundamento en el art. 10 bis LDC ya que dicho precepto no está excluido para este caso. (Cfr. Chamatropulos, D. A., “Estatuto del Consumidor. 2da. ed. ampliada y actualizada, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Ley, 2019, t. I, p. 611).

Sentado ello, cabe destacar que en el caso de autos el primer ingreso del producto al servicio técnico postventa tuvo lugar el 30/01/2024, mientras que la adquisición se concretó el 18/03/2023; es decir, dicho ingreso se produjo con posterioridad al vencimiento del plazo de garantía legal previsto por la normativa vigente, de 6 meses (art. 11 LDC). En consecuencia, la reparación fue canalizada en el marco de una garantía contractual extendida otorgada por el fabricante, Samsung Electronics Argentina S.A., conforme surge de la documentación acompañada por la demandada GMRA S.A., la cual era de 12 meses a contar desde la adquisición del bien.

Ahora bien, el referido fabricante (SEASA) no ha sido demandado en estas actuaciones, lo que impide atribuirle responsabilidad en los términos del art. 13 de la Ley de Defensa del Consumidor, cuando eventualmente ello pudiera surgir de la prueba producida. Ello es así, en tanto se trata de una garantía de naturaleza contractual —y no de la garantía legal de seis meses prevista por la ley—, supuesto en el cual la eventual extensión de responsabilidad requería la debida integración de la litis con el obligado directo, a saber el fabricante.

En el caso bajo análisis, y no obstante a los términos utilizados en la demanda, resulta claro que el actor reclama la restitución de lo abonado por el bien objeto del contrato, razón por la cual la pretensión procesal es susceptible de encuadrar como una resolución del contrato de consumo celebrado, con un reclamo resarcitorio por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de contrato por los defectos que tendría el reloj comprado. En consecuencia, la cuestión debe ser analizada entonces a la luz del régimen especial de incumplimiento contractual previsto en el art. 10 bis y consecuentes de la LDC.

La norma del art. 10 bis de la LDC regula los efectos derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el proveedor frente al consumidor (y que lesionan su interés de prestación), estableciendo algunas diferencias respecto del tratamiento de la misma cuestión en la normativa general del CCCN (art. 730). Cabe señalar que si bien la LDC en su

artículo 10 bis, en caso de incumplimiento de la obligación, faculta al consumidor a exigir (a) el cumplimiento forzado de la obligación; (b) aceptar otro producto o prestación; o (c) resolver el contrato; nada impide que se acudan a otras normas del derecho privado para hacer operativa la pretensión del actor. Si bien ese artículo 10 bis de la LDC tiene diferencias respecto del tratamiento de la misma cuestión por la normativa general (art. 730, CCCN), como el CCCN regula los contratos de consumo, complementando el dispositivo estatutario, su perspectiva también resulta aplicable a la materia por aplicación del principio de interpretación normativa favorable (art. 3 de la LDC y art. 1093 del CCCN) (Boragina, J. y Meza, J. en Marhaba, D. y Scarramberg, J. -Comp.- "Ley N° 24.240 comentada y concordada", Buenos Aires: Consejo de la Magistratura, 2024, pp. 270-271).

De este modo, la tutela del interés de prestación por parte del artículo en comentario (art. 10 bis LDC) se concreta en distintas posibilidades que asisten al consumidor frente al incumplimiento relativo o absoluto del deber primario comprometido por el proveedor (entrega de un producto apto para el consumo o prestación de un servicio), ejerciendo las acciones de cumplimiento forzoso (sea en especie -incluyendo la aceptación de otro producto o servicio equivalente- o por contravalor dinerario) o acudiendo a la posibilidad resolutoria del contrato y al reclamo de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento o de la frustración del negocio (tutela reparatoria del crédito) (Cfr. Boragina, J. y Meza, J. en Marhaba, D. y Scarramberg, J. -Comp.- "Ley N° 24.240, ob. cit., pág. 271).

3. La relación contractual. Para probar el desarrollo de la relación contractual se produjo prueba de distinta naturaleza.

3.1. Documental ofrecida por el actor. Con el escrito de demanda (SAE, 23/04/2025) acompañó copia de denuncia ante la Dirección de Comercio Interior de fecha 30/07/2024; acta de matrimonio de Ignacio Mateo y Ruth Luciana Marcial; correo electrónico enviado a lumarcial.lm@gmail.com con adjunto de la factura de compra de fecha 18/03/2023 de Riiing (SYNA S.A.) a nombre de Marcial Ruth Lucia, en donde figura la compra del Smartwatch Samsung Galaxy Watch 5 (44mm) Gray; Orden de Servicio n.° 4168882750, n.° de cliente 6201286855 de fecha 30/01/2024, de donde se lee sujeto a revisión técnica, cargador no enciende, buen estado en general con fotografía de la misma orden e iguales datos; fotografía de orden de servicio donde se lee estado del equipo: buen estado general y en descripción del defecto: software/ se reinicia al cargar; correo electrónico enviado a lumarcial.lm@gmail.com de fecha 07/07/2024 donde se adjuntan dos archivos, una factura B de Samsung Store GMRA S.A. de fecha 10/02/2024 a nombre de Ignacio Mateo, cuya descripción dice: [PGH82-29373A] SVC PBA-MAIN(USA/ZA)SM-R910,16GB,NA,XAA; 1,00 Unidades y un ticket factura B n.° FA-B 00876-00001692; orden de servicio n.° 4170368138, n.° de cliente 6201286855 de fecha 13/07/2024, donde figura que encuentra fuera de garantía, y en la descripción del defecto se lee falla de software app equipo no conecta al GPS al activar el modo depo, en descripción de la reparación dice negativa de reparación, y en observaciones se menciona equipo en buen estado/sujeto a revisión técnica; ticket n.° 2216406702 a nombre de Ignacio Mateo, de fecha 02/07/2024 donde se describe que el cliente se acerca porque el reloj no mide distancias ni funciona el GPS se realizan las pruebas y funciona correctamente; presupuesto de GMRA S.A. de fecha 17/07/2024 a nombre de Ignacio Mateo, por el monto de \$352.714; fotografías de capturas de página web de Samsung "estado de mi reparación, n.° de ticket 4170368138 con fecha de solicitud el 13/07/2024 y estado reparación rechazada y además de la tienda online de Samsung Argentina surgen los detalles del reloj Galaxy Watch5 44mm: *Galaxy Watch 5 tiene una clasificación de resistencia al agua de 50 metros según la norma ISO 22810:2010. No es adecuado para el buceo o actividades acuáticas a alta presión. Si el dispositivo o sus manos están mojados, deben secarse completamente antes de manipularlos; correos electrónicos del 25/07/2024 y del 07/07/2024 enviados a lumarcial.lm@gmail.com donde se adjunta imágenes; factura B de Ultralight S.R.L. de

fecha 08/08/2024 por la suma de \$956.999; captura de pantalla de mercadolibre.com.ar de reloj Samsung Galaxy Watch5 44 Inteligente Bluetooth Gris Color de la caja blanco; conversación de Whatsapp entre los n° 3813001139 y 3815164430 y entre los n° 3816295462 y 3815164430.

3.2. Documental ofrecida por GMRA S.A.. Con su contestación de demanda (SAE, 14/08/2025) acompañó información de garantía del producto Samsung con la duración del período de garantía (12 meses), política de garantía; orden de servicio n.° 4168882750 y n.° 4170368138.

3.3. Informativa.

S.A. AMX Argentina contestó oficio (SAE, 21/08/2025) e informó la titularidad de los siguientes celulares:

3813001139 MATEO IGNACIO

3813001139 D'HIRIART CLAUDIA

3813001139 MATEO IGNACIO

3816295462 MARCIAL RUTH LUCIANA

3816295462 MARCIAL RUTH LUCIANA

3816295462 LUNA MARIA LUISA

Telecom Argentina S.A. informó (SAE, 25/08/2025) la titularidad de los servicios n.° 3813001139 y n.° 3816295462, a nombre de Mateo Ignacio, y que la línea de telefonía 3815164430 no corresponde ni ha correspondido a un cliente de esa Compañía.

AMX Argentina S.A. (Claro) informó (SAE, 11/09/2025) que los números de teléfono 3813001139 y 3816295462, no se registraron activas en su Compañía durante el período Enero 2023 a Julio de 2025, mientras que el número de teléfono 3815164430 no pertenece a esa compañía de telefonía celular.

La Dirección de Comercio Interior informó (SAE, 15/09/2025) que la firma GMRA S.A. cuenta hasta el presente año con 12 denuncias dentro de los últimos cinco años y no cuenta con antecedentes por infracciones a las leyes de su competencia. A su vez, SYNA S.A. cuenta hasta el presente año con 8 denuncias y no cuenta con un antecedente por infracción. Asimismo adjuntó el expediente administrativo n.° 3350/311-M-24.

Movistar contestó oficio (SAE, 10/11/2025) donde informó que la línea 3815164430 está asignada a GMRA SA, CUIT 30715621866, sin domicilio registrado, desde el 02/09/2022 a la fecha.

3.4. Prueba de reconocimiento.

En fecha 22/08/2025 se llevó a cabo el reconocimiento judicial y se procedió a acceder a los sitios web e ingresar los datos señalados por el oferente de la prueba:

A) <https://v3.account.samsung.com/dashboard/profile>,

B) <https://www.samsung.com/ar/mypage/myrepair/track-repair/>

C) <https://garmin.com.ar/>

D) <https://riiing.com.ar/p/samsung-galaxy-watch5-44mm/>

3.5. Exhibición de documentación.

En fecha 02/09/2025 la demandada GMRA S.A. indicó que la documentación cuya presentación se la intimó a presentar, ya fue agregada por la parte actora y reconocida por su parte en la audiencia del 14/08/2025.

En relación a los datos contenidos en la cuenta alojada en la página web de Samsung, sostuvo que no es GMRA quien posee datos, sino que es Samsung Electronics Argentina S.A., por lo que su mandante se ve imposibilitado de cumplir con el requerimiento ordenado.

3.6. Pericial electrónica.

A instancias de la parte demandada se produjo prueba pericial electrónica que estuvo a cargo del Ingeniero electrónico Fabricio Guillermo Misael Arismendi Svistoñuk. En su informe (SAE, 16/11/2025) dictaminó lo siguiente:

En relación al punto 1 de pericia, detalló un listado de los componentes funcionando normalmente, y luego enunció los defectos detectados, a saber, degradación severa de autonomía de batería, elevación térmica anómala, adquisición intermitente de señal GNSS y reinicio anómalo.

En relación al punto 2 de pericia, dictaminó acerca de la naturaleza y etiología de los defectos, y analizó que el dispositivo ha sido intervenido previamente sin herramienta especializada, evidenciando manipulación técnica anómala. Refirió además, que observó depósitos blancos, los que son indicadores de contaminación con sales minerales típicas de agua con contenido iónico elevado y dijo que las juntas tóricas han sufrido degradación física y química, estado que es incompatible con: (a) Presión de compresión (squeeze) normal, (b) Capacidad de sellado hermético, (c) Certificación IP68 (requiere resistencia certificada). Concluyó que la certificación IP68 + 5ATM del dispositivo ha sido anulada por compromiso integral de juntas tóricas de sellado

Expuso que se detectó mancha de corrosión por contacto con electrolito (agua + sales), y concluyó que existe evidencia objetiva de ingreso previo de agua con contenido iónico (contaminada con depósitos minerales) al interior del encapsulado del dispositivo.

Luego se realizó un análisis de los residuos, prueba de pH, donde se obtuvieron tres muestras, y dictaminó que los residuos contienen depósitos alcalinos indicativos de exposición a agua con contenido mineral/iónico. Indicó que el origen más probable es agua mineralizada provincial u agua de piscina, ambas presentes en ambiente normal de Tucumán.

Efectuó una síntesis del mecanismo de daño, con la cadena causal de deterioro integrada: donde la causa indicada es ingreso de humedad con contenido mineral.

En relación al punto 3 en primer lugar mencionó las especificaciones del manual de usuario, según el cual, está permitido:

- Inmersión en agua dulce hasta 1.5m por 30 minutos
- Uso bajo lluvia
- Lavado de manos
- Sudoración durante ejercicio
- Uso en piscinas de agua dulce.

Luego especificó las restricciones expresas del manual:

- No apto para agua salada (requiere enjuague inmediato post-inmersión)

- No para agua con químicos corrosivos sin protección
- No para buceo o actividades de presión extrema
- Se recomienda enjuague con agua dulce tras exposición a cloro.

Posteriormente, analizó las distintas hipótesis.

Hipótesis 1: Uso en agua dura (lavado de manos, lluvia provincial)

Evaluación técnica:

- Agua dura es agua DULCE mineralizada
- Uso en lluvia es USO PERMITIDO según manual
- Lavado de manos es USO PERMITIDO según manual
- El dispositivo debe soportar agua dura sin comprometer IP68

Concluyó entonces dicho uso es conforme a manual y especificación.

Hipótesis 2: Uso en piscina sin enjuague post-inmersión

Evaluación técnica:

- Agua de piscina (pH 7-8) es CONFORME A ESPECIFICACIÓN IP68
- Manual PERMITE uso en piscinas
- Manual RECOMIENDA enjuague posterior

Si no hubo enjuague: Incumplimiento de recomendación de mantenimiento, pero NO violación del manual de uso.

Concluyó entonces que el uso es fundamentalmente permitido, con posible negligencia en mantenimiento post-uso, se puede considerar negligencia menor en mantenimiento, no violación de especificación por el fabricante.

Hipótesis 3: Compromiso preexistente de certificación IP68

Análisis forense:

- Juntas encontradas completamente comprometidas
- Patrón de daño compatible con reensamble deficiente
- Residuos minerales en puntos de cierre

Concluyo que si la certificación IP68 fue comprometida por intervención técnica, entonces:

- El usuario que recibió el dispositivo con sellado aparente no aplicaría el mal uso.
- Responsabilidad directa del agente interviniente que comprometió el sellado.
- El usuario confió legítimamente en la certificación y sellado post-service.

En relación al punto 4 de pericia, dictaminó que se detectó corrosión en electrónica, y que una limpieza podría remover depósitos superficiales pero no puede reparar estructuralmente daño

penetrante.

Respecto a los componentes que requieren intervención integral, enumeró los que requieren el reemplazo necesariamente. Explicó que si es técnicamente posible realizar el procedimiento, no siendo suficiente únicamente el cambio de placa, ya que se requiere la intervención integral del reloj, y si se recuperaría una operación normal del mismo, en ese caso.

Finalmente realizó las conclusiones técnicas integrales, donde refirió que actualmente el dispositivo funciona, pero presenta múltiples defectos compatibles con daño interno progresivo; que los defectos son síntomas de corrosión causada por ingreso de agua mineralizada. Manipulación técnica precedente evidenciada; que no se trata de mal uso. El ingreso es compatible con uso permitido (agua dura, piscina) o compromiso previo de certificación; y la necesidad de cambio de placa: Sí es imprescindible, junto con demás partes detalladas en el apartado anterior.

Impugnación dictamen.

En fecha 20/11/2025 la parte demandada impugnó el dictamen pericial.

En primer lugar, mencionó la imposibilidad de asistencia por notificación improcedente y falta de antelación.

Luego, indicó que en el punto de naturaleza y etiología del defecto, el perito se extralimitó al formular juicios sobre la probabilidad de exposición a distintos tipos de agua, indicando que el rango de pH observado podría corresponder a agua mineralizada, agua de piscina tratada o sudor concentrado, siendo dicha afirmación una hipótesis subjetiva, basada únicamente en criterios geográficos y conjeturas sobre hábitos de la persona usuaria, lo cual excede el objeto técnico de la pericia. Añadió que las afirmaciones sobre el origen del líquido, cuando no pueden constatarse objetivamente mediante análisis instrumental, carecen de sustento técnico y constituyen extralimitación.

Concluyó que las afirmaciones del perito respecto a la probabilidad de exposición a agua de mar o a otros líquidos según su criterio, deben ser desestimadas, manteniéndose válidos únicamente los hallazgos objetivamente constatados, tales como la presencia de depósitos minerales, el rango de pH observado y el compromiso físico de las juntas tóricas, así como su relación con las condiciones de uso expresamente permitidas y las restricciones del manual del fabricante.

Luego, impugnó la conclusión del perito relativa a la Hipótesis 2: Uso en piscina sin enjuague post-inmersión, en la que sostiene que, de no haberse realizado el enjuague posterior, podría existir una “posible negligencia en mantenimiento post-uso”, aunque considera que el uso fue “fundamentalmente permitido” y que ello no constituye violación de las especificaciones del fabricante. Sostuvo que tal apreciación constituye, nuevamente, una extralimitación, ya que el perito no puede calificar la gravedad de una supuesta negligencia ni determinar si hubo o no violación del manual, cuestiones que corresponden al ámbito jurídico y no al análisis técnico.

Advierte que el profesional ha acompañado fotografías que dan cuenta del estado del equipo, y de las mismas surge la existencia de un golpe en el marco del reloj. No obstante ello, si bien el perito concluye en que existió un ingreso de agua en el reloj, no ha ni siquiera evaluado la posibilidad de que el ingreso de agua haya sido consecuencia de un daño preexistente y provocado por el propio actor.

Destacó que el manual del usuario del producto y la información oficial publicada por Samsung contemplan advertencias y recomendaciones precisas sobre el uso adecuado del dispositivo, con el objetivo de prevenir daños, preservar el correcto funcionamiento del equipo y garantizar que sus características técnicas, incluida la resistencia al agua, y entre las indicaciones más relevantes, se

destaca que “la función de resistencia al agua de Galaxy Watch/Fit no es permanente” y que es necesario “verificar la resistencia al agua cada cierto tiempo en un centro de servicio autorizado de Samsung Electronics para garantizar la protección de sus dispositivos”. Nada indica el actor respecto de si concurrió a un centro de servicio autorizado, lo que permite presumir que no lo hizo.

De acuerdo con estas condiciones, cualquier exposición del dispositivo fuera de los límites expresamente permitidos por el manual —como permanencia prolongada en agua, cambios bruscos de presión o temperatura, o ausencia de verificación en centro autorizado— constituyen incumplimiento objetivo del manual. Por tanto, si existió lo que el perito denomina “posible negligencia en mantenimiento post-uso”, ello no puede ser considerado un juicio menor o subjetivo, sino que constituye una violación de las condiciones expresas de uso previstas por el fabricante, tal como surge de la evidencia técnica y del manual. Del análisis del informe pericial surge de manera objetiva que existió un incumplimiento de las recomendaciones de mantenimiento, como el enjuague posterior tras la exposición al agua de piscina. Esto es consistente con una exposición a piscinas u otros ambientes similares, lo cual afecta directamente la certificación IP68. El perito, al calificar dicho incumplimiento como “posible negligencia menor” y sostener que no constituye violación del manual de uso, se extralimita al emitir un juicio sobre la supuesta gravedad del acto y al intentar desligar al usuario de su responsabilidad, valoración que excede su competencia técnica y corresponde al ámbito jurídico.

Agregó que la evidencia técnica demostraría que el dispositivo fue utilizado en condiciones contrarias a las expresamente autorizadas, generando un incumplimiento objetivo del manual y la responsabilidad directa del actor.

En relación a la hipótesis 3, en relación a que el usuario recibió el dispositivo con sellado aparente, dijo que tras la reparación, el equipo fue entregado en perfectas condiciones, por lo que cualquier daño posterior es atribuible exclusivamente al uso indebido del usuario.

Añadió que el informe técnico describe un “daño severo en la ranura tri-wing” que puede ser consecuencia de un uso inadecuado del usuario o de una apertura realizada en un centro de servicio no autorizado, donde no se utilizaron las herramientas certificadas por el fabricante. Este tipo de intervención compromete la hermeticidad del dispositivo, afectando directamente la certificación IP68 y evidenciando que el daño se produjo por incumplimiento de las condiciones de uso expresamente establecidas por el fabricante, sin que pueda imputarse responsabilidad a la empresa.

Concluyó que del análisis del informe pericial surge de manera objetiva que existió un incumplimiento de las condiciones de uso del dispositivo, incluyendo exposición a ambientes acuáticos sin el enjuague posterior recomendado y presencia de depósitos minerales que comprometen la hermeticidad. Asimismo, que los hallazgos objetivos deben prevalecer sobre la conclusión subjetiva del perito, evidenciando que el daño se produjo por negligencia o uso indebido del usuario.

Dicha impugnación fue contestada por el perito, por presentación de fecha 27/11/2025, el cual ratificó en todos sus términos las conclusiones de su informe pericial.

A efectos de resolver la impugnación planteada, en términos generales es necesario recordar que, al tratarse de una rama del saber que el Juez no está obligado a conocer, el informe del perito, como la de cualquier otro experto, resulta de ponderación ineludible, de allí que no basta con expresar un disenso vago y general con la labor pericial, sino que es imprescindible impugnar específicamente y con el mismo rigor técnico o científico las razones que justifiquen que haya que apartarse de tales conclusiones (Cám. Civil y Comercial Común; Sala 2, Sent. 148 del 29/03/2022; Sala 3, Sent. 214

del 29/05/2014).

No obstante lo señalado, debe tenerse en cuenta que la prueba pericial no es vinculante para los magistrados, quienes están dotados de facultades para apreciarlas con los límites objetivos de las reglas de la sana crítica (cfr. Cám. del Trabajo, Sala 1, Sent. 165 del 23/09/2021; Cám. Civil en Documentos y Locaciones, Sala 1, Sent. 157 del 13/08/2021; Cám. Contencioso Administrativo, Sala 3, Sent. 675 del 15/12/2020, entre otras). En cualquier caso, la impugnación formulada a la pericia no logra desvirtuar el trabajo llevado a cabo por el perito.

A mayor abundamiento cabe resaltar que el demandado si bien designó consultor técnico para participar en la presente pericia, el mismo no asistió ni participó de la actividad preparatoria del dictamen conforme surge de la videograbación adjuntada en el expediente por el perito (SAE 14/11/2025), como así tampoco, la parte impugnante. Cabe resaltar también que las impugnaciones realizadas a las pericias requiere ser realizadas por un profesional en la materia y del escrito de impugnación presentado por la parte demandada en fecha 20/11/2025 tampoco surge que dicha presentación haya sido suscripta por el consultor técnico al Sr. Víctor Gustavo Tejerina. Por lo expuesto, cabe rechazar la impugnación de la pericia formulada por el demandado.

4. Incumplimiento.

La prueba efectivamente producida en autos permite afirmar que el reloj adquirido por el Sr. Mateo fue comercializado con una clasificación de resistencia al agua de 50 metros (5ATM), conforme surge de la documentación acompañada por la aparte actora, la cual no fue desconocida por la demandada.

A su vez, los demandados no han logrado acreditar que el dispositivo haya sido utilizado en condiciones contrarias a las indicaciones del fabricante. Por el contrario, de las constancias de la causa se desprende que el producto no cumplió con la finalidad para la cual fue adquirido, esto es, su uso en condiciones compatibles con la resistencia al agua informada al momento de la contratación. Ello significa, en definitiva, la existencia de un incumplimiento legal y contractual por parte de los demandados, tal como será puesto de manifiesto a continuación.

En efecto, la demandada GMRA S.A. sostuvo que el reloj cuenta con certificación de resistencia al agua bajo la clasificación 5 ATM (equivalente a una profundidad máxima de 50 metros), aclarando que dicha condición no implica impermeabilidad absoluta, pudiendo verse afectada por un uso indebido o por la exposición a condiciones que excedan las previstas en el Manual del Usuario. Asimismo, invocó la existencia de advertencias y recomendaciones disponibles tanto en dicho manual como en el sitio oficial del fabricante, señalando —entre otras— la necesidad de verificar periódicamente la resistencia al agua en centros de servicio autorizados.

Sin embargo, tales alegaciones no han sido debidamente acreditadas en autos. En particular, corresponde destacar que no se acompañó el Manual del Usuario que contendría las supuestas advertencias invocadas, ni se acreditó que las mismas hubieran sido efectivamente puestas en conocimiento del consumidor de manera clara, suficiente y destacada al momento de la comercialización. Incluso, el enlace web mencionado por la demandada resultó inaccesible (“la página solicitada no está disponible”), lo que impide tener por probada la información que allí se dice contenida.

En este punto, resulta relevante señalar que eran los propios proveedores quienes se encontraban en mejores condiciones de acreditar la existencia, contenido y adecuada comunicación de tales limitaciones de uso, máxime cuando las mismas podrían operar como eximentes o atenuantes de responsabilidad. La omisión en la producción de dicha prueba debe valorarse en su contra.

Asimismo, conforme a las reglas de la experiencia común (art. 127 del CPCCT), cabe razonablemente entender que un consumidor medio, al adquirir un reloj publicitado como “resistente al agua 50 metros”, se forma la convicción de que el producto puede ser utilizado en contacto con el agua en condiciones normales, sin que ello implique un riesgo de daño. De allí que pesaba sobre el proveedor el deber de informar de manera clara, precisa y destacada cualquier limitación relevante a dicha prestación, lo que en el caso no ha sido acreditado. Esta circunstancia configura un incumplimiento para con el deber de información consagrado en el art. 4 de la LDC y art. 1100 del CCCN.

A lo expuesto se suma que la codemandada SYNA S.A. no compareció al proceso, omitiendo también aportar elementos probatorios que pudieran esclarecer los hechos controvertidos.

La deficiencia probatoria mencionada implica el incumplimiento por parte de la demandada respecto a los deberes de colaboración que en materia probatoria recae sobre los proveedores. El artículo 488 del CPCC prescribe que los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, y que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor. Se ha entendido en este sentido que, cuando el proveedor no aporte al juicio las prueba que se encuentren en su poder, o éstas se hayan perdido, o no se hayan producido, cuando razonablemente se encontraba en cabeza de aquél su preservación, este extremo constituirá una presunción en su contra, que permitirá presumir el hecho invocado por el consumidor (Picasso, S. - Vázquez Ferreyra, R, -Dirs.-, "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", La Ley, Buenos Aires, 2009, Tomo I, pp. 669 y ss.). En idéntico sentido, la jurisprudencia ha señalado que la obligación de probar los hechos controvertidos recae sobre quien, según las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo (citada por Rusconi, D. "Manual de Derecho del Consumidor", Buenos Aires: Abeledo Perrot, 2009, p. 121).

Por otra parte, adquiere especial relevancia la prueba pericial producida por el Ing. Arismendi Svistoñuk. El experto detectó en el dispositivo múltiples anomalías —tales como degradación severa de la batería, elevación térmica anómala, fallas en la adquisición de señal GNSS y reinicios del sistema operativo—, concluyendo que las mismas son compatibles con procesos de corrosión derivados del ingreso de humedad.

Asimismo, el perito elaboró una cadena causal integrada, determinando que el ingreso de agua constituye la causa común de los defectos verificados. En cuanto al uso del dispositivo, concluyó que el mismo fue conforme a las especificaciones del fabricante, descartando un uso indebido, y señalando que el ingreso de humedad resulta compatible con un uso permitido o, en su defecto, con un compromiso previo de la certificación de resistencia.

En el caso bajo análisis, cabe concluir que el reloj, en las condiciones en que fue comercializado, no resultaba apropiado para cumplir la finalidad para la cual fue adquirido. Ello así, pues —según lo confirmado por el perito— ante la detección de corrosión, la solución técnica requiere una limpieza química profunda o el reemplazo de los componentes afectados, lo que implica una intervención integral del dispositivo, incompatible con el estándar de prestación esperable conforme a sus características y destino.

En función de todo lo expuesto, la hipótesis más verosímil es que el daño sufrido por el dispositivo obedece, ya sea a una deficiente información brindada por los proveedores —al no advertir adecuadamente las condiciones y limitaciones de uso—, o bien a un defecto en la certificación de resistencia al agua del producto.

En definitiva, el reloj fue comercializado bajo determinadas especificaciones cuya efectiva extensión y limitaciones no fueron debidamente informadas al consumidor —o al menos no existe prueba de ello—, configurándose así un incumplimiento relevante que frustra la finalidad de la celebración del contrato por el consumidor.

Es por estos motivos que al configurarse un incumplimiento esencial del contrato, corresponde hacer lugar a la demanda y declarar a las demandadas como civilmente responsables por los incumplimientos reclamados en virtud de lo establecido en el inciso c) del art. 10 bis de la LDC.

En tales condiciones, al verificarse un incumplimiento esencial, corresponde hacer lugar a la demanda y declarar la responsabilidad civil de las demandadas por los incumplimientos reclamados, en los términos del art. 10 bis inc. c) de la Ley de Defensa del Consumidor y con los alcances que serán precisados a continuación.

5. Rubros reclamados.

5.1. Daño patrimonial. En primer lugar, el actor estima un perjuicio patrimonial cuantificado en el valor del reloj, el cual solicita sea estimado al momento del pago, con la correspondiente entrega del aparato averiado.

Sin embarco, corresponde precisar que esta pretensión no constituye un rubro resarcitorio sino que se enmarca así dentro de lo normado por el artículo 10 bis inciso “c” de la LDC, según el cual el consumidor puede optar por rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado. Cabe no obstante una precisión terminológica. Si bien esa disposición utiliza el término rescindir, lo correcto hubiera sido la utilización por parte del legislador del término resolver, puesto que en esencia lo que regula la norma es la resolución por incumplimiento en el caso de los contratos de consumo. Lo expresado resulta evidente si se tiene presente que la rescisión unilateral consiste en la facultad acordada a cualquiera de las partes de dejar sin efecto el contrato por su sola voluntad, sin expresión de causa. En cambio, la resolución constituye otra de las categorías extintivas del contrato que contempla el CCCN, que si bien se activa por decisión de una de las partes, en este caso, la extinción se produce a raíz de un hecho posterior a la celebración del contrato, previsto por la ley o por los contratantes en forma expresa o implícita. A diferencia de la rescisión unilateral, para la que basta la sola estipulación de las partes o la disposición de la ley, la resolución siempre está sujeta a un hecho sobreviniente (Zentner, D., "Modos de extinción de los contratos" en Ghersi C. y Weingarten, C., -Dirs.- Manual de contratos civiles, comerciales y de consumo, Buenos Aires: La Ley, 2018, pp. 183-184).

Los supuestos de resolución contractual provienen de diversas causas en el CCCN: incumplimiento contractual (arts. 1093 y ss.); condición resolutoria (arts. 343 y ss.) y plazo resolutorio (arts. 350 y ss.), con la particularidad que en estos casos no es necesaria una declaración extintiva. Es indudable que la hipótesis de mayor trascendencia por su amplio campo de actuación en los contratos - asimismo la más abarcada por la regulación del CCCN- es la resolución que proviene del incumplimiento contractual (Zentner, D., ob. cit., pp. 184-185). Si bien por esencia la resolución requiere de un incumplimiento esencial de la prestación cuya apreciación depende de factores objetivos y subjetivos (art. 1084, CCCN), cabe resaltar que el art. 10 bis inciso "c" de la LDC no requiere para la operatividad de la resolución contractual, el previo emplazamiento al deudor para que cumpla por un plazo perentorio no menor de quince días bajo apercibimiento de resolución (arts. 1087 y 1088 del CCCN). Por lo tanto, en el caso de los contratos de consumo resulta suficiente la mera comunicación de la decisión de resolver el contrato, puesto que por no tratarse de un requisito establecido en el régimen especial protectorio del consumidor, no cabe exigir un emplazamiento previo para tornar operativa la extinción de un contrato de consumo ante un supuesto de incumplimiento, resultando de aplicación lo dispuesto en el art. 1089 del CCCN.

En función de lo señalado, constatado el incumplimiento esencial del contrato en el caso concreto, el reclamo es procedente y se declarará la resolución del contrato, lo que tiene como uno de sus efectos la restitución de lo pagado (art. 1080, CCCN). En lo que respecta a los efectos de la resolución, se condenará exclusivamente a SYNA S.A., en tanto fue el vendedor del producto, a restituir al actor la suma de **\$115.834,62** (pesos ciento quince mil ochocientos treinta y cuatro con 62/100 centavos) equivalente al valor abonado por el actor por el reloj smartwatch Samsung Galaxy Watch 5 (44mm) Gray objeto del contrato. A ello corresponde agregar un interés moratorio mediante la aplicación de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina desde la fecha del contrato (18/03/2023) y hasta su efectivo pago. Paralelamente, y como efecto derivado de la resolución contractual (art. 1080 del CCCN) el actor deberá restituir a la demandada el reloj entregado, en el estado en que se encuentra en la actualidad.

5.2. Daño moral. Bajo este concepto el actor reclamó \$956.999 en función del reloj marca Garmin que adquirió en sustitución del reloj Samsung. Solicitó se considere todo el tiempo perdido por la omisión de las codemandadas y al trato indigno recibido. Además, puntualizó que experimentó frustración y malestar debido a la falta de respuesta por parte de las codemandadas, lo que sin perjuicio de lesionar sus intereses económicos, ha afectado negativamente su bienestar y lo ha llevado a la necesidad de continuar con su vida en especial su esfera relacionada a la salud, tal como lo había planificado al momento de la adquisición del reloj que actualmente se encuentra averiado.

En los términos normados por el artículo 1738 del CCCN es posible englobar a los daños no patrimoniales como aquellos que afectan la integridad psicofísica y social de las personas (diferenciándolos de aquellos que afectan la integridad patrimonial). Este rubro hace referencia al daño que provoca una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, individual o colectivo, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial (Pizarro, R. "Daño moral", 3ª ed., Santa Fe: Rubinzal-Culzoni, 2021, T. I, p. 37).

En el caso no se acercó ningún elemento de prueba que permita acreditar algún tipo de padecimiento que implique la afección a la integridad del actor o sus afecciones espirituales legítimas (art. 1738, CCCN). No obstante, la doctrina ha resaltado que, si bien en el ámbito contractual la procedencia del daño moral era más bien restrictiva, luego se generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y no paritarios (cfr. Galdós, J. en Lorenzetti, R. -Dir.- "Código Civil y Comercial comentado", Santa Fe: Rubinzal-Culzoni, 2015, T. VIII, p. 499). En este sentido, nuestros tribunales han entendido que, en el marco de una relación de consumo, no es necesaria prueba específica cuando existen elementos que autorizan a presumirlo, ponderando la relación de asimetría que media entre las partes, lo que acrecienta la frustración y la impotencia (Cám. CCC, Sala 1, Sent. 218 del 27/05/2021). Se ha dicho así que, cuando se registran algunas situaciones como insatisfacción de necesidades, pérdida de tiempo, trato indigno, entre otras; el daño moral surge in re ipsa, porque es la consecuencia natural del acontecer de los hechos (Müller, G. "El daño moral en las relaciones de consumo", en Müller, G. -Dir.- "Cuestiones de derecho del consumidor II", Tucumán: Bibliotex, 2018, p. 249). Por ello se ha reconocido una tendencia de la jurisprudencia hacia la tesis amplia del resarcimiento del daño moral contractual en la defensa del consumidor, lo que merece una apreciación autónoma que no tiene por qué guardar relación con el daño patrimonial (cfr. Cám. CCC-Concepción, Sala 2, Sent. 308 del 11/09/2024).

Los hechos del caso permiten considerar como razonables los perjuicios extrapatrimoniales sufridos por el actor. Se trata de la adquisición de un artefacto costoso destinado precisamente a ámbitos de

esparcimiento personal, y que según sus dichos, era adquirido para realizar actividad física, lo que puede entenderse como un generador de ciertos malestares cuando tal disfrute se vea frustrado por motivos ajenos a su parte. Valoro también que el actor adquirió el reloj de una marca de prestigio (Samsung), lo que pudo haber generado una legítima expectativa de que el producto iba a contar con determinada calidad y que iba a ser capaz de responder ante cualquier desperfecto. El hecho de que luego del reclamo presencial el actor haya tenido que comunicarse en reiteradas ocasiones por teléfono y por vías digitales también puede entenderse como una circunstancia generadora de malestares resarcibles como daño extrapatrimonial.

A los fines de la cuantificación, se sigue la pauta fijada en el artículo 1741 CCCN donde se precisa que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Al respecto, calificada doctrina afirma que el legislador ha establecido una directiva para los jueces que está lejos de ser una mera recomendación o sugerencia. Importa un mandato claro y preciso respecto de la cuantificación del monto indemnizatorio, cuya inobservancia afecta la motivación del decisorio (Pizarro, R.D. y Vallespinos Carlos G., "Tratado de Responsabilidad Civil", 2da. edición, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2024, T. II, pp. 588-589). En sentido coincidente se ha afirmado que lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el "precio del consuelo", en procura la mitigación del dolor de la víctima a través de cosas o distracciones que le permitan restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales (Galdós, J.M. en Lorenzetti, R. –Dir.- "Código Civil y Comercial de la Nación comentado", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2015, T. VIII, pp. 502-503).

Es preciso dejar sentado que se determina la responsabilidad concurrente de ambas demandadas en el caso de este rubro (art. 1751 CCCN). Ello es así, porque si bien el perito mencionó como hipótesis un posible compromiso preexistente de la certificación IP68, lo cierto es que no acreditó un vicio o defecto de fabricación, sino más bien, una discordancia entre las características informadas del bien y la frustración de las legítimas expectativas del consumidor a la hora de adquirir tal bien.

A los fines de determinar las satisfacciones sustitutivas, corresponde tener presente que, tratándose de un daño extrapatrimonial, y que el art. 1741 CCCN pone énfasis en las prestaciones sustitutivas, no escapa a este sentenciante que el propio actor ha reconocido haber adquirido un reloj marca Garmin, el cual fue sugerido como pauta de referencia para la cuantificación del rubro. Sin embargo, no resulta razonable adoptar el valor de dicha prestación como parámetro indemnizatorio, en tanto se trata de un bien que ya ha sido efectivamente incorporado al patrimonio del accionante. En consecuencia, la cuantificación del presente rubro no puede apoyarse en el costo de una satisfacción sustitutiva que ya ha sido satisfecha al proceder la pretensión de restitución de lo abonado, debiendo atenderse a otras pautas que reflejen adecuadamente la entidad del menoscabo sufrido.

Por ello, estimo prudente tomar el valor de una estadía con todo incluido en un hotel cinco estrellas de Termas de Río Hondo por tres noches (por ejemplo, <https://hotelcarlosvtermas.amerian.com/lp.html?pos=AmerianHotelCasinoCarlosV&Ing=es&Pid=4340&cur=A>

En definitiva, se condenará a las demandadas, en forma concurrente, a indemnizar al actor por las consecuencias no patrimoniales en la suma de **\$1.857.599** (pesos un millón ochocientos cincuenta y siete mil quinientos noventa y nueve), a lo que corresponde agregarle un interés moratorio de 8% (cfr. art. 1748, CCCN) anual desde la fecha en que comenzó el reloj a fallar y tuvo el primer ingreso al servicio (30/01/2024) y hasta la fecha de la presente sentencia y, a partir de allí y hasta el efectivo pago, se aplicará la tasa activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

5.3. Daño punitivo.

El actor solicitó también la aplicación de una multa por daños punitivos en los términos del artículo 52 bis de la LDC. Esa disposición prevé que el juez podrá aplicar una multa a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.

Los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como las sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesoria, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad (Chamatropulos, D.A., “Estatuto del Consumidor Comentado”, La Ley, 2016, Buenos Aires, T. II, pp. 257-258). En lo que respecta a la procedencia de la multa, nuestra Corte Suprema ha distinguido una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en “Nuñez”, Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que los daños punitivos son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en “Rodríguez”, Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en “Ávila”, Sent. 1932 del 13/12/2017).

En el caso existen razones suficientes que justifican la aplicación de la multa por daños punitivos. El origen del conflicto entre las partes estuvo en una práctica deficiente y reprochable por parte de las demandadas, consistente en la comercialización de un producto cuyas condiciones y limitaciones de uso no fueron debidamente informadas al consumidor, pese a tratarse de aspectos esenciales para su correcta utilización. Tal omisión reviste especial gravedad si se considera que dichas restricciones podían incidir directamente en la conservación e integridad del bien. Lejos de asumir las consecuencias de tal deficiencia informativa, una vez verificado el ingreso de agua en el dispositivo, las demandadas intentaron trasladar la responsabilidad al consumidor, sin acreditar un uso indebido del producto. Esta conducta evidencia una actitud desaprensiva frente a los derechos del consumidor actor, incompatible con los deberes de trato digno, información adecuada y buena fe que rigen en la materia.

Cabe ponderar, además, que se trata de un producto electrónico de valor significativo, cuya adquisición respondía a una finalidad concreta, su utilización en actividades deportivas, la cual se vio frustrada durante un lapso prolongado. En ese marco, el actor se vio sometido a un peregrinaje infructuoso durante varios meses, sin obtener una solución efectiva ni poder disponer del bien adquirido.

En tales condiciones, la conducta de las demandadas excede el mero incumplimiento contractual, configurando un supuesto que amerita la imposición de la presente sanción, a fin de desalentar la reiteración de prácticas similares en el mercado. Por ello, estimo que la aplicación de una multa en concepto de daño punitivo resulta adecuada como mecanismo para inducir a las proveedoras a extremar los recaudos en la información y comercialización de productos electrónicos de estas características, asegurando así una tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

En términos de cuantificación de este rubro debe estarse a lo establecido en el art. 47 y 52 bis de la LDC. A su vez, corresponde señalar que nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de

graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (cfr. CSJT, en “Esteban”, Sent. 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso y a criterios de prudencia y razonabilidad, corresponde imponer a las demandadas, en forma solidaria en virtud del art. 52 bis LDC, una multa civil que se cuantificará en una suma equivalente a **2 (dos) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) (\$1.470.043,19)**. El monto total de esas canastas básicas equivale al día de la fecha a **\$2.940.086,38**. Ello es sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia, puesto que el monto de la condena por este rubro se establece como deuda de valor en los términos del artículo 772 CCCN, razón por la cual el valor definitivo de la sanción punitiva disuasoria será objeto de determinación en oportunidad del cumplimiento de esta sentencia. Sigo en este punto la pauta incorporada al artículo 47 inciso “b” de la LDC mediante Ley n.º 27.701 de 2022 que, -no obstante no encontrarse vigente a la fecha del inicio del presente proceso-, resulta aplicable para la cuantificación de este rubro por tratarse de una ley más favorable al consumidor (art. 7 CCCN). Cabe destacar en este sentido que existen fallos que ya han receptado favorablemente este criterio (cfr. Cám. CCC, Sala 1, en “Catán Rivero vs. Telecom”, Sent. 250 del 27/05/2024).

En atención a que en algunos precedentes la Excma. Cámara del fuero ha puesto de manifiesto que no comparte el criterio del sentenciante en este punto (Cfr. Cám., CCC, Sala II, “Romero Marcelo Pablo y otro c/HSBC Seguros de Vida S.A. s/Procesos de consumo, Expte. 382/22, sentencia de fecha 13/10/2025), estimo prudente y necesario profundizar los argumentos brindados anteriormente, con el objeto de justificar que la decisión adoptada resulta razonablemente fundada en los términos del art. 3 del CCCN.

El art. 772 del CCCN preceptúa que si la deuda consiste en cierto valor, el monto resultante debe referirse al valor real al momento que corresponda tomar en cuenta para la evaluación de la deuda. Ahora bien, “el momento que corresponda” deja abiertas las puertas a varias soluciones, y si bien hubiera sido deseable una mayor precisión, la norma tiene, en este punto, la suficiente elasticidad para adaptarse a las variadisimas situaciones que pueden llegar a presentarse, aunque con un límite, la evaluación de la deuda, en principio debe realizarse en una única oportunidad. Cuando se está ante un proceso judicial, el día del dictado de la sentencia es uno de los momentos que cabe considerar, pero no el único, pues el juez puede determinar otro momento diferente al del día de la sentencia misma. En este sentido corresponde traer a consideración una aguda observación planteada en una ponencia por Rodolfo González Zavala, en las XXIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, que derivó en la siguiente conclusión en la Comisión de Obligaciones: “El momento correspondiente para evaluar una obligación de valor puede ser diferido por el juez para la etapa ejecutoria, mediante una sentencia que fije bases objetivas y precisas para la liquidación”. Sin perjuicio de ello se aclaró que la cuestión debe ser enfocada y prevista de manera tal que no se genere una cuestión incidental compleja que termine por desnaturalizar el conflicto, postergándolo aún más. Por ello, eventualmente podría tomarse el momento del pago, para evaluar la deuda y cancelarla. (Cfr. Ossola, Federico en “Derecho Civil y Comercial. Obligaciones” 2da ed., Dir. Rivera, J. C. y Medina, G., Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2025, pp. 265/266).

En este sentido, la modificación introducida por la ley 27.701 al art. 47 de la ley 24.240 resulta particularmente relevante, en tanto el legislador abandonó el criterio anterior de topes expresados en

sumas dinerarias —que habían quedado ostensiblemente desactualizadas frente al contexto inflacionario— para adoptar un parámetro vinculado al valor de la canasta básica total para el hogar tipo 3 que publica el INDEC. De este modo, se evidencia que la finalidad perseguida por la modificación legislativa ha sido, precisamente, evitar que la sanción civil por daños punitivos pierda eficacia como consecuencia de la depreciación monetaria.

A entender del suscripto, bajo esa lógica, fijar la cuantificación del rubro al momento del dictado de una sentencia de primera instancia —que por su propia naturaleza no se encuentra firme y es susceptible de revisión por instancias superiores— importaría desvirtuar dicha finalidad perseguida por el legislador al modificar el art. 47 de la LDC por ley 27.701. En efecto, el lapso que puede transcurrir hasta que la sentencia adquiera firmeza y sea efectivamente cumplida puede resultar considerable, generando un evidente desfasaje entre el valor fijado y la realidad económica al momento del efectivo pago.

A ello se suma que no existe tasa de interés que razonablemente logre compensar, en contextos inflacionarios como los que históricamente presenta nuestro país, la pérdida del poder adquisitivo que se produce durante ese período, circunstancia que, precisamente, fue contemplada por el legislador al sustituir el criterio de sumas fijas —como el anterior tope de \$5.000.000— por uno anclado en un parámetro objetivo y actualizable mensualmente como lo es la canasta básica para el hogar tipo 3 que publica el INDEC.

En consecuencia, monetizar el valor de la sanción al momento de la sentencia y no al de su efectivo pago implicaría apartarse de la lógica adoptada por el legislador, retornando —en los hechos— a un esquema propio de las deudas de dinero, en abierta contradicción con la naturaleza de deuda de valor que actualmente caracteriza al instituto.

Si bien es cierto que la sanción civil nace con la sentencia —y que a partir de ese momento genera intereses, conforme el criterio sostenido por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán en precedentes como “Pintos y otros vs. Castillo S.A.C.I.F.I.A. s/ daños y perjuicios” Sent: 190 del 15/03/2023—, ello no obsta a que deba determinarse, de manera razonablemente fundada, el momento en que corresponde fijar su cuantía.

En este punto, la ausencia de una previsión expresa por parte del legislador respecto del momento en que debe efectuarse la conversión de la condena por daños punitivos en moneda de curso legal genera una situación de duda interpretativa. Frente a ello, deviene aplicable el principio de interpretación más favorable al consumidor, consagrado en el art. 3 de la Ley de Defensa del Consumidor y en el art. 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación. Por tales razones, y en consonancia con la finalidad de la norma, corresponde establecer que la cuantificación del rubro debe efectuarse tomando en consideración el valor vigente de la canasta básica total para el hogar tipo 3 del INDEC al momento del efectivo pago, es decir, en la etapa de efectivo cumplimiento de la sentencia.

De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, al monto por el que se liquide este rubro en la etapa de cumplimiento de sentencia, se agregará un interés moratorio de 8% anual desde la fecha de esta sentencia y hasta su efectivo pago.

Por último, cabe precisar que, si bien corresponde establecer la responsabilidad solidaria de las demandadas en lo que respecta a este rubro —en atención a las conductas desaprensivas e indiferentes desplegadas por ambas—, lo cierto es que el fundamento de dicha responsabilidad difiere en cada caso. En efecto, respecto de SYNA S.A., la responsabilidad se vincula con el incumplimiento del deber de información, al no haber brindado al consumidor datos claros,

suficientes y adecuados sobre las condiciones de uso del producto. Por su parte, en relación con GMRA S.A., la responsabilidad encuentra su causa en la afectación del régimen de garantía legal, al haber impedido o frustrado el ejercicio de las prerrogativas que de derivaban de ella en favor del Sr. Mateo.

6. Costas. Atento el resultado arribado, y siguiendo el principio objetivo de la derrota, las costas se imponen a las demandadas vencidas (arts. 61 y 490 del CPCC).

7. Honorarios. Como la cuantificación del rubro daño punitivo deberá determinarse a la fecha de cumplimiento de la sentencia, no resulta posible estimar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, por lo que procederé a diferir el auto regulatorio para su oportunidad (art. 20 Ley n.º 5480). La circunstancia se encuentra así incluida en la excepción prevista por el artículo 214 inciso 7 última parte del CPCC.

Por todo ello;

RESUELVO:

I. HACER LUGAR a la demanda deducida por Ignacio Mateo D'hiriart, DNI n.º 34.139.450, en contra de SYNA S.A. y de GMRA S.A.. En consecuencia, **DECLARAR RESUELTO** el contrato celebrado entre las partes el 18/03/2023.

II. CONDENAR: (a) en forma exclusiva a la demandada SYNA S.A. a que, en el plazo de diez días de quedar firme esta sentencia, abone al actor la suma de **\$115.834,62** (pesos ciento quince mil ochocientos treinta y cuatro con 62/100 centavos) en concepto de restitución del valor abonado por el actor por el reloj smartwatch Samsung Galaxy Watch 5 (44mm) Gray, objeto del contrato. Simultáneamente, y como efecto derivado de la resolución contractual (art. 1080 del CCCN) el actor deberá restituir a la demandada el reloj entregado, en el estado en que se encuentra en la actualidad; (b) en forma concurrente, a las demandadas SYNA S.A. y GMRA S.A., a que en el plazo de diez días de quedar, abonen al actor la suma de **\$1.857.599** (pesos un millón ochocientos cincuenta y siete mil quinientos noventa y nueve) en concepto de resarcimiento de daño moral. Todo ello mas el interés en la forma considerada.

III. IMPONER UNA MULTA en concepto de daños punitivos (art. 52 bis, LDC) a favor del actor. En consecuencia, se procede a **CONDENAR**, en forma solidaria, a las demandadas al pago de una suma de dinero equivalente a **2 (dos) canastas básicas total para un hogar 3 que publica el INDEC**, de acuerdo a su valor definitivo al momento del cumplimiento de la sentencia, más el interés en la forma considerada.

IV. COSTAS, a las demandadas, conforme a lo considerado.

V. DIFERIR el pronunciamiento sobre honorarios para ulterior oportunidad.

HÁGASE SABER.

DR. SANTIAGO JOSE PERAL

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN Xº NOM.

Actuación firmada en fecha 10/04/2026

Certificado digital:

CN=PERAL Santiago Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20341863571

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