



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

En Buenos Aires a los veintitrés días del mes de mayo de dos mil veinticinco, reunidos los Señores Jueces de Cámara fueron traídos para conocer los autos “**ACYMA ASOCIACIÓN CIVIL C/INDUSTRIA ARGENTINA DEL DESCANSO S.A. S/ORDINARIO**“ EXPTE. N° COM [35372/2013](#) en los que al practicarse la [desinsaculación](#) que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Vocalías N° 17, N° 18, N° 16. Dado que la Vocalía N° 18 se halla actualmente vacante, intervendrán el Dr. Ernesto Lucchelli y la Dra. Alejandra N. Tevez (art. 109 RJN).

Se deja constancia que las referencias de las fechas de las actuaciones y las fojas de cada una de ellas son las que surgen de los registros digitales del expediente.

¿Es arreglada a derecho la [sentencia apelada](#)?

El Sr. Juez de Cámara Dr. Ernesto Lucchelli dice:

I. Antecedentes de la causa

a. ASOCIACION CIVIL POR LOS CONSUMIDORES Y EL MEDIO AMBIENTE -ACYMA- inició una acción de incidencia colectiva contra **INDUSTRIA ARGENTINA DEL DESCANSO SA**, que circula bajo el nombre de fantasía Rosen (en adelante “Rosen”).

Mencionó que la demanda es dirigida contra Rosen en defensa de los consumidores y usuarios, personas físicas, que han realizado y realizan compras de productos y servicios mediante el sitio web de la accionada. Arguyó que la conducta de la reclamada violó y continúa violando normas protectorias de los consumidores y usuarios a nivel nacional y en el ámbito de CABA.

Solicitó que se condene a la demandada a que cumpla con las normas en materia de consumidor, la imposición de una sanción ejemplificadora de daño punitivo y que los funcionarios gerentes realicen cursos en materia de defensa de derechos de los consumidores y usuarios para minimizar la posibilidad de que se repita una conducta como la aquí denunciada.

Se refirió a su legitimación como asociación y la fundó en antecedentes jurisprudenciales y en normativa vigente en la materia.



Relató los hechos del caso y aclaró que la acción colectiva es el único remedio legal y concreto, pues es remota la posibilidad de que un consumidor individual realice una acción judicial para reclamar por estos derechos.

Enunció que Rosen es un comercio de venta de productos a través de sus locales comerciales, por internet y por teléfono. Aclaró que la venta por internet la realiza mediante “ecommerce” y que en su sitio web y por vía telefónica, los consumidores compran productos. Resaltó que fue en esos dos canales que se evidenció la violación de las normas protectorias de los consumidores.

Destacó que la accionada omitió sistemáticamente el cumplimiento de lo previsto por el art. 34 LDC, en cuanto dispone que el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación dentro de los 10 días de la fecha en que se le entrega el bien o se celebra el contrato, lo último que ocurra y sin responsabilidad alguna. La actora resaltó que esta facultad debe ser informada por el vendedor por escrito y debe ser incluida en forma clara y notoria. Describió de qué manera debe cumplir la accionada con esta información y en qué medios debe comunicarlo.

Alegó que Rosen incumplió también con lo previsto por la ley CABA 4388, cuya finalidad es dotar al consumidor de derechos para poder defenderse frente a la falta de adecuada atención de sus reclamos. Detalló, entre los incumplimientos que le imputa, que: a) no otorga número de gestión a los consumidores para que puedan seguir el caso, b) no registra el número de teléfono desde el cual llama el consumidor cuando este no puede ser atendido por no haber operadores disponibles ni tampoco lo contacta dentro de las 24 horas, c) no solicita la dirección de correo electrónico del consumidor que efectúa un reclamo ni le envía el número de reclamo ni el objeto del mismo y, en consecuencia con esa omisión, d) tampoco cumple con la manda de enviar un correo electrónico inmediatamente.

Refirió al incumplimiento de la obligación prevista por la Ley CABA 2244 que le impone la obligación de consignar en su sitio web el enlace para el ingreso a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

Mencionó que la demandada no cumplió con la entrega del documento de venta que cuenta con los requisitos previstos por el art. 10 LDC, pues solo observa algunas de las previsiones de dicha norma. Manifestó que tampoco cumple con las disposiciones de la Ley CABA 3006, que le impone la determinación cierta del plazo de entrega de los bienes y la información de dicho plazo al consumidor.

Alegó que la accionada tampoco informa lo previsto en el art. 8 in fine de la LDC, que le exige la comunicación de ciertos datos de la empresa.

Arguyó que los incumplimientos denunciados configuraron la violación al deber de información (art. 42 CN y 4 LDC). Manifestó que los términos y condiciones indicados en el sitio de la accionada configuran una situación abusiva (art. 37 LDC).

Requirió la aplicación de una multa en los términos del art. 52 bis LDC, pues señaló que la accionada decidió privilegiar su afán de lucro a costa de los derechos constitucionales de los consumidores. Dijo que, por ello, resulta procedente una sanción ejemplificadora y que se distribuya en partes iguales entre todos los consumidores o con el destino que el tribunal considere más conveniente.

Requirió que se aplique el trámite sumarísimo al proceso así como el beneficio de gratuidad (art. 55 LDC).

Ofreció prueba y fundó en derecho.

Luego, amplió demanda y requirió la publicación de la sentencia condenatoria en la página web de la accionada, de manera visible y destacada y, en caso de considerarlo pertinente, en los medios de comunicación. Solicitó asimismo, como prueba anticipada, que se realice una nueva constatación en la página web de la demandada (art. 47 LDC).

b. ROSEN se presentó y pidió que inicialmente se ordene el cumplimiento de la instancia de mediación y se suspenda el plazo para contestar demanda.

En subsidio para el caso de que no se ordene la suspensión, requirió que se apliquen a este proceso las normas del juicio ordinario. Ello pues alegó que de la lectura de los hechos de la demandante se desprende



que se deberá producir prueba y que además se deberá determinar la procedencia de multas que involucran sumas de dinero que requerirá un debate que excede al marco del juicio sumarísimo.

Aludió a la mala fe procesal de su adversaria que la notificó a uno de los locales y no a la casa matriz, a pesar de que según invocó en su escrito de inicio, revisó detalladamente su página web.

Planteó excepción de incompetencia y requirió que las actuaciones tramiten por ante el fuero civil y comercial federal, pues mencionó que la actividad a través de las ventas telefónicas y la modalidad “e-commerce” atañe al comercio interjurisdiccional e internacional, pues son medios de interrelación global.

c. El magistrado de grado ordenó la suspensión de las actuaciones hasta tanto se diera cumplimiento a la mediación previa (ley 26589). La accionante planteó revocatoria con apelación en subsidio contra dicha decisión y, luego de haber corrido traslado a su adversaria, fue desestimada la revocatoria por la anterior sentenciante y concedida la apelación en subsidio. Esta Sala, mediante la resolución del 28 de octubre de 2014, revocó la decisión de la instancia de grado.

d. **ROSEN** [contestó demanda](#). Formuló una negativa pormenorizada y categórica de los hechos expuestos en el escrito inicial.

Aludió a cada uno de los incumplimientos denunciados por su adversaria y refirió al modo en que estos fueron receptados en sus operaciones. Entre ellos destacó:

a) Derecho de arrepentimiento (art. 34 LDC), pues arguyó que cumple adecuadamente con dicha manda legal.

b) Ley 4388 de CABA, ya que indicó que brinda la información relativa a los llamados que recibe de sus clientes y se comunica con ellos en los términos previstos en la norma

c) Ley 2244 de CABA, pues mediante el enlace de su sitio web y el mensaje que se le coloca en lapso de espera de llamadas telefónicas, se difunde el mensaje del art. 3 del Decr. 1384.

d) Art. 10 LDC: en el documento de venta que entrega tiene la descripción y especificación del bien, el nombre y domicilio del vendedor, el nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador, la mención de





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

las garantías, los plazos y condiciones de entrega, el precio y condiciones de pago y los costos adicionales, especificando el precio final que debe pagar el adquirente.

e) Ley 3006 y Dec. 1036/09: resaltó que determina el plazo de entrega y que informa una fecha cierta y concreta de entrega. Aclara que en el sitio web, es el usuario quien puede seleccionar la fecha y que luego esto queda detallado en el correo electrónico que le envían. Señaló que cuando las operaciones son telefónicas, el consumidor acuerda la fecha de entrega con el operador telefónico y luego le pide al consumidor una dirección de correo electrónico para mandarle esa información.

f) Art. 8 in fine LDC: mencionó que cumple con dicha normativa a través de un enlace que abre el Formulario Nro. 960/NM-“Data Fiscal“ en la página de la AFIP y se informa el número de CUIT de su parte. Añadió que el domicilio de la empresa surge de su sitio web. En este aspecto, resaltó que la accionante notificó al domicilio de un local comercial la demanda, a pesar de que del sitio web surge claramente su domicilio y que como argumento de la demanda, ella invocó la importancia de conocer el domicilio para poder dirigir las notificaciones.

g) Art. 42 CN y art. 4 LDC: cuestionó que hubiera un incumplimiento a esas normas y arguyó que la demandante se limita a citarlas sin producir prueba alguna.

h) Términos y condiciones del sitio web: la accionada se allanó a lo manifestado por la actora y eliminó de los términos y condiciones el punto 5.8. Agregó que si bien no tiene la obligación de transcribir lo previsto por el art. 34 LDC, la leyenda se incorporó en sus condiciones generales.

Solicitó el rechazo de la aplicación de una multa en los términos del art. 52 bis LDC. En primer lugar, dijo que la asociación carece de legitimación para solicitarla, pues no se trata de un consumidor que resulte damnificado. Añadió que no está previsto que las asociaciones de consumidores estén legitimadas a pedir el daño punitivo. Asimismo, mencionó que no cumple con el principio de legalidad el pedido, en tanto la descripción de la conducta es de una laxitud impropia de un precepto sancionatorio. Fundó en jurisprudencia su postura.



Resaltó que la accionante no demostró ninguna de sus acusaciones ni tampoco identificó a ningún consumidor. Añadió que para que exista acción, necesita tener conformada una clase y que sin ello, no puede iniciar este reclamo.

Ofreció prueba y se opuso a alguno de los medios ofrecidos por su adversaria.

La actora contestó traslado sobre la oposición a prueba testimonial y requirió la colaboración de su contraria para que 8 de sus empleados declaren en el expediente.

e. El juez de grado ordenó el 27/2/2015 la ordinarización del proceso, de acuerdo con lo requerido por la demandada y la conformidad de la actora.

f. Las actuaciones quedaron radicadas por ante el Juzgado Nacional de primera instancia en lo comercial Nro. 25.

II. La sentencia de primera instancia.

El magistrado de grado [admitió](#) parcialmente la acción colectiva deducida por ACYMA Asociación Civil contra Rosen y condenó a esta última a readecuar la información que brinda en la comercialización de productos a través de su página de internet de acuerdo a los términos que indicó en los considerandos “4.1.”; “4.4.”, “4.5.”, “4.6.” y la que brinda en las ventas telefónicas, según lo que indicó en los puntos “5.1.”, “5.2.”, “5.3.” y “5.5.”. Por otro lado, receptó el pedido de nulidad y readecuación de la cláusula a la que se había allanado la demandada.

Rechazó, por el contrario, la aplicación de una multa por daño punitivo. Condenó a la demandada a que las personas indicadas en la sentencia realicen cursos presenciales en los términos allí indicados, los cuales quedan a cargo de la actora. También, ordenó dar publicidad a la presente acción (considerando 9). Impuso las costas a la demandada sustancialmente vencida (art. 68 y 70, Cpr.).

Inicialmente, refirió al efecto expansivo de cosa juzgada que tiene la sentencia en los procesos colectivos. En ese orden, resaltó que resultan vinculantes las sentencias que fueron dictadas para el mismo colectivo por el juez que lo subrogó durante su licencia.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

Aludió a los antecedentes del reclamo y concluyó que en el caso se verificaban los requisitos formales para admitir la acción. Es que se receptó la acción colectiva y se certificó la clase. Señaló la existencia de una causa fáctica común, la cual se refiere a la práctica por la cual la accionada no ajusta su conducta al deber de información previsto por la LDC. Asimismo, ponderó que los argumentos planteados en la demanda son uniformes respecto de la totalidad del colectivo y que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado, pues del objeto de la pretensión puede inferirse la falta de incentivos al consumidor para iniciar una acción individual.

En orden a la identificación del grupo o colectivo, aclaró que este puede estar configurado por el consumidor directo que adquirió un bien o servicio, pero también por los indirectos que son aquellos que sin ser parte del contrato o vínculo de origen con el proveedor, son los destinatarios finales del bien (arts. 1092 y 1096 CCCN). Aludió al dictamen fiscal y señaló que no puede determinarse la cantidad de clientes o potenciales clientes a los cuales el incumplimiento pudo haber alcanzado, pues fueron comprendidos en el supuesto como afectados quienes quedaron expuestos a la práctica comercial realizada por la demandada, aunque no hayan sido clientes en términos económicos.

Mencionó que la asociación tiene idoneidad para representar a los consumidores y concluyó cumplido el recaudo de publicidad previsto por la ley. En punto a las medidas que adoptó para dar a conocer este reclamo a los consumidores, si bien arguyó que deben adoptarse medidas idóneas, consideró que las particularidades propias de la causa conducen a apartarse de dicha exigencia con anterioridad al dictado de la sentencia. Es que señaló que es indeterminado el carácter de los consumidores expuestos a esta acción de clase, pues la pretensión de la actora es que la demandada readecue su práctica comercial al deber de información y la nulidad de cierta cláusula que impedía el ejercicio del derecho de revocación. Ponderó que la agente fiscal nada dijo y por ello, estimó que la actora y demandada deberán subsanar la falta de publicidad indicando en



sus respectivos sitios web y redes sociales la información clara y detallada de esta acción de clase y poner un acceso a la sentencia por el plazo de 30 días hábiles.

En orden al análisis de la pretensión principal, aclaró que la accionada en razón del deber de colaboración que le asiste, es quien tiene que cooperar para traer al proceso la documentación necesaria para dar a conocer la verdad de los hechos.

Mencionó a cada uno de los planteos elaborados en el escrito de inicio.

a. Información sobre el derecho de arrepentimiento del consumidor previsto en el art. 34 y 1110 del CCyCN.

Luego de aludir a la normativa que sustenta este aspecto y de referir al sitio web de la demandada, observó que está inserto el link de botón de arrepentimiento (Resolución 424/2020) y que la pericia informática también da cuenta de que la demandada comunica al consumidor su derecho de revocación cuando la venta ya se concertó. Sin embargo, ponderó que la información sobre la posibilidad de revocación no es brindada al consumidor en la etapa de negociación y ordenó la readecuación de esa conducta.

b. Información del nombre, domicilio y número de CUIT previsto en el art. 8 LDC: estimó demostrado su cumplimiento de lo que surge en el sitio web de la demandada.

c. Información sobre el plazo de entrega de los bienes previsto en la ley 3006. Liminarmente, refirió al carácter local de dicha normativa, pues la condena proyecta alcances federales. No obstante, lo trató y consideró que este recaudo se encuentra cumplido.

d. Información sobre el enlace al sitio de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de acuerdo a la ley 2244 del GCBA. De la revisión del sitio de la demandada destacó que el enlace que dice “Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor” dirige al sitio web de COPREC, que tiene alcance nacional. En consecuencia, ordenó a la accionada a que complete e integre la información que surja para que dirija al consumidor a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del GCBA.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

e. Información en el documento de venta de los datos previstos en el art. 10 de la LDC.

Aludió a la factura acompañada por el perito ingeniero informático y adujo que de ella surge el cumplimiento con la información prevista en la norma. Añadió que aun cuando la accionada envíe al consumidor por documento separado las condiciones de garantía, lo que refiere al plazo de garantía legal lo debe incorporar a la factura. En consecuencia, ordenó que readecuara esa conducta.

f. Información prevista en la ley 4388 del GCBA. Luego de mencionar la normativa aplicable a este punto, consideró que la demandada había incumplido con el deber de información al no identificar el número de reclamo que recibía de los consumidores y comunicárselos. Refirió al sitio web, el cual tiene una solapa “contacto” que permite acceder a una pantalla donde puede realizarse un reclamo y que el consumidor debe relatar e informar sus datos. Sin embargo, no pudo inferir si luego de ese reclamo, la accionada acusa recibo y envía una comunicación al consumidor. En ese orden, juzgó que era la demandada quien debía acercar al proceso prueba de haber cumplido con esa manda (art. 53 LDC) y la condenó a que adecue su conducta e incorpore un software que le permita identificar el número de reclamo y le envíe al consumidor un detalle.

Analizó luego si esos incumplimientos se habían verificado en la comercialización de productos por el canal de venta telefónica.

a. Información sobre el derecho de arrepentimiento del consumidor previsto en el art. 34 y 1110 del CCyCN.

Consideró que la reclamada no demostró que cumple con su obligación con anterioridad a la venta y la condenó a readecuar su conducta, para poder informar en la etapa anterior a la concreción de la venta, de manera verbal al consumidor persona humana, que posee el derecho de revocación e incorporarlo en todos los documentos que le envíe al consumidor.

b. Información del nombre, domicilio y número de CUIT previsto en el art. 8 LDC. Estimó que en tanto la reclamada no acreditó el cumplimiento de dicha información, debe readecuar su conducta.



c. Información sobre el plazo de entrega de los bienes previsto en la ley 3006. Juzgó que no fue acreditado que cumpla con la obligación de informar a los consumidores el plazo de entrega luego de la compra telefónica, por lo que condenó a readecuar su conducta.

d. Información sobre enlace al sitio de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de acuerdo a la ley 2244 del GCBA. Mencionó que, por las características de la modalidad de venta, este planteo deviene abstracto.

e. Información en el documento de venta de los datos previstos en el art. 10 de la LDC.

Receptó parcialmente este planteo, al igual que en la venta por internet, condenó a la demandada a que readecuara su conducta para que el documento de venta que entrega a los consumidores incluya el plazo de garantía legal y el término adicional previsto por el art. 10 LDC.

f. Información prevista en la ley 4388 del GCBA.

Decidió que fue demostrado que la demandada cumple con el deber de información previsto por el art. 1100 CCYC en tanto el perito informático dio cuenta de lo que se le envía al consumidor cuando se comunica con Rosen.

Con relación a la nulidad de cierta cláusula incluida en los términos y condiciones generales del sitio web, el magistrado ponderó que en tanto Rosen se allanó y expuso que readeculó sus términos a lo previsto por el art. 34 LDC, admitió el allanamiento e hizo lugar al pedido de readecuación de la nulidad de la cláusula.

Finalmente, rechazó la solicitud de aplicación de una multa por daño punitivo pues consideró que no existió una conducta antijurídica de la demandada como consecuencia de un obrar realizado con culpa grave o dolo, sino que ponderó que esto obedeció más bien a negligencias en la toma de decisiones respecto de las prácticas comerciales que decidió implementar en la comercialización por los canales de venta analizados. No obstante, ello no configuraba los requisitos previstos para la aplicación de la multa por daño punitivo, la rechazó.

Receptó la pretensión de la actora de que el presidente de Rosen y gerentes y empleados de similar jerarquía que se desempeñen en áreas





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

que comprenden tareas de marketing y atención al cliente realicen en un plazo de 3 meses desde que la sentencia quede firme cursos de derechos de usuarios y consumidores de no menos de 20 horas con especial foco en la venta a través de páginas web y telefónica. Encomendó dicho curso a la asociación actora, considerando los propósitos y objetivos vinculados a la función de educación que surgen de su estatuto.

Admitió, también, el pedido de publicación de la sentencia en un lugar destacado de las páginas de internet de las demandadas y de las redes sociales que posean. Ello por un período de 30 días hábiles. Además, ordenó que sea publicada en un diario de circulación de alcance nacional por 2 días y que al menos uno de ellos sea en fin de semana. Finalmente, condenó a publicar edictos en el Boletín oficial por un plazo de 3 días. Aclaró que dicho costo estaría a cargo de la demandada.

Impuso las costas a la accionada, en su carácter de vencida (Cpr. 68).

III. Los recursos.

a. La parte accionada [apeló](#) y su recurso fue concedido [libremente](#). Su [expresión de agravios](#) fue [contestada](#) por la demandante.

Las críticas de la accionada pueden resumirse sintéticamente de la siguiente manera: a) objetó la configuración de los requisitos para la admisibilidad de la acción; b) adujo que la sentencia violó el principio de congruencia en cuanto a la normativa citada; c) se agravió de que le exigiera cumplir con cuestiones que no fueron planteadas por la accionante, como es el botón de arrepentimiento; d) criticó que la sancionara por el incumplimiento de la ley 2244 de CABA, pues no existía al tiempo de interponer la demanda; e) cuestionó que se la obligara a incluir en la factura las condiciones de la garantía, pues es mucho contenido para ese documento; f) se agravió de que considerara que su conducta era reñida con lo previsto por la ley 4388 CABA, en tanto esa norma no estaba vigente al tiempo que sucedieron los hechos y además refiere mayormente a la venta telefónica; g) criticó la aplicación de lo previsto por el art. 8 LDC, en tanto alegó que no realiza publicidad telefónica; h) se quejó de que considerara que incumplió con la norma 3006 de CABA en tanto, más allá de que no estaba vigente al tiempo en que sucedieron los hechos, tampoco



puede informar el plazo de entrega pues la mecánica de la operatoria implica que coordine dicha cuestión con el consumidor; i) objetó que se la obligara a hacer cursos; j) se quejó de la distribución de las costas del juicio.

b. La actora [apeló](#), [fundó](#) su recurso y la [demandada](#) contestó. La accionante cuestionó el rechazo de la aplicación de la multa por daño punitivo y objetó que le impusiera asumir el dictado de los cursos.

c. Se llamaron [autos para dictar sentencia](#) y se [practicó el sorteo](#) previsto en el art. 268 Cpr.

d. Se corrió vista a la Sra. Fiscal ante esta Cámara quien respondió mediante el [dictamen](#) incorporado en el expediente.

[Resaltó que se encuentra demostrado el incumplimiento de la demanda, al detectarse ciertas irregularidades que deben ser subsanadas para garantizar la operatividad de los derechos y deberes invocados en la normativa citada por la demandante. Refirió, en ese sentido, al informe pericial informático y alegó que si bien se advierte que en la actualidad sí cumple con la mayoría de las normas, no se verifica que ella hubiera sido la conducta en todo momento. En ese orden de ideas, requirió la aplicación de una multa en concepto de daño punitivo, por considerar que están reunidos los presupuestos previstos para su procedencia.](#)

IV. La solución.

1. Antes de entrar al estudio de las cuestiones traídas a esta Alzada, entiendo necesario señalar que no he de seguir a las recurrentes en todos y cada uno de sus planteamientos, limitándome en el caso, a tratar sólo aquellos que son “conducentes” para la correcta adjudicación de los derechos que les asisten. Me atengo, así, a la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ha estimado razonable esta metodología de fundamentación de las decisiones judiciales (conf. doctrina de Fallos 265:301; 278:271; 287:230; 294:466, entre muchos precedentes).

2. Por una cuestión de orden procesal procederé a analizar los planteos recursivos de la demandada, que se dirigen a cuestionar la responsabilidad imputada. De seguido, abordaré la queja de la demandante relativa al rechazo de la aplicación de una multa por daño punitivo. En razón





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

de la suerte que corran esas críticas, abordaré el agravio de ambas partes contra la condena a la realización de cursos y el cuestionamiento de Rosen contra la imposición de las costas derivadas del allanamiento.

3. Legitimación activa

3.a. La demandada arguyó que no estaban verificados los requisitos para la procedencia de la acción porque no hay un solo caso de un consumidor perjudicado. Alegó que la asociación no probó ninguno de los hechos que invocó.

Resaltó que para poder verificar la idoneidad de la asociación no alcanza con chequear su inscripción en el Registro Nacional de la Asociación de Consumidores, sino que además debe cumplir con los requisitos del art. 56 LDC. Resaltó que el anterior sentenciante no verificó si la accionante cumplía con la promoción de la educación del consumidor. Añadió que no probó ninguno de los hechos que invocó.

Recuerdo que el anterior sentenciante, analizó los recaudos fijados por la CSJN en el precedente “Halabi” -ratificado en “Padec“- y observó que la totalidad de aquellos tenían lugar en el caso.

Y sobre el cuestionamiento de la demandada relativo a la falta de consumidores concretos que hubieran sufrido el incumplimiento imputado, el juez de grado decidió que esas prácticas podían producir daños en los consumidores tanto directos como indirectos. Resaltó que dicha conducta comercial puede afectar también a sujetos indeterminados.

3.b. En primer término, aclaro que la habilitación normativa de las asociaciones de consumidores no viene dada tan sólo por el art. 43 de la Constitución Nacional, sino también por la Ley n° 24.240, modificada por la Ley n° 26.361, que contempla expresamente en el art. 52 la posibilidad de las asociaciones de accionar en defensa de los intereses individuales y colectivos.

Sentado lo anterior, diré que esta Sala ha explicado la evolución de la doctrina de la CSJN en la materia en diversos precedentes (CNCom, Sala F, “ADDUC C/Banco de Servicios Financieros SA s/ ordinario”, del 10.07.12; íd., “Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur (PROCONSUMER) c/ Galeno Argentina SA s/ sumarísimo”, del 11.11.2014; íd. “Asociación Protección Consumidores del Mercado Común



del Sur (PROCONSUMER) c/ OSDE (Organización de Servicios Directos Empresarios) s/sumarísimo”, del 13.12.2018, entre otros), a los que me remito para evitar extenderme en aspectos suficientemente conocidos.

Sin embargo, en virtud de las críticas de la demandada, agregaré que en el fallo “Halabi”, la CSJN sostuvo “[q]ue la Constitución Nacional admite en el segundo párrafo del art. 43 una tercera categoría conformada por derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Tal sería el caso de los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de sujetos discriminados (...) En estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Ese dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño” (considerando 12).

Asimismo, en el mismo caso, el Alto Tribunal indicó “[q]ue la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando, pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados” (considerando 13).

Contrariamente a lo que alega la apelante, entiendo que en el caso se verifican los requisitos mencionados.

3.c. El primer elemento se encuentra cumplido en cuanto en el presente reclamo, hay un hecho, único y continuado, que provoca la lesión en todos los consumidores y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Es decir, en la comercialización de sus productos la





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

demandada omite u omitió cumplir con las practicas dispuestas por varias leyes que propician los derechos de los consumidores, y aquello expone una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo concerniente a la prueba del daño (Considerando 12, conf. fallo “Halabi”, antes citado).

Si bien en este caso no está involucrado un bien colectivo propiamente dicho (vgr. ambiente), puesto que están en juego derechos individuales enteramente divisibles (referidos a los vínculos entre Rosen con sus consumidores directos e indirectos), existe un hecho único que provocaría la lesión de todos ellos (incumplimientos en orden al deber de información en la comercialización de sus productos por medio de su página de internet y por vía telefónica y en restringir al consumidor el derecho de arrepentimiento previsto por el art. 34 LDC) y, por ello, puede ser identificable una causa fáctica homogénea, por lo cual puede sostenerse que la pretensión incoada es común a todos esos intereses.

Asimismo, mencionaré que evidencia la causa fáctica común la circunstancia de que si, por vía de hipótesis, cada consumidor involucrado en el grupo iniciara un proceso individual debería acreditar el mismo hecho (arg. conf. Lorenzetti, Ricardo, “Justicia Colectiva, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs.As., 2017, p. 189).

3.d. En ese orden, el reclamo de la demandante proyecta la pretensión hacia los efectos comunes del conjunto de consumidores vinculados a Rosen (aquí la clase).

3.e. En el trámite de este expediente se han respetado las directivas de la decisión de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el precedente “Consumidores Financieros Asociación Civil p/ su defensa c/ Banco Itaú Buen Ayre Argentina SA s/ ordinario”, del 24/16/2014.

Como se anticipó, el magistrado aludió a las circunstancias incorporadas a fin de analizar la legitimación de la demandante y realizó un análisis a la luz de los requisitos fijados en el ya mencionado fallo “Halabi” y confirmado por “Padec”, los que serán sintéticamente reproducidos.

Enunció que existió una causa única en tanto le imputó el no ajustar su conducta al deber de información cuando comercializa sus



productos por medio de su página de internet y por vía telefónica y en restringir al consumidor el derecho de arrepentimiento previsto por el art. 34 LDC.

En orden al aspecto colectivo de los efectos de este hecho, aludió a que dicha práctica es uniforme respecto de la totalidad del colectivo que se pretende representar.

En punto al tercer requisito, relativo a que el ejercicio individual no encuentre justificación, en razón de la materia que se demanda, consideró presumible que los costos que se derivarían de la iniciación de una demanda individual serían superiores a los beneficios que produciría un eventual pronunciamiento favorable.

Finalmente, recuerdo que la demandada imputa a su contraria carecer de idoneidad para representar al colectivo. Los cuestionamientos vertidos en el agravio resultan insuficientes, por sí solos, para menguar la capacidad de la accionante, en cuanto goza de la autorización que le otorgó en su oportunidad la autoridad competente y no ha sido cuestionada por los miembros de la clase.

3.f. En razón de lo expuesto y tal como fue [resuelto](#) en la anterior instancia, se cumplieron los requerimientos que se efectuaron a la accionante para el inicio de la acción colectiva.

No soslayo que existió un período de facturación entre 2010-2013 que, tal como fue informado por el perito, no pudo ser funcionalmente acreditado. El experto indicó que no pudo verificar lo relacionado con los incisos d) (características de la garantía) y e) (plazos y condiciones), pero además, el muestreo de las facturas que utilizó no indica que las compras hubieran sido efectuadas de manera telefónica o por internet. Así, al [contestar](#) a la observación de la demandada, detalló la cantidad de operaciones y los locales a los que estas correspondían (cfr. [Anexo I](#) y [Anexo II](#)).

No obstante, como ponderó el magistrado de grado, ello no deja fuera de la acción a las operaciones de dicho período, en tanto las prácticas que se le imputan afectan tanto a consumidores directos como indirectos, es decir, en los términos señalados por la [fiscal](#) ante el juez de grado, pueden tener efecto en quienes no sean clientes en términos económicos.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

Es que muchos de los incumplimientos imputados se vinculan con cuestiones de publicidad precontractual, que pudieron incidir en quien no hubiera concretado la compra.

En ese orden, no obsta la decisión sobre dicho período el hecho de que no se cuente con operaciones documentadas en facturas, pues la inobservancia que se imputa a la demandada afecta también a quienes no hubieran concluido el contrato. Ello sin perjuicio de que, como se verá en el punto 4.a, existen elementos de juicio que permiten inferir que, aun cuando no surgen de su instrumentación, existieron ventas por internet y por vía telefónica en esa época.

Por lo hasta aquí expuesto, considero que cabe rechazar la queja formulada por la accionada recurrente en este aspecto.

4. Violación del principio de congruencia.

La demandada cuestionó la sentencia en tanto adujo que no respetó el principio de congruencia. Resaltó que la acción fue iniciada el 11/12/2013 y tenía como principal objeto que se ordene el cumplimiento de ciertas normas. No obstante, destacó que el juez amplió la pretensión de la actora y le exigió más allá de lo que establece la ley aplicable y lo pedido por la actora.

Este agravio se abordará de manera conjunta con todos los planteos recursivos dirigidos a cuestionar la aplicación de algunas normas con fundamento en la fecha en la que estas fueron sancionadas las cuales según, arguyó Rosen, serían posteriores al inicio de la demanda y, por lo tanto devendrían inaplicables.

4.a. Señálese que como es sabido, el principio de congruencia (cpr: 163, 6°), obliga a establecer una correlación total entre los dos elementos definatorios del esquema contencioso (pretensión y decisión), existiendo una necesidad de total correspondencia entre ambos extremos que funciona como condicionante de un verdadero proceso (CNCom, Sala B, 20.5.05, "Banca Nazionale del Lavoro S c/ Deisernia, Ernesto s/ ejec."; Sala E, 26.12.05, "Bime Electromecánica SA c/ Aycacyp ente coop. Ley 23979 - Reg. Nac. De armas s/ ord."; Sala B, 1.6.06, "Banco de la Provincia de Buenos Aires c/ Zanca, Carlos s/ ejecutivo"; Sala D, 2.5.07, "Yuasa Inc. SA c/ Compañía de Teléfonos del Interior SA s/ ord.").



El principio de congruencia se sustenta justamente en el derecho de defensa en juicio y de ahí que los poderes del juez estén limitados a los términos en los que las partes han constituido la litis (CSJN, *Fallos*: 325:2512; 327:1607; 327:3087; entre muchos otros).

En este sentido, el cpr: 163, inciso 6° establece que la sentencia definitiva de primera instancia debe contener la decisión expresa, positiva y precisa, de conformidad con las pretensiones deducidas en el juicio, calificadas según correspondiere por ley, declarando el derecho de los litigantes y condenando o absolviendo de la demanda y reconvención, en su caso, en todo o en parte.

Acorde con ello, el Cpr: 34, inciso 4° dispone que es deber de los jueces fundar toda sentencia definitiva o interlocutoria, respetando la jerarquía de las normas vigentes y el principio de congruencia.

En virtud de lo expuesto –reitero- el pronunciamiento no puede exceder los límites de lo solicitado por las partes, pues ello implicaría vulnerar el principio de congruencia (cpr: 163, 6°).

Siguiendo la línea de lo expuesto y en atención a los agravios de la demandada, cabe señalar que en orden a la aplicabilidad de las normas, el art. 7 del CCyC establece que las leyes no tienen efecto retroactivo, excepto disposición en contrario. Sin embargo, recuerdo que dicho artículo también dispone que las nuevas normas supletorias son aplicables a los contratos en curso de ejecución cuando son “más favorables al consumidor en las relaciones de consumo”.

Y en el caso, se encuentra fuera de discusión que el objeto refiere a los derechos de los consumidores.

Desde dicha perspectiva de análisis, resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor; el Código Civil y el de Comercio y en lo conducente las disposiciones del Código Civil y Comercial de La Nación.

Por otro lado, no puede soslayarse que a lo largo de los numerosos años que lleva el trámite de estas actuaciones, la regulación de la materia fue cambiando y, en ese orden, sin desatender al principio de irretroactividad de las leyes, el análisis bajo la perspectiva indicada (art. 7





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

CCyC) torna susceptible que la sentencia que ordena a la reclamada que observe ciertas prácticas para el ejercicio de su actividad comercial, lo haga en base a la normativa vigente al tiempo de su pronunciamiento.

Tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación que las sentencias deben adecuarse a las circunstancias existentes al momento en que se dictan, aunque ellas resulten sobrevinientes a la interposición del recurso extraordinario, a fin de dar una respuesta que contemple las concretas particularidades que se evidenciaron con posterioridad a dicha oportunidad procesal con entidad para incidir en la resolución del conflicto sometido a su conocimiento, de manera de hacer efectivo un adecuado servicio de justicia. (CSJ 241/2019/RH1, CSJ 242/2019/RH1 B.,E.M. s/ reservado s/ adopción s/ casación, fallo del 21/10/2021).

Ello sin perjuicio de que, claro está, no se puede sancionar a la accionada por no haber cumplido con cuestiones que no existieran al momento en que sucedieron los hechos.

No obstante, de la lectura del escrito de inicio se advierte que si bien, al ofrecer los puntos para la pericia, la asociación demandante requiere que tenga en cuenta dos oportunidades: el período 2010-2013 y el momento de hacer la pericia, no circunscribe su pretensión a esa primera época, sino que solicita que la empresa demandada actúe conforme a lo previsto por la ley en todo momento.

Por otro lado, en el análisis de los agravios no pueden soslayarse las dificultades probatorias, pues tal como afirmó el perito informático, no cuenta con información ni funciones para poder conocer el modo en que se instrumentaba una venta para el período 2010-2013 (v. pág. 43 del tercer cuerpo digitalizado el 30/5/2023). Mas no puede admitirse la postura exhibida por la demandada, quien lejos de prestar colaboración en la producción de la prueba, fue modificando su defensa con relación a la pretensión inicial. En efecto, en el [alegato](#) aludió a la ausencia de compras por el sitio web o por venta telefónica durante el período 2010-2013, mas tal cuestión no había sido introducida al contestar demanda ni tampoco fue replicada en la expresión de agravios.



No obstante, los pocos elementos que se incorporaron de la época más antigua, dan cuenta de que efectivamente habría comercializado sus productos por esa vía.

En ese sentido, surge de [la pericia informática](#) que en las capturas de los términos y condiciones que tenía archivada la demandada, se indica cómo debía registrarse quien decidiera comprar por ese medio (v.gr. pág. 10 “Registro del usuario o cliente“, “Clave secreta“, “Derechos del usuario de este sitio“, etc.).

Si bien no se encuentra prueba concluyente sobre operaciones concretas, no puede soslayarse que se evidencia incumplido el deber de colaboración que pesaba sobre la demandada, quien debió arbitrar los medios para allegar elementos a la causa tendientes a esclarecer la situación (art. 53 LDC).

A fin de fundar mi anticipada conclusión, se analizaran cada una de las inconductas imputadas en la sentencia de grado y que fueron cuestionadas por la demandada.

4.b. Botón de arrepentimiento: cuestionó la accionada que se la condenara por no tener el botón de arrepentimiento previsto por el art. 34 LDC, pues alegó que el magistrado de grado fundó esa obligación en normativa que no existía al momento de interponer y contestar la demanda. En consecuencia, dijo que carecía de la posibilidad de demostrar que lo hubiera o no cumplido.

Por otro lado, destacó que el juez la condena por no cumplir con la obligación de informar el derecho de revocación en todos los documentos que entregue al consumidor en la etapa de negociaciones. Mas, resaltó que eso no fue pedido por la parte actora, por lo que no pudo ser incluido en la sentencia.

Sobre este aspecto, corresponde señalar que el botón de arrepentimiento fue expresamente contemplado mediante la Resolución 424/2020, dictada varios años después del inicio de estas actuaciones. Sin embargo, no puede admitirse la postura de la demandada, pues en definitiva lo que aquí refiere el magistrado de grado es el ejercicio del





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

derecho de arrepentimiento. Y lo que dicha resolución del 2020 dispone es un mecanismo especial para concretar este aspecto que ya estaba regulado por el art. 34 LDC, cual es el derecho de revocatoria.

Cabe recordar que el art. 34 LDC refiere a la “Revocación de aceptación” y establece que “en los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que con motivo de venta le sea presentado al consumidor.

Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria”.

De tal modo, el magistrado de grado analizó si la accionada cumplió o no con dicha información que, a lo largo de los años transcurridos mientras duró el conflicto, fue regulada de distintas maneras.

Así las cosas y luego de aclarar que, de la compulsa realizada de manera contemporánea al dictado de la sentencia, pudo advertir el cumplimiento del botón de arrepentimiento, también tuvo en consideración lo que surgía del informe del perito informático (cfr. la página 17 punto 3 de la [pericia informática](#)).

Ahora bien, más allá del modo en que el derecho de arrepentimiento se regule en la actualidad, lo cierto es que de la pericia informática se desprende que la demandada tuvo en algún momento en su sitio web una cláusula que impedía el derecho a retractarse. Si bien tal cuestión mereció allanamiento por parte de la Rosen, de su mera lectura se advierte que, con independencia del modo en que se especificó luego que debía asegurarse el derecho de arrepentimiento, aspecto que fuera incluido en una resolución del año 2020, lo cierto es que el allanamiento importó reconocer que expresamente impedía el ejercicio de ese derecho, y en ese sentido, obró de manera contraria a la normativa que estaba vigente desde el inicio de las actuaciones.



De allí que se aprecie cuanto menos llamativa la postura recursiva de Rosen.

Por otro lado, con relación a la información que prevé la ley relacionada con este derecho de revocación, advierto que la accionada tampoco cumplió con dicha obligación. Y tal manda surgía de la letra del art. 34 LDC, vigente al tiempo en que se promovió esta demanda, el cual refiere a la inclusión en la totalidad de los documentos que con motivo de la venta sea presentada al consumidor.

De lo [informado](#) por el perito contador, se verifica el incumplimiento de esta obligación de la demandada, al concluir que “En las facturas revisadas no se observa el texto que establece el artículo 4to de la Resolución SICM 906/98” (v. pto 3.). Asimismo, en línea con lo destacado en la sentencia de grado, tampoco demostró la demandada que en los documentos que presenta al consumidor en las etapas de negociaciones le informe el derecho a la revocación.

En consecuencia, propondré el rechazo de este planteo de Rosen.

4.c. Enlace para ingresar a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Rosen cuestionó la exigencia de incluir el enlace para ser dirigido a la página de Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor en su sitio web al tiempo de interponer la demanda, pues dijo que no existía dicha obligación.

Este agravio tampoco tendrá favorable acogida. Inicialmente, recuerdo que la norma cuya aplicación cuestiona y que impone la obligación de colocar un enlace que permita el ingreso a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, fue sancionada en el año 2006 y publicada en el Boletín oficial el 25/01/2007 y la acción se promovió en el 2013, de lo que se desprende el desacierto de su planteo recursivo.

En segundo lugar, el anterior sentenciante no la condenó por la inobservancia de alguna práctica o conducta realizada de manera contemporánea al inicio de las actuaciones. En efecto, el juez de grado aclaró que no pudo verificar si cumplía o no con la obligación prevista en esa norma al tiempo en que se inició la acción.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

En ese sentido y en razón de la compulsión oficiosa que realizó el 22.11.2023 en el sitio web de la demandada (indicó el [hipervínculo](#) en la sentencia), le ordenó que complete la información y que, además del enlace que dirige al sitio web de “Coprec” -que tiene alcance nacional-, incorpore el link de acceso para que el consumidor pueda ingresar a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del GCBA que brinda en su página. En consecuencia, toda vez que no se verifica la situación invocada por la apelante por lo que, a mi modo de ver, deberá desestimarse su agravio.

4.d. Información de la garantía de los bienes.

La actora objetó que se la obligara a incluir determinadas cuestiones relacionadas con la garantía en su factura. Ello pues adujo que tal información está disponible en su sitio web, lo que permite a los clientes consultar las condiciones de la garantía antes de realizar una compra. Resaltó que además la garantía que brinda es de 10 años, muy superior a la de 6 meses que fija la ley. Añadió que no es posible cumplir con los detalles de la garantía en el espacio de una factura y que se permite como práctica habitual el llevarlo en documento aparte.

Adelanto que este agravio no deberá ser receptado. Es que el anterior sentenciante condena a que incluya en sus documentos de venta el plazo de la garantía legal y aquel otro término adicional que se obliga, conforme lo previsto por el art. 10 LDC.

De la compulsión del enlace que indica la reclamada en su expresión de agravios, se advierte que efectivamente no podría consignar en el documento de venta la totalidad de los términos que allí están anunciados. Mas de la sentencia tampoco se desprende que esa sea la exigencia ni ello impide que, de acuerdo con lo previsto por la ley, expresamente remita a la ampliación de los términos de la garantía al sitio web.

Así, en cuanto a lo que indica la sentencia de grado para cumplir con lo que prevé el art. 10 LDC, observo que el anterior sentenciante no le ordena que incluya todo lo relacionado con la garantía que especifica en su sitio web. Y ello es relevante pues la demandada refiere a la imposibilidad de incorporarlo en la factura, mas ni siquiera hace mención a qué datos son



los que deberían consignarse de acuerdo con lo que exige en la ley, lo que impide conocer si esto es o no posible de ser incluido. Aspectos necesarios para fundar la inviabilidad de cumplimiento de lo condenado, según lo invocado en los agravios.

Recuerdo el art. 10 indica que en el documento que se extienda por la venta, deberá constar "...d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en esta ley...". Mientras que el artículo 11 refiere a los plazos de la garantía legal y el art. 14 a lo que debe contener mínimamente el certificado de garantía.

De allí que, resulta relevante que la demandada realice una expresa remisión a las condiciones de la garantía consignadas en el sitio web de manera que sea accesible lo elemental para los consumidores y que en caso de que Rosen acredite que, por cuestiones técnicas, no resulte posible incorporar los datos requeridos en el documento de venta, en oportunidad de ejecución de la sentencia deberá determinarse en la instancia de grado el contenido que deberá consignarse.

4.e. Gestión de los reclamos y remisión al consumidor.

La accionada cuestionó la aplicación de la ley 4388, pues alegó que no estaba vigente al momento en que interpuso y contestó la demanda. Además, resaltó que de la letra de esa norma surge que en su mayoría es aplicable a la venta telefónica. Aclaró que ya cumple con lo allí previsto y que el CCCN tampoco estaba vigente al tiempo de interponerse y responder la demanda.

En punto a este cuestionamiento, similar a lo manifestado anteriormente respecto de otras leyes, la ley 4388 se sancionó el 29 de noviembre de 2012 y se publicó en el B.O el 18/01/2013. De allí que no se verifica el presupuesto invocado por la demandada en cuanto a la inoperatividad de esa ley al tiempo en que se comenzó el expediente. No soslayo que la acción abarca a las operaciones realizadas desde el año 2010, lo cual da cuenta que sí hay algunos casos que quedan por fuera de lo dispuesto en esa norma.

Ahora bien, dicha ley reguló la obligatoriedad de que, ante una consulta efectuada por el consumidor, se identifique el número de reclamo, queja, gestión administrativa y/o cualquier denominación que se refieran a





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

los mismos, así como su transcripción (art. 1). Añadió que dicha información debe remitirse por e-mail de manera inmediata al momento de otorgarse al usuario el número de reclamo y/o queja realizada (art. 2).

Recuerdo que el magistrado de grado condenó a la accionada a que adecue su conducta sobre la gestión de reclamos e incorpore un software que le permita identificar el número de reclamo y le envíe al consumidor un detalle.

Si bien en la sentencia analizó la conducta de la demandada bajo la órbita de lo dispuesto por el artículo 1100 CCyC -con independencia de la aplicación inmediata de las normas indicada en el punto 4.a.- esto ya era contemplado por la ley 4388 CABA la cual, como se dijo, estaba vigente cuando se inició la acción.

En ese contexto, el agravio resulta desestimable.

4.f. Aplicabilidad de lo previsto por el art. 8 LDC a la publicidad telefónica.

La accionada criticó que se la condenara por incumplir lo previsto por el art. 8 LDC, en tanto adujo que no es aplicable a la venta telefónica, ya que dijo que no realiza publicidad por esa vía.

Inicialmente y con relación a lo previsto en el art. 8 LDC para las operaciones que se celebren por internet, recuerdo que el anterior sentenciante consideró que esto era cumplido por la accionada.

Ahora bien, en orden al agravio de la inaplicabilidad de dicha norma a la venta telefónica por no hacer oferta por ese canal, nada cabe decir. Es que, en primer lugar, de las pruebas reunidas en el expediente no puede conocerse si la demandada hace o no oferta por el canal de venta telefónica (art. 53 LDC). Nótese que la declaración [testimonial](#) de Schwarzkopf refirió a las ventas telefónicas que ellos derivaban al área comercial, mas indicó que desconocía el proceso. En similar sentido, la declaración de Suárez Couso alude a que “ en el área donde ella trabajaba no se realizaban ventas telefónicas” (pág. 99 del tercer cuerpo digitalizado el 30/5/2023).

Por otro lado, en la declaración de Falcón, si bien afirma que no se realizaba ventas por teléfono, menciona que “solo asistencia en la compra”, aclarando que no recuerda desde cuando realiza ventas mediante



el canal telefónico. Mas no brinda un detalle de cuál es la información que brindaba durante la asistencia de compra. Por otro lado, a la quinta responde que contaba con “toda la misma información por el canal de ventas telefónico, pero el cliente podía acceder a la información en la página, durante el proceso de compra“, refiriendo al año 2013 y a la actualidad (v. pág. 13 del tercer cuerpo digitalizado el 30/5/2023).

Es decir, no hay prueba concreta de cómo era la comercialización por los canales de venta telefónica o que información se brindaba.

Ahora, si utilizara esa vía de publicidad, tal como propició la sentencia de grado, deberá cumplir con la manda legal. En caso de verificarse lo que afirma en sus agravios pero no acreditó en el expediente ni tampoco alegó al contestar demanda, resulta inconducente un pronunciamiento al respecto (v. punto III.f., pág. 194 del primer cuerpo digitalizado el 30/5/2023).

4.g. Obligatoriedad de la información del plazo de entrega

La reclamada se agravió de que se la condenada por el incumplimiento de la ley 3006 CABA porque dijo que no estaba vigente al tiempo en que sucedieron los hechos. Además, cuestionó la aplicabilidad de lo regulado por dicha norma sobre su operatoria pues destacó que por tratarse de venta de colchones y somniers, se acuerda con el consumidor, de acuerdo con el domicilio, recorridos y logística de transporte.

Inicialmente, advierto que la norma 3006 fue dictada el 5/3/2009 (Decr. N 295/09) y publicada el 20/4/2009. En ese orden, no se aprecia la falta de vigencia invocada en razón de la fecha de sanción.

Respecto de la inaplicabilidad de lo previsto por la ley por las características del servicio que presta la demandada, advierto que no probó que estuviera impedida de cumplir con la indicación de un plazo máximo, dejando constancia de que podrá ser modificado según lo que se acuerde con el consumidor en la compra concreta. Ello, sin perjuicio de que la conducta que se le reprocha es la omisión de dicha indicación, conforme lo informado por la [pericia contable](#) (v. punto 6).

Cabe señalar, en orden a lo que arguyó sobre la imposibilidad de cumplir por el tipo de actividad que realiza, que la norma no exige que





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

indique un día en concreto, sino un plazo “razonable” para la entrega del bien o prestación del servicio (cfr. Art. 1 Ley 3006 CABA).

En razón de lo expuesto, deberá desestimarse lo argüido por la demandada y confirmarse la imputación de responsabilidad decidida en la sentencia de grado.

Por virtud de los fundamentos aquí elaborados, propongo al Acuerdo rechazar el agravio de la demandada concerniente a la violación del principio de congruencia y confirmar lo decidido en la anterior instancia. En ese contexto, cabe analizar el agravio de la demandante relativo al rechazo del daño punitivo.

5. Daño punitivo.

La accionante cuestionó el rechazo de la aplicación de la multa por daño punitivo. Se quejó de la consideración del magistrado relativa a que la conducta de la demandada, que fue reconocida en la misma sentencia, no fuera calificada como un obrar realizado con culpa grave o dolo. Añadió que el art. 52 bis no requiere la configuración de dicho requisito subjetivo y enunció la violación a todas las normas que se verificaron en el caso y que sustentan la procedencia de la multa.

Refirió a un antecedente en el que se le impuso la multa en concepto de daño punitivo por una conducta antijurídica similar a la aquí planteada.

Mencionó que, aun si se considerara necesaria la configuración de un factor subjetivo, esto en el caso se verifica.

Resaltó que la sentencia de grado desconoce la finalidad del daño punitivo, pues procura corregir los desvíos de empresas como la accionada.

Adelanto que, en línea con el temperamento que asumió mi distinguida colega Dra. Alejandra N. Tevez en los autos “ACYMA ASOCIACIÓN CIVIL C/DULMES SA S/ORDINARIO” de fecha 6.2.2025 y, más recientemente, en “ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ LIGIER S.A. S/ ORDINARIO” de fecha 8/5/2025, a los que adherí, en tanto las circunstancias fácticas del presente resultan similares, propondré igual solución para este caso, es decir, rechazar la aplicación de la multa.



El art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor 24.240 modificada por la ley 26.361, incorpora la figura del “daño punitivo” en los siguientes términos: *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”*.

Desde dicha perspectiva conceptual, considero que corresponde rechazar el agravio de la parte actora en cuanto procura la aplicación de daño punitivo. En tanto en el caso y en línea con el análisis efectuado por el anterior sentenciante, no ha sido demostrada la existencia de un proceder por parte de la demandada que revista las características antes citadas y justifique la imposición de la multa civil.

En efecto, no se desconoce que la demandada exhibió un obrar ilegítimo, que ocasionó los daños invocados por la asociación actora, mas tal conducta no configuró los presupuestos necesarios para la aplicación de la multa prevista por el artículo 52 bis de la LDC. Nótese que la demandada ya había modificado varias de las conductas que le fueron imputadas (v.gr. “Información del nombre, domicilio y número de CUIT previsto en el art. 8 LDC” y, “Información sobre el plazo de entrega de los bienes previsto en la ley 3006”).

Por lo demás, tampoco se demostró la existencia de culpa grave o dolo ni se demostró una grosera indiferencia respecto de los derechos de la reclamante que motivaron que se la condene a modificar ciertas cuestiones en la comercialización.

De modo que no puede receptarse el pedido de la aplicación de la multa, sobre todo porque fue evidenciado que la demandada fue asumiendo varias de las prácticas reprochadas.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

6. Realización de cursos de derechos de usuarios y consumidores.

Ambas partes cuestionaron lo decidido respecto a que la reclamada debiera realizar cursos de derechos de usuarios y consumidores dictados por la asociación actora, aunque por fundamentos distintos.

La accionada adujo que en la actualidad cumple con las normativa de defensa del consumidor dictada varios años después a la interposición de la demanda. Añadió que es una proveedora responsable y actualizada. Destacó que el motivo citado para este punto de la condena fue el de prevenir conductas similares susceptibles de causar un daño pero que en el presente juicio no se probó ningún caso de algún consumidor perjudicado. Agregó que la accionante no dicta cursos como el que el magistrado le encomienda realizar, lo cual se desprende de su sitio web.

De otro lado, la accionante se quejó de que le impusiera a su parte que imparta los cursos, pues señaló que no hay ningún argumento jurídico válido que le imponga el deber de cargar con tal manda.

La asociación aclaró que carece de recursos para poder asumir dicha tarea. Resaltó que sus ingresos provienen de los aportes que efectúan sus asociados y que por tratarse de una organización sin fines de lucro, no puede realizar actividades comerciales ni generar ingresos relevantes para solventar actividades como las que se imponen en la sentencia. Agregó que la accionada cuenta con medios económicos para poder acceder a los cursos. Resaltó que de exigirle que dicte los cursos se podría caer en el peligro de que no se cumpla con la sentencia. Ello en tanto, según indicó, tiene iniciadas numerosas causas por inconductas similares, lo que podría implicar que si en todas le exigen que dicte cursos a las demandadas, sería imposible atenderlo.

Respecto al planteo de la demandada, adelanto que, a mi juicio, no debe prosperar. En primer lugar, como he reseñado al pasar revista a los agravios formulados por Rosen, aun hoy hay aspectos de la normativa consumeril que dicha parte no ha cumplido, con lo cual la queja pierde su fundamento. Sin perjuicio de ello, debo recordar que el sentido de la condena dispuesta en este aspecto es prevenir daños futuros (art.1710 CCyC) capacitando a quienes toman decisiones empresarias en la



demandada respecto de la normativa de consumo. Como señalé anteriormente, el desempeño de Rosen respecto de los tópicos que han sido tratados en la causa demuestran que sus funcionarios no conocen a fondo la regulación de defensa del consumidor, por lo que los cursos impuestos en el grado permitirán superar esa falencia.

Con relación a la queja de la actora, relativa a que no posee capacidad como para poder dictar los cursos tal como se dispuso en el grado, a mi juicio, la mejor solución es que se disponga que los cursos sean impartidos por cualquier institución pública o privada, a elección de la condenada, quien debe asumir los costos de los mismos, tal como fue decidido por esta Sala en los precedentes citados anteriormente (cfr. CNCom, esta Sala, “Acyma Asociación Civil c/ Dulmes SA S/Ordinario “, del 6/2/2025 y “Acyma Asociación Civil c/ Ligier S.A. s/Ordinario “ del 8/5/2025).

Por lo demás, el gasto que irroge el dictado de los cursos en cuestión debe ser afrontado por la defendida, quien ha sido condenada en costas y debe ser acreditado su cumplimiento en la causa del modo en que lo disponga el primer sentenciante.

7. Costas.

Resta tratar el agravio de la demandada relativo a la imposición de las costas del juicio.

Rosen objetó que no la eximiera de las costas derivadas del allanamiento que formuló sobre la pretensión de que se declare la nulidad de la cláusula 5.8 de los términos y condiciones. Arguyó que con anterioridad al inicio de las actuaciones la reclamante no intentó buscar una solución amigable ni tampoco la intimó a que modificaran las cláusulas, lo cual podría haber evitado el proceso y las costas del juicio.

Respecto del allanamiento, no encuentro reunidos en la especie los supuestos contemplados en el art. 70 Cpr., por lo que, a mi juicio, no corresponde eximir a la demandada de las costas.

Advierto que no cabe modificar este punto de la decisión. Ello pues, sin perjuicio de la falta de intimación previa que le permitiera readecuar su conducta invocada en los agravios, no pueden soslayarse las





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

obligaciones que eran exigibles a Rosen en razón de su profesionalidad, por lo que no se verifica ninguna situación que autorice a eximirlo de las costas de esta incidencia.

En razón de ello y si mi voto es compartido por mi distinguida colega, las costas de ambas instancias deberán ser soportadas por la demandada, quien ha resultado sustancialmente vencida (art. 68 CPr).

V. Conclusión.

Por todo lo expuesto, si mi voto fuera compartido por mi distinguida colega, propongo al Acuerdo: a) rechazar el recurso de la demandada; b) receptor parcialmente el agravio de la actora y condenar a que el dictado de los cursos sean impartidos por cualquier institución pública o privada, a elección de la condenada, quien debe asumir los costos de los mismos y confirmar el rechazo de la aplicación de una multa por daño punitivo, en los términos indicados en el punto 5 y 6; c) imponer las costas de ambas instancias a la demandada sustancialmente vencida (arg. art. cpr. 68).

Así voto.

Por análogas razones la Dra. Alejandra N. Tevez adhiere al voto que antecede.

Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores:

Alejandra N. Tevez

Ernesto Lucchelli

María Florencia Estevarena

Secretaria de Cámara



Buenos Aires, 23 de mayo de 2025

Y Vistos:

I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: a) rechazar el recurso de la demandada; b) receptar parcialmente el agravio de la actora y condenar a que el dictado de los cursos sean impartidos por cualquier institución pública o privada, a elección de la condenada, quien debe asumir los costos de los mismos y confirmar el rechazo de la aplicación de una multa por daño punitivo, en los términos indicados en el punto 5 y 6; c) imponer las costas de ambas instancias a la demandada sustancialmente vencida (arg. art. cpr. 68).

II. Notifíquese a las partes (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015) y a la Sra. Fiscal General ante esta Cámara, cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado.

Firman los suscriptos por hallarse vacante la Vocalía N° 18 (Art. 109 RJN).

Alejandra N. Tevez

Ernesto Lucchelli

María Florencia Estevarena

Secretaria de Cámara

