



Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

En Buenos Aires a los ocho días del mes de mayo de 2025, reunidos los Señores Jueces de Cámara fueron traídos para conocer los autos “**ACYMA ASOCIACIÓN CIVIL C/ LIGIER S.A. S/ ORDINARIO**” Expte. N° COM 32886/2013 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° 18, N° 16, N° 17. Dado que la Vocalía N° 18 se halla actualmente vacante, intervendrán los Dres. **Alejandra N. Tevez** y **Ernesto Lucchelli** (v. providencia de [fs. 364](#)).

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 de fecha [9 de octubre de 2023](#)?

La Sra. Juez de Cámara Dra. Alejandra N. Tevez dice:

I. Antecedentes de la causa

a. ASOCIACIÓN CIVIL POR LOS CONSUMIDORES Y EL MEDIO AMBIENTE (en adelante, “ACYMA”) promovió acción de incidencia colectiva en protección de los derechos de los consumidores y usuarios de **LIGIER S.A.** (en adelante, “Ligier”) que efectuaran compras de productos y servicios a través de su página de internet ([www.vinotecaligier.com](#)) y de su canal de ventas por teléfono ([fs. 9/17](#)).

Solicitó se ordene a la accionada a cumplir con las normas en materia de defensa del consumidor, la imposición de una sanción por daño punitivo y se disponga que los funcionarios y gerentes de la demandada de



las áreas de ventas, comercial, marketing y de atención al cliente, realicen cursos en materia de derechos de los usuarios y consumidores a fin de evitar la repetición de conductas como las aquí denunciadas.

Explicó su legitimación colectiva en función de las consideraciones expuestas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) en la causa “PADEC C/ SWISS MEDICAL” del 21/08/2013, así como también en las previsiones del artículo 43 de la Constitución Nacional (CN) y de los artículos 52, 55 y 56 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) -Ley N° 24.240-.

Argumentó las ventajas de la acción colectiva en la materia.

Alegó haber advertido un alto grado de incumplimiento a las normas de defensa del consumidor en las empresas con canales de venta por internet y por teléfono, por lo que procedió a encarar una serie de acciones legales a fin de obtener una regularización de la actividad comercial bajo las normas consumeriles.

Consideró que la promoción de reclamos individuales por ese motivo resultaba remota y ponderó el crecimiento exponencial de las ventas por internet.

Comentó que la actividad de Ligier consistía en la venta de productos a través de locales comerciales, por teléfono y por internet. Precisó que se encontraba inserto en lo que se conoce como “e-commerce” o comercio electrónico.

Afirmó que la accionada violaba distintas normas protectorias de consumidores y usuarios de orden público que regulan el comercio por internet y por teléfono.

Manifestó que Ligier incumplió sistemáticamente con el artículo 34 LDC, donde se enuncia el derecho de arrepentimiento o la facultad de revocación de los consumidores. Consideró que la información no podía ser





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

encontrada en forma clara y notoria en la web por lo que debía ordenarse su adecuación, así como también su incorporación a los correos electrónicos enviados tras la realización de la compra y en el documento de venta (art. 10 LDC).

Denunció el incumplimiento de lo normado por la Ley N° 4388 C.A.B.A. Sostuvo que dicha normativa ordenaba otorgar a los consumidores un número de gestión, su remisión por correo electrónico y el registro del número telefónico para las llamadas sin operadores disponibles. Señaló que todas estas herramientas buscan dotar al consumidor de derechos para poder defenderse ante la falta de adecuada atención de sus reclamos.

Acusó la violación de la Ley N° 2244 C.A.B.A., la cual exigía la presencia de un enlace a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Expuso que la demandada cumplía escasamente con las previsiones estipuladas en el art. 10 LDC sobre el documento de venta.

Achacó el incumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 3006 C.A.B.A., relativas al deber de información del plazo de entrega de los bienes.

Criticó que la demandada no brindara información conforme lo previsto en el art. 8 in fine LDC.

Aseveró que la conducta desplegada por Ligier resultaba violatoria de la Constitución Nacional.

Adujo que los términos y condiciones contractuales que se encontraban en la página de internet de la demandada resultaban violatorios de los arts. 11 y siguientes de la LDC.

Refirió al carácter público de la Ley 24.240 (LDC).



Requirió la aplicación de una sanción por daño punitivo conforme lo dispuesto por el art. 52 bis LDC.

Solicitó la aplicación del beneficio de justicia gratuita en los términos del art. 53 LDC.

Ofreció prueba, acompañó documentación e hizo reserva del caso federal.

b. A [fs. 32/33](#) ACYMA amplió demanda y ofreció nuevos puntos de pericia. Asimismo, solicitó que se disponga la publicación de la sentencia en todas las sucursales de la demandada y en su página de internet, de manera visible y destacada, y en los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

c. LIGIER S.A. contestó demanda y solicitó su rechazo con expresa imposición de costas ([fs. 54/59](#)).

Inicialmente, por imperativo procesal, negó los hechos expuestos en la demanda y la autenticidad de la documentación acompañada.

Dijo ser una firma cuyas ventas son presenciales a través de locales a la calle, con exposición de los productos, y que el hecho de tener un sitio en internet no significa que ese sea aquél un modo de vender ni un medio de canalización de ventas.

Sostuvo que las imputaciones de la actora carecían de asidero.

Enunció que en la demanda no se individualizaba siquiera una persona, consumidora o no, que haya sufrido un perjuicio. Aseguró que la misma tampoco tenía contenido económico.

Postuló que el objeto procesal resultaba abstracto por la inexistencia de infracciones y la ausencia de daño.

Argumentó que, a partir de las generalidades de la demanda, no se satisfacía debidamente el requisito de homogeneidad, el cual resulta indispensable para configurar a la pretensión instaurada como de incidencia colectiva.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

Refirió al fallo “Halabi” de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

Agregó que, a la falta homogeneidad, se sumaba la innecesaridad de que una asociación accione por un colectivo de consumidores cuando existen medios e incentivos suficientes para el reclamo.

Consideró que la pretensión de la actora resultaba abstracta, imprecisa e incierta.

Planteó la inconstitucionalidad de los artículos 52 bis y 53 LDC.

Objetó la procedencia de la multa civil pedida ya que a su entender no existía un daño derivado de ningún incumplimiento, dolo, fraude ni mala fe, por lo que admitir la multa configurarían una confiscación patrimonial y un enriquecimiento sin causa.

Fundó en derecho e hizo reserva de caso federal.

Ofreció prueba y se opuso a la prueba ofrecida por la actora.

II. La sentencia de primera instancia

El *a quo* dictó sentencia a [fs. 285/312](#).

Hizo lugar parcialmente a la acción colectiva y condenó a la demandada a readecuar la información que brinda en la comercialización de productos a través de su página de internet de acuerdo a lo estipulado en la sentencia (v. considerandos 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6) y a la información que brinda en la comercialización de productos por venta telefónica conforme lo allí dispuesto (v. considerandos 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6). Rechazó el pedido de nulidad y el daño punitivo. Ordenó la capacitación indicada en el considerando 8 a las personas allí mencionadas, en los plazos y extensión indicados quedando a cargo de la actora su dictado y contenido. Ordenó dar



publicidad a la acción y, también, ordenó la publicación de la sentencia. Impuso las costas a la demandada sustancialmente vencida (conf. art. 68 CPr.).

Para decidir en este sentido, el magistrado en primer lugar entendió que en el caso se encontraban reunidos los requisitos formales de admisibilidad de la acción.

Consecuentemente, examinó su procedencia. Para ello, el Juez analizó la práctica comercial de la demandada en forma separada según los dos canales de comercialización indicados por la actora -esto es, vía internet y vía telefónica- y de acuerdo a cada uno de los incumplimientos denunciados.

De esta forma, procedió a examinar la comercialización de productos a través de la página de internet. Por un lado, concluyó que la demandada no informaba al consumidor de acuerdo con las normas vigentes el derecho a la revocación y, por ende, la condenó a adecuar su conducta a las previsiones legales allí mencionadas. Por otro lado, consideró que, en el caso, la demandada cumplía con la información prevista en el art. 8 LDC relativa al nombre, domicilio y número de CUIT. En lo que respecta a la información del plazo de entrega de los bienes, estipulada por la Ley N° 3006, el Juez concluyó que como práctica comercial la requerida no informaba debidamente los mismos. Sobre el enlace al sitio de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (conf. Ley N° 2244), el Juez apreció que el mismo no se encontraba incorporado en la página de internet por lo que ordenó a la accionada añadirlo a su sitio principal. Juzgó asimismo que la defendida no cumplía con la información prevista en el art. 8 LDC para el documento de venta. Sobre la información prevista en la Ley 4388, el a quo condenó a la demandada a adecuar su conducta a las previsiones del deber de información del art. 1100 CCCN en lo que refiera a identificar el número de





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

reclamo y el posterior envío al consumidor de su detalle en la comercialización de productos.

Luego, se pronunció sobre la comercialización de productos a través de la venta telefónica. En este sentido, el magistrado entendió que el derecho de arrepentimiento (conf. art. 34 LDC y art. 1110 CCCN) debía incluirse también en la comercialización telefónica, y siendo que la demandada no acercó prueba para acreditar el cumplimiento de su obligación ni prestó la colaboración necesaria, le ordenó readecuar su conducta a las previsiones del deber de información que refieran al derecho de revocación. Arribó al mismo resultado respecto de la información del nombre, domicilio y número de CUIT tal cual se encuentra previsto por el art. 8 LDC. En lo que respecta a la información sobre el plazo de entrega, el magistrado remitió a las consideraciones efectuadas anteriormente y condenó a la demandada a adecuar su conducta a las previsiones del deber de información en este punto. Por otra parte, resolvió que las características que conlleva la modalidad del canal telefónico tornaban abstracto el punto sobre la información del enlace al sitio de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (conf. Ley N° 2244). Juzgó que, al igual que en lo atinente a la comercialización por vía internet, la demandada debía adecuar su conducta a las previsiones del deber de información en lo que respecta al contenido del documento de venta (art. 10 LDC). Asimismo, la condenó a adecuar su conducta a las previsiones del deber de información del art. 1100 CCCN en aquel punto que refiere a identificar el número de reclamo y el posterior envío al consumidor de su detalle.

Seguidamente, el Juez trató la pretensión de nulidad de una cláusula inserta en los términos y condiciones. Observó que la información que la demandada brindaba sobre los plazos de la garantía legal en la cláusula 9.1 de los términos y condiciones se ajustaba al término de seis meses previsto en la LDC, por lo que rechazó la nulidad de esa condición.



Sentado ello, el primer sentenciante se expidió respecto del daño punitivo y lo rechazó. Así pues consideró no reunido el elemento subjetivo en la conducta del proveedor que permitiera su procedencia. En consecuencia, declaró abstracto el planteo de inconstitucionalidad deducido por la accionada al contestar demanda.

Posteriormente, el *a quo* se abocó al estudio del pedido de realización de cursos de derechos de usuarios y consumidores. Resolvió admitir la pretensión de la parte actora concerniente a que los funcionarios y gerentes de la demandada de las áreas de ventas, comercial, marketing y atención al cliente, realicen cursos de derechos de usuarios y consumidores en organismos públicos y privados. Teniendo en cuenta lo dispuesto por el art. 42 CN, el art. 60 LDC y los propósitos y objetivos de la asociación actora, le encomendó a ella el dictado y el contenido de la capacitación.

Finalmente, sentenció que una vez firme el pronunciamiento y vencidos los plazos de la publicidad que tiene por objeto dar a conocer la acción, ambas partes debían publicar información clara y detallada con un acceso a la copia de la sentencia en sus respectivas páginas de internet y redes sociales.

Por último, impuso las costas a la demandada, atento su carácter de sustancialmente vencida (conf. art. 69 CPr.).

III. Los recursos

a. ACYMA apeló a [fs. 313](#) y su recurso fue concedido libremente a [fs. 314](#). Su expresión de agravios luce incorporada a [fs. 328/337](#).

b. Ligier S.A. apeló a [fs. 315](#) y su recurso fue concedido libremente a [fs. 316](#). Sin embargo, a [fs. 339](#) fue declarado desierto.

c. La Sra. Fiscal General ante esta Cámara dictaminó a [fs. 342/344](#).





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

d. A [fs. 345](#) se llamaron autos para dictar sentencia y a [fs. 346](#) se practicó el sorteo previsto en el artículo 268 CPPr.

IV. Los agravios

Los agravios de la actora se ciñeron a: i) el rechazo del daño punitivo pretendido; y ii) la imposición a su cargo del dictado y contenido de los cursos a realizar por el personal de la demandada.

V. La solución

a. Aclaraciones preliminares

Diré liminarmente que no atenderé todos los planteos recursivos sino sólo aquellos que estime esenciales y decisivos para dictar el veredicto en la causa (conf. CSJN, “Altamirano, Ramón c/ Comisión Nacional de Energía Atómica”, del 13.11.86; íd., “Soñes, Raúl c/ Administración Nacional de Aduanas”, del 12.2.87; íd.,: “Pons, María y otro” del 06.10.87; íd., “Stancato, Carmelo”, del 15.9.89; y Fallos, 221: 37; 222: 186; 226: 474; 228: 279; 233: 47; 234: 250; 243: 563; 247: 202; 310: 1162; entre otros).

Así porque los magistrados no están obligados a seguir a las partes en cada una de las argumentaciones, ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas agregadas a la causa, sino sólo aquellas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones (CSJN, Fallos: 272: 225; 274: 113; 276: 132; 200: 320; esta Sala, mi voto, *in re*, “Bocci Jorge Humberto c/ Inmobiliaria Prisa S.A. s/ ordinario” del 10.10.19, entre muchos otros).

b.1. La solución

En los términos en los que quedó planteada la apelación bajo examen, en esta instancia debe analizarse la procedencia de dos cuestiones, a saber: (i) el daño punitivo; y (ii) la capacitación a cargo de la actora.



b.1. Daño punitivo

b.1.i. Sostuvo el primer sentenciante que, de acuerdo a los incumplimientos al deber de información y el obrar posterior de la demandada -que fue modificando el contenido de su página de internet para ir adecuando la información a las exigencias legales-, el obrar de aquélla tenía causa en negligencias en la toma de decisiones respecto de las prácticas comerciales que decidió implementar en la comercialización de sus productos.

En consecuencia, y siendo que no encontró configurado el dolo ni la culpa grave del proveedor, rechazó la multa civil (v. considerando 7 de la sentencia de primera instancia).

b.1.ii. Como señalé anteriormente, la actora se quejó del rechazo del daño punitivo. En sus agravios, cuestionó que el art. 52 bis LDC -al prever este instituto- requiera la configuración de una conducta del proveedor que pueda caracterizarse como un obrar realizado con culpa grave o dolo. En cambio, sostuvo que la normativa requería la violación de una obligación legal o convencional.

Afirmó que en la especie se configuraban todos los presupuestos que hacen a la procedencia del daño punitivo conforme lo dispuesto por la LDC, toda vez que han existido graves incumplimientos de obligaciones legales, tal como lo reconoce la sentencia en crisis. Aseveró que los incumplimientos de la demandada a las disposiciones del estatuto consumeril eran suficientes para que se la condene con la aplicación de la multa civil.

Manifestó que, a todo evento, el requisito del elemento subjetivo se encontraba igualmente cumplido. Se agravió de que el magistrado considerara que la demandada sólo fue negligente en la toma de decisiones. A su entender, Ligier demostró una clara reticencia y desinterés





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

con relación al cumplimiento de la normativa reprochada y, por lo tanto, de los derechos de sus clientes. Consideró que la conducta de su adversaria a lo largo del proceso demostraba una decisión voluntaria y consciente de dirigir su práctica abusiva e ilegal en desmedro de los derechos de los consumidores.

Agregó que se omitió considerar en la sentencia el carácter profesional de la demandada, el cual constituye a su criterio un parámetro clave para evaluar y determinar la extensión de la responsabilidad que cabe atribuirle.

Asimismo, se agravió de que el magistrado omitiera considerar el dictamen de la Fiscalía interviniente, que propició la aplicación de la multa civil solicitada, y lo resuelto sobre el daño punitivo en otra acción colectiva de su parte.

Por último, se quejó de que la sentencia desconociera la finalidad del daño punitivo.

En función de todo ello, solicitó que se revoque lo resuelto en este punto y se imponga a la accionada una sanción punitiva que contemple el sustrato colectivo de la acción, los incumplimientos y la superioridad en los recursos técnicos, financieros y logísticos que detenta aquella.

b.1.iii. Liminarmente, cabe recordar que el art. 52 bis de la LDC modificada por la ley 26.361 incorporó a nuestro derecho positivo la figura del “daño punitivo”.

Dispone la norma textualmente: *“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”.

Tal como precisé en otras oportunidades (v. mis votos en autos “Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”, del 18.2.14; “Santarelli Héctor Luis y otro c/ Mapfre S.A. de Seguros s/ ordinario”, del 8.5.14; “García Guillermo Enrique c/ Bankboston N.A. y otros s/ sumarísimo”, del 24.9.15; y “Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otros s/ ordinario”, del 20.10.15), la reforma legislativa conllevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (CCCN. 1740).

Los daños punitivos son, según Pizarro, *“sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro”* (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, págs. 291/2).

En esa línea, todas o la mayoría de las definiciones de los daños punitivos incluyen los siguientes elementos: (i) suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; (ii) se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares; (iii) también son aplicados con la finalidad de prevención general, es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Concordantemente, enseñan Gómez Leo y Aicega que *“los daños punitivos -traducción literal del inglés 'punitive damages'- son las sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir hechos similares en el futuro”* (Gómez Leo, Osvaldo R. y Aicega, María V., Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, JA, 2008-III-1353 – SJA, 20.8.08).





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

De acuerdo con la norma antes transcrita, en nuestro derecho la concesión de daños punitivos presupone: (i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) la petición del damnificado; (iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; (iv) la concesión en beneficio del consumidor; y (v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la Ley 24.240.

Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menoscabo por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949-) la norma aludida indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta *“la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso”*.

De allí que para establecer no sólo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, “Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor”, RDCO 2013-B-668).

Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23/11/2011, 1).

Establece aquella disposición que: *“En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el*



grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”.

Resáltese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, ob. cit.).

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., “Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”, LL DJ 19/10/2011, 1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, “Actuaciones por daños”, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332).

Como señalara la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, al sentenciar en la causa “Rueda, Daniela c/ Claro Amx Argentina SA”, *“Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada la multa civil, en cuanto alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por los derechos individuales o de incidencia colectiva”.*

b.1.iv. Bajo tales directivas conceptuales, juzgo que corresponde rechazar el agravio de la parte actora en cuanto procura la aplicación de daño punitivo.

Ello pues 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.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

En efecto, aun cuando existió un obrar ilegítimo de la accionada que resultó dañoso para la asociación actora, lo cierto es que el mismo no configuró -con base en los antecedentes de autos- el presupuesto fáctico previsto por el artículo 52 bis de la LDC.

Así las cosas, la conducta desplegada por la proveedora no merece, a mi modo de ver, un especial y ejemplar reproche, pues no se aprecia que hubieren incurrido en culpa grave o dolo ni se demostró una grosera indiferencia respecto de los derechos de la reclamante. Si bien se le reprochó a la demandada un obrar contrario al deber de información en la comercialización de sus productos, lo cierto es que Ligier S.A. fue ajustando sus prácticas comerciales a las nuevas exigencias, esto es, la reformulación de la cláusula tildada de contraria al art. 11 de la LDC y la incorporación del botón de arrepentimiento a su página web en conformidad con lo dispuesto en la resolución N° 424/2020 y el art. 34 de LDC.

En esa inteligencia y en la particular especie, considero que no ha sido probada la existencia de un actuar intencional y habitual por parte de la defendida, sin que se advierta tampoco una manifiesta o grosera inconducta de aquélla en el trato comercial con los consumidores (ver en igual sentido, mis votos en autos “Andrada Jorge Daniel c/ Provincia Seguros SA y otro s/ ordinario”, del 14.9.17; “Stekelorum Fabián Oscar c/ ULMO SRL s/ ordinario”, del 27.9.18 y “Furlone Pablo Ernesto c/ T.G.L.T. S.A. s/ ordinario”, del 31.8.22, entre otros).

En definitiva, ha quedado evidenciado que la accionada ajustó progresivamente sus prácticas comerciales a los nuevos estándares de comercialización, por lo que la queja sobre este punto debe desestimarse, como anticipé.

b.2. Capacitación

b.2.i. El magistrado de grado, con base en el art. 1710 CCCN, accedió a la pretensión de la actora y, en consecuencia, ordenó que el presidente de Ligier S.A. y gerentes o empleados de similar jerarquía que se desempeñen en las áreas que comprenden tareas de marketing y atención al cliente, realicen una capacitación de no menos de diez horas con especial foco en la venta a través de las páginas de internet y por vía telefónica, que luego deben replicar a todo el personal de la firma.



Teniendo en consideración el contenido del art. 42 CN, el art. 60 LDC, y los propósitos y objetivos que surgen del estatuto de la asociación actora emparentados con la función educativa y de capacitación que cumplen las asociaciones de consumidores, le encomendó a la accionante el dictado y el contenido de tal capacitación (v. considerando 8 de la sentencia de primera instancia).

b.2.ii. La asociación actora se agravió de este último punto. Consideró que la imposición a su parte del dictado y contenido del curso resulta injustificada.

Resaltó que además de ser fácticamente imposible, no existía argumento jurídico válido que justifique el hecho de que deba ella cargar con el dictado de los cursos.

Explicó que ACYMA tiene como fin prioritario la difusión y el resguardo de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y que, dado su carácter de asociación civil sin fines de lucro, no cuenta con los recursos físicos, materiales, financieros ni técnicos suficientes para asumir el contenido y dictado de aquella capacitación.

Detalló que sus únicos ingresos provienen de los aportes efectuados por sus asociados y que justamente por ser una organización sin fines de lucro, no puede realizar actividades comerciales ni generar ingresos relevantes a los fines de solventar actividades como las que le impuso la sentencia. Por el contrario, aseguró que la demandada sí contaba con los recursos suficientes para organizar y efectivizar esos cursos.

Destacó que su adversaria fue la condenada en costas, por lo que los costos y las gestiones para cumplir con la manda judicial debían recaer sobre ella. Asimismo, afirmó que de lo contrario se estaría comprometiendo el beneficio de gratuidad que le fuera concedido.





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

No obstante sus críticas, se puso a disposición para colaborar en todo aquello que le resulte factible en la medida de sus posibilidades -v.gr. cooperar en lo que respecta al contenido y/o ayuda en la búsqueda de información relevante, compartir ideas sobre las distintas alternativas para hacer efectivo el dictado de los cursos-.

En función de ello, pidió que se revoque la parte correspondiente de la resolución apelada y que se disponga que la demandada afronte el dictado y contenido de los cursos ordenados.

b.2.iii. Comparto la solución adoptada por el magistrado de grado en orden a disponer una medida preventiva en los términos del art. 1710 del CCCN, esto es, a la concreción, por parte de la condenada, de cursos de capacitación a sus gerentes en cuestiones vinculadas con la defensa de consumidores y usuarios (v. *mutatis mutandi*, mi voto en “Pelayo Aníbal Alberto c/ Nuevo Banco de Entre Ríos SA s/ ordinario”, del 12.6.2023, en el que postulé la realización de un curso de educación destinado a consumidores).

Sin embargo, disiento en cuanto a que dicha capacitación deba encontrarse a cargo de la asociación actora.

Antes bien, juzgo que el gasto que irroque el dictado de los cursos en cuestión debe ser afrontado por la defendida, dado que es ella quien ha sido condenada en costas; y acreditado su cumplimiento en la causa del modo en que lo disponga el primer sentenciante.

b.3. En cuanto a las costas de Alzada, el CPCCN, art. 71 dispone que “Si el resultado del pleito o incidente fuere parcialmente favorable a ambos litigantes, las costas se compensarán o se distribuirán prudencialmente por el juez en proporción al éxito obtenido por cada uno de ellos”.



Ello así, las costas de Alzada serán distribuidas en el orden causado en virtud de la existencia de vencimientos parciales y mutuos (art. 71, CPCCN).

VI. Conclusión

Por todo lo expuesto, si mi criterio fuera compartido por mi distinguido colega, propongo al Acuerdo: **a)** admitir parcialmente el recurso de la parte actora; y, en consecuencia: **(i)** disponer que el costo de la capacitación ordenada en el considerando 8 de la sentencia de primera instancia sea afrontado por la demandada y **(ii)** confirmar la sentencia de grado en cuanto rechazó la imposición de una multa por daño punitivo a la demandada; y **b)** imponer las costas de Alzada en el orden causado (conf. art. 71, CPCCN).

Así voto.

El Dr. Lucchelli dice:

Adhiero a la solución propiciada por mi distinguida colega, Dra. Alejandra Tevez en la ponencia que abrió el debate. Sin perjuicio de ello, como he hecho en otros casos análogos al presente, dejo a salvo mi opinión respecto del instituto previsto en el art. 52 bis de la LDC, en el sentido que si bien el daño punitivo tiene naturaleza sancionatoria, su finalidad es eminentemente preventiva (cfr. Esta Sala, "Villanueva Maximiliano Alberto c/ Fiat Auto de Ahorro Para Fines Determinados y otros s/ ordinario" del 9/05/19).

En tal sentido y teniendo en cuenta lo expuesto, su aplicación debe ser de carácter excepcional y obedecer más a la gravedad del comportamiento observado por el proveedor que al eventual beneficio que pudo haber obtenido de su incumplimiento, sin perjuicio de que este último





Poder Judicial de la Nación
CÁMARA COMERCIAL - SALA F

elemento también deba valorarse al momento de fijar la sanción. Esta salvedad no implica una modificación a la decisión propuesta en el voto que abrió el acuerdo, al que, como adelantara, adhiero.

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

Alejandra N. Tevez

Ernesto Lucchelli

María Julia Morón
Prosecretaria Letrada de Cámara

Buenos Aires, 8 de mayo de 2025.

Y Vistos:

I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: **a)** admitir parcialmente el recurso de la parte actora; y, en consecuencia: **(i)** disponer que el costo de la capacitación ordenada en el considerando 8 de la sentencia de primera instancia sea afrontado por la demandada y **(ii)** confirmar la sentencia de grado en cuanto rechazó la imposición de una multa por daño punitivo a la demandada; y **b)** imponer las costas de Alzada en el orden causado (conf. art. 71, CPCCN).

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 Julia Morón
Prosecretaria Letrada de Cámara



#23051691#454509965#20250507174813710