



Poder Judicial de la Nación
JUZGADO COMERCIAL 11

ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ COTO C.I.C.S.A. S/ORDINARIO

Buenos Aires, 12 de marzo de 2024.GG

Y VISTOS:

I.- Las presentes actuaciones fueron promovidas por la Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA) en defensa de aquellos consumidores que hayan efectuado compras en los locales de la demandada y abonado por medio de tarjeta de crédito en cuotas con interés, por considerar que COTO C.I.C.S.A. no cumplía con los recaudos informativos previstos para ese tipo de operaciones al omitir toda referencia a la tasa de interés efectiva, al costo financiero total o a cualquier otro término y/o condición del financiamiento otorgado a los clientes.-

Denunció, también, que las tasas de interés que aplicaría la accionada serían más elevadas a las que aquella abona como costo financiero cuando descuenta los cupones de tarjeta de crédito con las empresas de tarjetas de crédito y/o bancos.-

En virtud a todo ello, la actora, al momento de interponer demanda, solicitó: a) se informe todos los recaudos dispuestos por el art. 36 de la Ley 24.240; b) se reajuste la tasa cobrada por la demandada y se disponga la restitución de las sumas cobradas, como así también la restitución de las sumas cobradas indebidamente; c) se apliquen daños punitivos; d) se ordene a los funcionarios encargados de la empresa



demandada a que realicen ciertos cursos; e) se disponga la publicación de la sentencia.-

La accionada contestó demanda, oponiendo excepción de falta de legitimación activa como defensa de fondo, cuestionando la admisión de aquella, negando los hechos invocados por la actora y efectuado su versión de los mismos.-

Fundó en derecho y ofreció prueba.-

II.- Con posterioridad, con fecha [29.06.2023](#), las partes arribaron a un acuerdo conciliatorio y solicitaron su homologación.-

El Tribunal, con fecha [30.06.2023](#), ordenó que se le corra una vista a la Sra. Agente Fiscal de dicho convenio.-

Corrida la pertinente vista, la Dra. Mónica S. Mauri solicitó la intervención y asistencia del Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores (v., pieza agregada en fecha [28.08.2023](#)), cuyo informe de cooperación se agregó conjuntamente con su dictamen en fecha [14.09.2023](#).-

Allí, la Dra. Gabriela Fernanda Boquin -quien se encuentra a cargo de dicho Programa- puso de manifiesto una serie de observaciones relativas al monto a restituir -capital e intereses-, a los mecanismos de restitución y a la publicidad del acuerdo.-

Estimo, en cuanto a los mecanismos de restitución, que resultará de vital importancia la implementación de herramientas innovadoras que permitan, de modo rápido y efectivo, la acreditación de los montos que corresponden a los consumidores. A tales fines propuso transferir el dinero por intermedio de COELSA y para el caso de quienes no contaran con cuentas en bancos, ni en entidades financieras, solicito que se contemple la posibilidad de que acudan a cobrar sus acreencias en efectivo, además de en las sucursales de COTO, puedan dirigirse a





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 11

entidades tales como Pago Fácil o Rapipago, mediante presentación de sus documentos de identidad.-

En relación a la publicidad del acuerdo, si bien consideró que la publicidad propuesta resultaría adecuada, propuso dejar de lado la publicidad edictal y fortalecer la publicidad a través de los medios que, en la actualidad, se presentan más idóneos para cumplir tales efectos.-

La Sra. Fiscal compartió dichas conclusiones.-

A raíz de tales observaciones, las partes en fecha [30.10.2023](#) realizaron presentaciones donde modificaron el acuerdo oportunamente presentado tomando en consideración varias de las observaciones efectuadas por el Ministerio Público Fiscal, a excepción del monto a restituir. Solicitaron nuevamente su homologación.-

Corrida la nueva vista, la Dra. Mónica S. Mauri solicitó otra vez la intervención y asistencia del Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores (v., pieza agregada en fecha [17.11.2023](#)), cuyo informe de cooperación se agregó conjuntamente con su dictamen en fecha [05.12.2023](#).-

En dicha presentación, la Dra. Gabriela Fernanda Boquin, expuso:

Sostuvo con respecto al monto del acuerdo propuso una devolución del 85% la cual, según su entender, resultaría más acorde con los intereses que se encuentran en juego y dictaminó que los intereses deberían devengarse hasta tanto se efectivice el reintegro acordado;

Que las partes “...receptaron la ampliación de la búsqueda a efectuarse a través del COELSA, incorporando los CVU que los consumidores integrantes del colectivo afectado pudieran tener en aplicaciones Fintech o billeteras digitales...”;



Que la demandada “...se comprometería a efectuar un esfuerzo para brindar alternativas a los consumidores que no tengan cerca una sucursal para acceder al cobro en efectivo de su acreencia...”;

Que “...a pesar de no haber sido expresamente contemplado, las partes incorporaron la remisión de correos electrónicos a los titulares de tarjetas de crédito TCI cuyos datos se encuentren a disposición de la demandada...”;

Que las partes “...dejaron plasmada la posibilidad de que los mecanismos de publicidad sean ampliados para el caso de que el juez lo considere pertinente, al mismo tiempo que se reservaron la facultad de hacerlo ellas mismas, para el caso de que la efectividad de lo acordado se vea comprometida...”;

Que las partes “...acordaron la remisión de oficios judiciales para que las administradoras de las tarjetas de crédito VISA, Mastercard, AMEX y Tarjeta Naranja, brinden los datos personales y de las operaciones correspondientes a los consumidores que realizaron compras en COTO con tarjeta de crédito en cuotas con interés entre mayo de 2011 y diciembre de 2016...”;

Que las partes “... precisaron que los intereses se actualizarían hasta la fecha en que las sumas de dinero son puestas a disposición de los consumidores....”;

Que frente a ello “...nada correspondería agregar al respecto en tanto se advertirían como satisfechas -en principio- las observaciones cursadas...”;

Dicha funcionaria, propuso incorporar un número de teléfono para atender cualquier consulta o duda que pudiera suscitar en aquellos





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 11

beneficiarios, o establecer un canal adecuado de comunicación en las sucursales para que aquellos posibles beneficiarios reciban la información pertinente con respecto al acuerdo aquí celebrado.-

Además, peticionó la evaluación de la pertinencia de establecer una campaña publicitaria a través de las redes sociales de la demandada, en tanto dicho mecanismo serviría para que los ex clientes o aquellos consumidores no identificados, puedan tener una real noción de lo aquí acordado.-

Con respecto al monto a restituir, mantuvo el criterio oportunamente adoptado.-

La Sra. Fiscal compartió dichas conclusiones.-

Con fecha [20.12.2023](#), la accionante solicitó la homologación del acuerdo.-

Como consecuencia a dicho pedido, con fecha el Juzgado dispuso lo siguiente: “...*De modo previo, sírvanse las partes manifestar lo que estimen corresponder respecto a lo expresado por la Dra. Boquin en su Informe de Cooperación (agregado con fecha 05.12.2023) en lo que respecta a "...se invita al magistrado evaluar la pertinencia de establecer una campaña publicitaria a través de las redes sociales de la demandada..."*.-

Las partes con fecha [01.02.2024](#) realizaron presentaciones donde modificaron el acuerdo oportunamente presentado en lo que respecta a la publicidad del mismo.-

Corrida la nueva vista, la Dra. Mónica S. Mauri informo que “...*En función de lo manifestado por las partes nada observo a la publicidad del acuerdo propuesta, sin perjuicio de la que pueda disponer el magistrado para mejor conocimiento de los consumidores...*”.-



III.- Sentado lo expuesto, corresponde analizar la homologación del acuerdo presentado.-

En tal sentido, cabe comenzar recordando que los derechos de los consumidores y usuarios gozan de la garantía en nuestra Constitución Nacional. Así, el art. 42 de la misma dispone que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo a condiciones de trato equitativo y digno. Por su parte, el art. 54 LDC regula las acciones de incidencia colectiva promovida por uno o más consumidores que reclaman por un hecho que, por sus características, puede tener derivaciones que repercutan con la posibilidad que sean víctimas otros más, es decir, el efecto erga omnes a las sentencias así dictadas.-

La ley, por medio de la normativa indicada, dota a los jueces de la flexibilidad necesaria para el adecuado tratamiento de las disímiles situaciones que pueden presentarse en los conflictos de consumo. Ello previa vista al Ministerio Fiscal. De allí que de todo acuerdo conciliatorio o transacción deberá darse vista al Ministerio Público Fiscal a los fines que se expida respecto de la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados, en tanto, el rol de dicho Ministerio en los conflictos colectivos resulta necesario y vital, por ser el que institucionalmente tiene la misión de representar el interés general, más allá de los particulares en tensión, equilibrando los intereses en conflicto y representando a la comunidad toda.-

También es dable destacar que el art. 52 de la ley de Defensa del Consumidor dispone que “...*El Ministerio Público cuando no intervenga como parte en el proceso, actuara obligatoriamente como fiscal de la ley...*”, asimismo, el art. 54 de la ley de Defensa del Consumidor establece que “...*La sentencia dictada en un proceso no promovido por el consumidor o usuario solo tendrá autoridad de cosa*





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 11

juzgada para el demandado, cuando la acción promovida en los términos establecidos en el segundo párrafo del artículo 52 sea admitida y la cuestión afecte un interés general...”.-

En vista a los mencionados derechos y en forma concordante con lo prescripto en el art. 54 LDC corresponde hacer un análisis de mérito en torno al convenio puesto a consideración del Suscripto y la posible afectación de los derechos colectivos que pudieran estar comprometidos.-

IV.- Sentado lo expuesto, es el tiempo de analizar el convenio acompañado en esta oportunidad y determinar si corresponde su homologación, no sin antes dejar de mencionar que comúnmente es suficiente una providencia simple para homologar un acuerdo arribado.- entre particulares (conf. CPR: 162), más en la particular especie el Art. 54 de la Ley de Defensa del Consumidor exige un auto fundado a tales fines.

V.- En esta instancia, corresponde apreciar los términos del acuerdo celebrado y si el mismo se ajusta a los parámetros exigidos en las relaciones de consumo.-

Comenzaré entonces señalando que el acuerdo y modificación del mismo presentado por las partes terminó mereciendo una ultima observación por parte del Ministerio Público Fiscal relativa al monto del acuerdo.-

Al respecto, tanto la Dra. Boquin como la Dra. Mauri propusieron una devolución del 85%.-

Por mi parte, entiendo que si bien no puede desconocerse que el monto acordado y a restituirse no resulta ser el oportunamente reclamado, esto último no resulta óbice para la homologación del presente acuerdo, al representar el mismo un 50 % del monto oportunamente reclamado.-



Por el contrario, de no accederse a la homologación pretendida, los usuarios y consumidores deberían continuar aguardando a una eventual sentencia definitiva favorable y que esta se encuentre firme, para luego proceder a su ejecución, lo cual demandaría un mayor lapso de tiempo.-

A ello cabe añadir que debe tenerse en cuenta que el acuerdo prevé expresamente la posibilidad de que el consumidor que lo considere procedente pueda reclamar por la vía individual.-

Así las cosas, y manteniendo el criterio adoptado en fecha 22.08.2019 en los autos caratulados “*ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ FRAVEGA S.A.C.I. E I. S/ORDINARIO*” (COM 13418/2014), en fecha 15.03.2022 en los autos caratulados “*ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ JUMBO RETAIL ARGENTINA S.A. (JUMBO) S/ORDINARIO*” (COM 13409/2014), en fecha 17.03.2023 en los autos “*ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ DORINKA S.R.L. Y OTRO S/ORDINARIO*” (COM 15223 /2014) y en fecha 22.09.2023 en los autos “*ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ INC S.A. S/ORDINARIO*” (COM 13415/2014), entiendo que corresponderá acceder a lo solicitado por las partes y desestimar la observación formulada en tal sentido.-

VI.- Por otro lado, resultando atendible lo oportunamente expuesto por las Fiscales Boquin y Mauri, en lo que respecta a la publicación del acuerdo, corresponderá ordenar a la demandada a publicar un resumen del texto del acuerdo en su página web y redes sociales de las por el término de 6 meses.-

VII.- En dicha inteligencia entiendo que corresponderá acceder a lo solicitado por las partes y homologar el presente acuerdo con los alcances que surge de la presente.-

VIII.- Por todo ello, **RESUELVO:**





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 11

(i). Homologar el acuerdo transaccional celebrado entre Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA) y COTO C.I.C.S.A.;

(ii) Ordenar a la demandada a publicar un resumen del Acuerdo mediante avisos en el Boletín Oficial de la Nación y en el Diario Clarín durante el plazo de 2 (dos) días hábiles.-

Ordenar la publicación de un resumen del texto del acuerdo en las páginas web y redes sociales de las partes por el término de 6 meses.-

(iii). Disponer que la demandada coloque carteles en lugares visibles de sus sucursales por el término de seis meses.-

(iv). Disponer para los "*Cientes Tarjeta TCI Activos*" el reintegro mediante una nota de crédito.-

Disponer para los "*Ex Cientes Tarjeta TCI*" que la demandada realice los reintegros establecidos en el acuerdo a través de la plataforma que administra COELSA.-

En caso de no ser posible la devolución en forma parcial o total mediante el sistema descripto precedentemente, hágase saber a los consumidores alcanzados por el presente acuerdo mediante correo electrónico que deberán enviar a la demandada un correo electrónico a la casilla tc@coto.com informando el nombre y el apellido del consumidor y el CBU o CVU de la cuenta de su titularidad a la que se desea que se le transfiera dicho importe remitiendo como documento adjunto y en formato PDF una copia de su DNI y del mentado CBU.-

Asimismo, en el supuesto que los consumidores no cuenten con ninguna cuenta de su titularidad, hágase saber a los mismos que deberán informar la sucursal mas cercana a su domicilio para que puedan retirar mediante una orden de compra por el Monto de Reintegro.-



En cuanto a los "*Ex Clientes Tarjeta TCI Fallecidos*", deberá la demandada denunciar si tiene conocimiento del fallecimiento de alguno /s de los beneficiarios "*ex clientes tarjeta TCI*", y en su caso, informárselo a la parte actora, a los fines de que que ésta, arbitre los medios y/o mecanismos necesarios para que los herederos de los causantes con derecho a percibir el monto de reintegro puedan hacer efectivo el cobro.-

Hacer saber que la demandada efectuará la transferencia de las sumas correspondientes a todos aquellos que cumplan con alguno de los procedimientos, o en caso de corresponder, opten por el retiro de la Orden de Compra.-

Las sumas a reintegrar estarán a disposición de los consumidores por el plazo de cinco años a partir de quedar firme la homologación del presente acuerdo.-

(v). Disponer que la demandada presente un informe semestral con las constancias correspondientes sobre el grado de cumplimiento del acuerdo y las sumas pendientes de reintegro.-

(vi). Asimismo, corresponde ordenar la publicación del presente acuerdo en la página web del Centro de Información Judicial, el que estimo prudente en un plazo de 90 días.-

(vii). Informar al Registro de Público de Procesos Colectivos en la forma de estilo.-

(viii). Hacer saber que, al año de quedar firme la homologación del presente acuerdo, a fin de evitar la depreciación monetaria, la demandada deberá depositar el remanente a plazo fijo en una cuenta judicial en el Banco de la Ciudad de Bs. As, Suc. Tribunales, a nombre del Suscripto y como perteneciente a las presentes actuaciones. Ello a fin de que dichos clientes puedan solicitar el pago del monto correspondiente dentro del plazo previsto por art. 50 de la LDC. Las partes





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO COMERCIAL 11

deberán informar en forma mensual los pedidos de reintegro recibidos a fin de proceder a la desafectación y posterior transferencia de los fondos.-

(x). Disponer que la demandada deberá dentro de los 60 días hábiles de producida la homologación, acreditar el cumplimiento de todas las comunicaciones y publicaciones ordenadas.-

(xi). Imponer las costas a la demandada.-

(xii). Notifíquese electrónicamente por Secretaría a las partes y a la Sra. Agente Fiscal.-

FERNANDO SARA VIA

JUEZ



#23099998#402613669#20240312102429081