

Art 54 De La Ley De Defensa Del Consumidor Medidas De Publicidad

JURISPRUDENCIA

Buenos Aires, 8 de octubre de 2019. 1. Viene

apelada por la parte demandada la resolución de fs. 563/568, que ordenó las medidas de publicidad del art. 54 LDC, en consonancia con los parámetros fijados en el primer juicio del colectivo (Expte. COM 25586/2017). En el memorial de fs. 576/592 concretamente se agravio con respecto a: (i) el colectivo involucrado en el proceso, (ii) los avisos destacados en sucursales bancarias, (iii) las notas postales y por correo electrónico a los clientes y ex clientes, (iv) avisos en la página web del banco y, (v) los plazos otorgados para el cumplimiento. Se cuestionó al efecto la delimitación del colectivo al que se dirige la acción en orden a lo que surge del escrito de demanda. De otro lado invocó la falta de previsión legal de las formas acordadas, a la vez de la irrazonabilidad y excesiva onerosidad que concitaría su puesta en marcha. Al mismo tiempo se resaltó la importancia institucional y estratégica que reviste el sitio web como instrumento operativo, de marketing y para fidelizar su clientela; de ahí que resulte crucial preservar y optimizar ese recurso de imagen, publicidad y servicios. La entidad actora respondió los agravios en fs. 594/604 y el Ministerio Público Fiscal tuvo intervención en fs. 609/612. 2.a. Es innegable, dada la índole de los intereses que se ventilan en los procesos colectivos y teniendo presente que la cosa juzgada afectará a justiciables que eventualmente no han participado del proceso (arg. art. 54 LDC) que las facultades instructorias del juez deben tener un mayor grado de incidencia (cfr. Leguisamón, H. E.-Speroni, Julio C. ?El principio dispositivo y los poderes del juez con relación a la prueba en los procesos colectivos? ponencia presentada al XXVI Congreso Nacional de Derecho Procesal, Santa Fe, 2011). Tal especial escenario torna factible trascender los límites del agravio específico para integrarlo con valoraciones que de oficio se consideran pertinentes y favorables para encolumnar el trámite con las directrices del Alto Tribunal en la materia (cfr. esta Sala, 19/9/2017, ?Consumidores Financieros Asoc. Civil para su Defensa c/BBVA Banco Francés SA s/ordinario?, Expte. COM 13553/2010). Ciertamente, desde sus inicios este Tribunal ha ordenado el cumplimiento de ciertas diligencias sustentándolas en el deber de colaboración que tienen las partes para que el proceso se desarrolle eficazmente (Fallos 322:1526). Viene al caso referir que la información en los juicios donde se invocan derechos individuales homogéneos es nodal en el proceso, por lo cual se ha creído indispensable optimizar el anoticiamiento sobre la existencia del litigio a todos los miembros afectados en forma individual, siempre que éstos puedan ser identificados con un esfuerzo razonable, además de una notificación general para el resto. Tarea ésta que principalmente recae en cabeza de la demandada por encontrarse en mejores condiciones para notificar a sus clientes (cfr. Salgado, José M, ?Certificación, notificaciones y opción de salida en el proceso colectivo?, Rev. Derecho Procesal, ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, tº 2011-2, pág. 193 y ss.). Es pertinente a esta altura, reconocer la diferenciación que impone el mayor o menor refuerzo en esa tarea: una cosa es hacer conocer la existencia del pleito a los involucrados en el colectivo para proporcionarles el derecho de ejercer la opción de salida y otra la difusión de una sentencia de condena que haya generado a los consumidores derechos que pueden ser ejecutados (conf. CNCom. Sala C, 23/8/2018, ?Proconsumer c/Banco de la Ciudad de Bs. As.?). Es que las garantías involucradas en la notificación reposan en principios constitucionales que deben ser resguardados con el mayor celo posible (arg. art. 18 CN) debiendo entonces evaluarse mecanismos originales e idóneos que cumplan con la mentada finalidad de difusión en un cauce de razonabilidad. En otras palabras, antes de que exista sentencia firme sobre el tópico y en atención a la temática implicada cabrá adoptar un temperamento de prudencia a fin de precaver que la información indiscriminada pueda llevar a confusión al público masivo o, incluso, generar descrédito para el banco, haciendo mella en el principal recurso que sostiene la actividad bancaria. b. Con tal preámbulo y atendiendo en el caso que la resolución prevista en el apartado VIII del Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos ha sido -parcial- pero formalmente satisfecha en el acápite VI de fs. 564, sin soslayar tampoco el diferimiento de la defensa relativa a la falta de legitimación activa (v. fs 563yvta.), resultará conveniente formular una precisión en aras de propender a la mayor eficacia en la propagación de la información, sin que ello importe adelantar juicio sobre la materia cuyo tratamiento fuera postergado para el momento de la sentencia final. A este particular y concreto efecto, la noticia alcanzará a los clientes del banco que revistan la condición de consumidores finales, titulares de tarjetas de crédito, cajas de ahorro en pesos o dólares, cuentas corrientes y/o paquetes de productos a los que se les hubiere enviado información por medios electrónicos sin su consentimiento, durante el período comprendido entre el 22/6/2016 al 11/1/2018 y desde el 26/6/2018 en adelante. Estímase adecuado para el caso, mantener solamente las medidas de publicidad que se indicarán posteriormente: (A) la de edictos sin previo pago (art. 55 LDC) por dos días en el Boletín Oficial y, por tiempo indeterminado en el sitio web de la asociación actora. Allí se hará constar (i) los datos del Tribunal donde tramita la causa y del fiscal interviniente, (ii) los datos de la asociación actora con indicación de su número telefónico y otras vías de contacto (iii) número del expediente, individualización del demandado y la descripción de las características que conforman el colectivo afectado,

(iv) fecha de inicio de las actuaciones, objeto del litigio, (v) la advertencia sobre las consecuencias previstas en el art. 54 de la LDC para quienes decidan no excluirse con anterioridad al dictado de la sentencia, habilitándolos a hacerlo mediante carta simple dirigida al tribunal en la que expresen inequívocamente su voluntad de abstenerse a la cosa juzgada que resulte de la sentencia a dictarse en este expediente, (B) durante los primeros quince días del mes que corresponda, mediante aviso o banner que la institución bancaria deberá colocar en su página web, proporcionando la referencia sobre la existencia de este pleito y el reenvío mediante hipervínculo a la página de la asociación actora para mayor detalle sobre su objeto. Aclárase que la confección y diligenciamiento del edicto en cuestión estará en cabeza de la actora -previa fiscalización del a quo- y que toda la información deberá redactarse de acuerdo a las pautas previstas en el art. 4 de la LDC conforme el contenido indicado en la resolución en crisis. Como mecanismo de apoyo y como fuera ya resuelto en casos análogos, deberá la actora librar oficio al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) a fin de que por su intermedio se arbitren los medios necesarios para publicitar la información dispuesta a través de medios públicos (conf. Ley 26522 y Decreto Nacional 267/2015). La entidad accionante tendrá el deber de controlar el cumplimiento íntegro de estas medidas debiendo, en su hora, ponerlo en conocimiento del tribunal a los efectos correspondientes. 3. Con estos alcances, se resuelve: estimar parcialmente el recurso y modificar en los términos anticipados la forma de publicitar la presente acción. Costas de Alzada por su orden, en relación a la actuación del letrado de la demandada, atento las particularidades del caso (art. 68:2 CPCC). Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015) y al Ministerio Público Fiscal, 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. Alejandra N. Tévez Ernesto Lucchelli Rafael F. Barreiro María Julia Morón Prosecretaria de Cámara 076199E