

PRESENTAN ACUERDO TRANSACCIONAL (ART. 54 LEY 24.240)

Sr. Juez:

Por una parte, la **ASOCIACION CIVIL POR LOS CONSUMIDORES Y EL MEDIO AMBIENTE (ACYMA)**, con domicilio real en la calle Libertad 434, oficina 63 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada por su apoderado Dr. Matías Julio Barberis, T° 86 F° 723 CPACF, conforme las facultades que éste posee respecto a acuerdos transaccionales en nombre de su representado, según el Poder General Judicial y Extrajudicial que obra en el expediente judicial respectivo, con domicilio constituido en Libertad 434, oficina 63 de esta Ciudad Autónoma de Buenos Aires y electrónico en 20281656814; y por la otra **CIENFUEGOS S.A.** (en adelante la "Demandada" o CIENFUEGOS), con domicilio real en la Avenida Triunvirato N° 3069, Ciudad Autónoma de Buenos Aires representada por su apoderado Dr. David Adrián Grünberg, con domicilio constituido en la Avda. Santa Fe 1339 7° piso (Zona 155) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y electrónico en 20-22425392-4, en los autos caratulados **"ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ CIENFUEGOS S.A. S/ORDINARIO" (Expte. N° 33598/2013)** en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 25, Secretaría N° 49, en adelante el "Juicio"; suscriben el presente acuerdo transaccional en los términos del artículo 54 de la ley 24.240 (texto según Ley 26.361), sujeto a los siguientes términos y condiciones:

1. OBJETO.-

Sin que el presente implique reconocimiento de hechos ni de derecho alguno y al solo efecto conciliatorio, con la finalidad de poner fin al Juicio,

las partes celebran este acuerdo, solicitando desde ya su homologación prevista vista al fiscal.

2. TERMINOS DEL ACUERDO.-

Las partes llegan al presente acuerdo transaccional de acuerdo al detalle que a continuación se expone:

I. FACULTAD DEL ART. 34 DE LA LEY 24240

Actualmente en el sitio web de la demandada se advierte en la parte inferior de su Home un apartado denominado "BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO" (cfr. Resolución 424/2020 MDP-SCI) en el cual, al ingresar, se informa que *"Podrás solicitar la cancelación de tu compra hasta 10 días corridos a partir de la entrega del producto"*.

Sin embargo, la totalidad de las previsiones del art. 34 LDC y art. 1110 CCCN no se encuentran expresamente incluidas, ni se informan de acuerdo a los recaudos exigidos por la Resolución N° 906/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

Por otra parte, en el apartado "TÉRMINOS Y CONDICIONES" de la página web de Cienfuegos, se identifica un título denominado *"Política de cambios venta online"*, con la siguiente información:

"Política de cambios venta online.

En cienfuegos® tenemos una política clara y flexible de cambios con el fin de que nuestros clientes puedan realizar la compra de modo seguro y confiado.

En el caso de que el/la cliente/a no se encuentre conforme con el Producto adquirido, siempre podrá cambiarlo por cualquier otro producto de igual valor o varios productos que equivalgan o no superen al valor del comprado. No se permite la modalidad de cambio de producto por el mismo producto, salvo que el cambio se deba a un defecto del mismo.

Los cambios pueden ser realizados en cualquier tienda exclusiva de la marca dentro de los 30 días corridos de la fecha de compra. Deberá presentar ticket de compra y los productos deben estar en perfecto estado y con todas las etiquetas originales.

Listado de tiendas exclusivas: <http://cienfuegos.com.ar/tiendas/>

En el caso de optar por un cambio o devolución (solo por falla del producto) en el domicilio del cliente este tendrá que comunicarse a tiendaml@cienfuegos.com.ar dentro de los 10 días corridos de haber efectuado la compra, donde será asesorado sobre la gestión de lunes a viernes de 9hs a 18hs.

En los cambios de producto por otro diferente con retiro en sucursal o entrega acordados previamente en el domicilio del cliente, éste deberá afrontar los costos de recupero y re-envío de los productos, salvo que exista una promoción expresamente publicada en el sitio que lo exima de dicho cargo y se cumplan las condiciones estipuladas por la misma.

En caso que el cliente requiera una devolución solo serán admitidas por falla del producto. El cargo de devolución no se cobrará en caso de que la devolución sea por producto defectuoso o error en el producto enviado.

No se realizarán reintegros de dinero, a excepción de los siguientes casos:

Productos defectuosos, previa verificación y aprobación del departamento de control de calidad de la marca.

Envío de Productos no solicitados.

El reintegro será realizado, luego de ser aprobado, dentro de los 15 días hábiles siguientes, mediante el mismo medio de pago elegido por el cliente al momento de la compra. Habiendo autorizado cienfuegos® el reintegro solicitado, ninguna injerencia tendrá en la efectivización del mismo, por lo que todo reclamo vinculado a la efectivización del reintegro

del importe abonado deberá ser gestionado directamente ante el medio de pago empleado.

Para poder hacer efectivo un cambio, es requisito que los productos se encuentren en perfecto estado y con todas las etiquetas originales.

De haberse modificado el precio del Producto y estar dentro del plazo de 30 días, se considerará el precio a la fecha de compra que figura en el ticket”

Nuevamente, la facultad de arrepentimiento prevista por la LDC:34 y art. 1110 CCCN no se encuentra expresamente informada.

Por un lado, CIENFUEGOS condiciona la devolución del producto por parte del consumidor a una eventual falla del producto, obligando al consumidor a comunicarse previamente con el comercio y, por el otro, hace cargar al consumidor con los gastos de devolución salvo que *“la devolución sea por producto defectuoso o error en el producto enviado”*.

En este sentido, la demandada se compromete a informar la facultad del art. 34 LDC y CCCN: 1110 siguiendo las pautas establecidas en la Resolución 906/98, consignada en negrita y caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, al doble del tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

La Demandada se compromete a incorporar la facultad precitada mediante la incorporación de la leyenda que se transcribe a continuación, en la forma que prevé la norma, en un título o apartado separado en los **“TÉRMINOS Y CONDICIONES”** y en la parte superior del formulario que los consumidores deben completar cuando ingresan al **“BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”**:

“El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial durante el plazo de 10 (10) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa 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. El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último” (Artículo 34 de la Ley N° 24.240, art. 1110 CCCN y la Resolución 906/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería).

Asimismo, la Demandada se compromete a quitar los requisitos “Motivo de arrepentimiento” y “Mensaje” que solicita a los consumidores cuando ingresan al “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”.

Dicha facultad, además, será informada por CIENFUEGOS en los mails remitidos a sus clientes consumidores con motivo de las ventas concretadas, en el documento de venta previsto en el art. 10 LDC y en forma verbal cuando la venta se realice por teléfono.

La Demandada acompañará, dentro de los 90 días de homologado el presente acuerdo, las constancias respectivas que acrediten que las implementaciones señaladas se llevaron a cabo.

II. PREVISIONES DE LA LEY CABA N° 4388

A fin de dar cumplimiento de los recaudos exigidos por la Ley CABA N° 4388, tendientes a asegurar una adecuada atención y seguimiento de los reclamos realizados por sus clientes consumidores, la demandada se compromete a (1) llevar un registro con las consultas y reclamos de los consumidores, (2) remitir un e-mail a la dirección de correo del consumidor con el número de reclamo asignado y una breve descripción del mismo y (3) asignar un número de gestión identificadorio de todo reclamo **realizado** por los consumidores e informar dicho número.

Con el fin de reforzar dicho cumplimiento, CIENFUEGOS también se compromete a acompañar algunas constancias de casos concretos de comunicación remitidas al consumidor informando el número de reclamo o gestión asignado y con la breve descripción del reclamo.

La Demandada acompañará las constancias señaladas y acreditará en estas actuaciones, dentro de los 90 días de homologado el presente acuerdo, que dichas implementaciones se llevaran a cabo.

III. PREVISIONES DE LA LEY CABA N° 2244

A fin de dar cumplimiento de los recaudos exigidos por la Ley CABA N° 2244, la Demandada se compromete a modificar el link existente en su página web en el apartado "DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR" y, por lo tanto, incorporar la URL correcta que redirige a dicha Dirección.

Asimismo, se compromete a mantener el enlace que redirige al Formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor -que, hasta el momento, se encontraba erróneamente vinculado a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor-, y a incorporar un enlace que permita el ingreso a la Página Web del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COPREC).

La Demandada acompañará y acreditará en estas actuaciones, dentro de los 90 días de homologado el presente acuerdo, que dichas implementaciones se llevaran a cabo.

IV. PREVISIONES DEL ARTICULO 10 DE LA LEY 24.240.

(NOTA: La demandada deberá remitir por mail ejemplos de ventas online con toda la documentación de respaldo (mails, comunicaciones,

factura, remito, etc.) a los fines de verificar si cumple con la norma del art. 10 de la LDC).

V. PREVISIONES DE LA LEY CABA N° 3006

Actualmente en el sitio web de CIENFUEGOS no se advierte apartado alguno que contenga información relativa a la entrega de los productos que comercializa.

Por ello, la Demandada se compromete a informar en un título separado y de modo fehaciente las modalidades de entrega, los plazos y costos de envío de los bienes que vende, en los términos de Ley CABA 3006 **siempre y cuando se trate de productos de cotillón y no de pirotecnia cuya entrega se efectúa directamente al comprador en los locales habilitados y/o mediante transportes que cuenten con habilitación legal para el envío de sustancias peligrosas.**

VI. PREVISIONES DEL ART. 8 DE LA LEY 24.240

Al respecto se deja constancia que actualmente la Demandada informa -en la parte inferior del Home de su sitio web- el nombre, domicilio y su número de CUIT, además de brindarse el link correspondiente de Data Fiscal.

A fin de acreditarse lo expuesto, se acompañan como ANEXO 1 capturas actualizadas de la página web de la Demandada.

3. COMUNICACIÓN/PUBLICIDAD DE ACUERDO A LOS CONSUMIDORES

La demandada se compromete a enviar un correo electrónico a todos los consumidores que realizaron compras por Internet con los términos del presente acuerdo.

Además, ACYMA y la demandada se comprometen a publicar copia del acuerdo en sus respectivas páginas de internet por el plazo de 30 días hábiles a computar desde la homologación del presente.

Dentro de los 30 días de homologado el acuerdo, la Demandada publicará en el diario Clarín y en el Boletín Oficial el acuerdo alcanzado mediante un aviso del siguiente tenor:

Se informa que en los autos caratulados "ACYMA ASOCIACION CIVIL C/ CIENFUEGOS S.A. S/ORDINARIO" (Expte. N° 33598/2013), en trámite ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 25, Secretaría N° 49 se ha dictado sentencia con fecha --- que homologa el acuerdo transaccional de fecha --- al que han arribado las Partes, según el cual a fin de poner fin al proceso, y sin reconocer hechos ni derecho alguno, sujeto a la homologación firme y con efectos de cosa juzgada formal y material, la demandada se compromete a reforzar el cumplimiento de normas protectorias de consumidores y usuarios en el orden nacional y de la Ciudad de Buenos Aires que regulan los recaudos a cumplir en las operaciones de ventas realizadas a través de su página de internet y de su canal de ventas por teléfono, tales como los artículos 10 y 34 de la Ley de Defensa del Consumidor, Ley CABA 3006, entre otras. El presente acuerdo no será oponible a todos aquellos consumidores que comuniquen a la Demandada su voluntad de no quedar comprendidos en los términos del mismo, por el plazo de 120 días hábiles contados desde las publicaciones previstas en el presente.

Las partes acreditarán en estas actuaciones dentro de los 90 días de homologado el presente acuerdo que las comunicaciones y publicidades previstas en esta cláusula fueron llevadas a cabo.

4. INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

La falta de cumplimiento del presente acuerdo en los tiempos convenidos hará pasible a la Demandada de la ejecución del mismo y de una multa diaria de \$1.000, con el destino que V.S estime conveniente (conforme la LDC: 54).

5. DERECHO DE AUTO EXCLUSIÓN

Conforme lo prevé el art. 54 de la ley 24.240, el presente acuerdo no será oponible a todos aquellos consumidores que comuniquen a la Demandada su voluntad de no quedar comprendidos en los términos del mismo, por el plazo de 120 días hábiles contados desde las publicaciones previstas en el presente.

6. COSTAS

Las costas del proceso serán a cargo de la Demandada

7. CONFORMIDAD DE LOS LETRADOS

Los letrados de ambas partes prestan conformidad con el presente acuerdo

8. CUMPLIMIENTO DE ACUERDO

Una vez cumplido el acuerdo y acreditado que sea su cumplimiento, se tendrá por desistido todos los conceptos reclamados en el escrito de demanda, procediéndose al archivo de las actuaciones, lo que desde ya se solicita.

9. HOMOLOGACIÓN.

Homologado que sea el presente, y en atención al acuerdo celebrado, se considerará extinguida por transacción -con efecto colectivo- a la acción y los derechos invocados en estas actuaciones contra la Demandada,

atribuyéndosele por ende al presente los alcances extintivos del proceso en los términos de los arts. 308 y 309 del CPCC y el art. 54 de la LDC, extinguiéndose toda controversia colectiva vigente con motivo de los que fuera causa y objeto

10. PETITORIO. -

Por lo expuesto, a V.S solicitamos:

1. Se homologue el presente acuerdo de conformidad a lo solicitado y previa vista al Ministerio Público.
2. Una vez cumplido el presente acuerdo, se archiven las actuaciones

Proveer de conformidad,

SERÁ JUSTICIA