



Poder Judicial de la Nación  
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

Sala B

COM 3138/2012/CA1 - CA2 PREVENCIÓN, ASES. Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR - PADEC Y OTRO c/ DIRECTV S.A. s/ORDINARIO

Juzgado N° 7 - Secretaría N° 14

Buenos Aires,

Y VISTOS:

I. La Sra. Representante del Ministerio Público Fiscal apeló la resolución dictada a fojas [1405](#) que homologó el acuerdo conciliatorio celebrado entre la asociación accionante y la empresa demandada.

La Sra. Fiscal General ante esta Cámara mantuvo el recurso y expuso sus críticas en el dictamen obrante a fojas [1544/1549](#), el cual mereció la respuesta de los justiciables a fojas [1555/1557](#) por la actora y fs. [1551/1553](#) por la demandada.

A su vez, puestas las actuaciones a resolver por este Tribunal se presentó a fs. [1580/1581](#) la Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores -ADUC- planteando la nulidad de la homologación decidida en la anterior instancia, lo cual fue puesto a consideración del magistrado de primera instancia que resolvió la cuestión a fs. 1603.

Contra dicha decisión se alzó ADUC fundando su recurso a fs. [1619/1624](#) el que fue replicado por Direct TV Argentina SRL a fs. [1626/1629](#) y por la accionante a fs. [1631/1634](#).

A ese respecto también dictaminó la Sra. Fiscal ante esta Cámara a fs. [1639/1646](#).

II. Por cuestiones metodológicas se abordará en primer término la cuestión referida a la homologación del acuerdo.



En ese marco, y ante el reproche efectuado por la demandada en oportunidad de contestar los fundamentos, en cuanto a que el Ministerio Público Fiscal carece de legitimación para recurrir la resolución que homologó el acuerdo, cabe poner de manifiesto que, como apuntó la Sra. Fiscal de Cámara, la ley ordena la intervención del Ministerio Público para garantizar que el acuerdo cuya homologación se pretende tutele en debida forma los derechos de los consumidores y usuarios comprendidos en el mismo, al ser además el encargado de velar por los intereses generales de la sociedad (conf. art. 120 CN, art. 31 de la ley 27178 y arts. 52 y 54 ley 24.240) puesto que los consumidores que se verán alcanzados por el acuerdo no se encuentran presentes en autos para disponer libremente de sus derechos.

Por lo demás, el modo de cuestionar la viabilidad de un recurso de apelación es aquel previsto en el art. 282 Cpcc. y no se observa articulado en el presente proceso.

III. Dicho esto, sabido es que los procesos pueden concluir por formas diferentes al dictado de una sentencia, las cuales se encuentran previstas en el Título V del Código Procesal en lo Civil y Comercial de la Nación bajo la denominación modos anormales de terminación del proceso.

La transacción, regulada actualmente en el artículo 1641 del Código Civil y Comercial de la Nación (antiguamente en el artículo 832 del Código Civil), es un acto jurídico bilateral por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones dudosas o litigiosas. En este sentido, la transacción no es ni más ni menos que un modo alternativo de resolución de controversias sustentadas en relaciones jurídicas.

Con relación a los derechos que pueden ser objeto de transacción se ha sostenido que es amplio, en tanto comprende la extinción de derechos creditorios -obligaciones, derechos sucesorios, intelectuales y de familia; como asimismo la posibilidad de incluir en la transacción la creación, modificación o extinción de otros derechos no disputados pero vinculados a la controversia, a fin de concluirla dándole certeza (conf. Kemelmajer de Carlucci-Kiper, “Código Civil de la República Argentina, comentado” T. III, pág. 62, ed. Rubinzal Culzoni).



Se trata entonces de un acto jurídico bilateral por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones dudosas o litigiosas. Como se dijo, no es ni más ni menos que un modo alternativo de resolución de controversias. Así, resulta indudable que esas concesiones recíprocas necesariamente importarán en los hechos una renuncia -en algún grado- a las respectivas pretensiones primigenias de ambas partes.

Por otra parte, el artículo 54 de la Ley de Defensa del Consumidor prevé expresamente la posibilidad de que las partes arriben a un acuerdo o transacción en el proceso colectivo, pero con determinadas restricciones. Entre ellas, la intervención obligatoria del Ministerio Público Fiscal para su homologación -salvo que este sea el accionante-, quien se deberá expedir sobre la adecuada consideración de los intereses de los consumidores o usuarios afectados. Asimismo, debe contemplar la posibilidad de que el consumidor se aparte de la solución adoptada para el caso, continuando con su reclamo en forma particular (conf. Picasso, Vázquez Ferreyra “Ley de Defensa del Consumidor”, Comentada y Anotada; Tomo 1, Parte General, pág. 680; Bs. As., 2009).

Tal como ha dicho este Tribunal en otros precedentes cabe analizar minuciosamente el acuerdo y determinar si es justo, razonable y adecuado. Tiene la obligación de asegurarse que los intereses de todos los miembros de la clase hayan sido protegidos y examinar si ha existido una notificación adecuada a los posibles involucrados (conf. Cita precedente Sala B). Se debe realizar un análisis de mérito respecto al acuerdo cuya homologación se ha requerido y la posible afectación de los derechos colectivos en pugna.

Ello en tanto, a diferencia de lo que ocurre en los procesos individuales, en los colectivos -como el caso que aquí nos ocupa- la naturaleza misma de este tipo de derechos impone condiciones especiales para su defensa ante la ausencia de un sujeto que pueda postularse, *per se*, como su titular.

Para aprobar esta clase de acuerdos y justificar su fuerza expansiva respecto de las partes que no intervinieron en su celebración, debe encontrarse un equilibrio entre las concesiones formuladas y los beneficios obtenidos, procurando inferir si los miembros ausentes del



grupo hubieran razonablemente aceptado los términos de la transacción, en caso de haber participado personalmente en las negociaciones respectivas en defensa de sus propios intereses.

Efectuadas estas breves consideraciones preliminares, se procederá al examen de los términos del acuerdo arribado entre los justiciables.

En el libelo inaugural la actora solicitó: (i) la declaración de nulidad de las facturas emitidas con posterioridad a la solicitud de baja del servicio por parte de los usuarios conforme artículo el 37 de la ley 24.240 y el artículo 1047 del Código Civil, (ii) como consecuencia de la nulidad se ordene la restitución de las sumas indebidamente percibidas en razón de sus prácticas abusivas consistentes en retener compulsivamente a los usuarios cautivos luego de la solicitud de la baja del servicio, más sus intereses, (iii) la declaración de nulidad de las siguientes cláusulas del contrato predispuesto por la demandada: cláusula 5 inciso iv. y cláusula 7 conforme el artículo 37 de la ley 24.240 y el artículo 1047 del Código Civil, (iv) se condene a crear y mantener una oficina de atención personalizada al cliente en cada jurisdicción donde presta su servicio en el territorio argentino, (v) se la condene a receptar pedidos de rescisión del servicio y a emitir la constancia fehaciente que prescribe el artículo 10 ter de la ley 24.240, (vi) en razón de los graves incumplimientos normativos de la ley de orden público, al momento de dictar sentencia, se determine y aplique la multa civil estipulada por el artículo 52 bis de la ley 24.240 a favor de los usuarios damnificados, en base a las circunstancias del caso y gravedad de los hechos. Todo ello por la vulneración de los derechos individuales de incidencia colectiva y difusa que se describe y fundamenta (fs. 29/30).

El acuerdo homologado en la anterior instancia obra glosado a fs. 1052/1056, con las adecuaciones, aclaraciones y mejoras de fs. [1168/1170](#) , [1243/1245](#), [1281/1283](#), [1319/1320](#), [1338/1339](#), [1354/1355](#) y [1373](#) y lo acordado en la audiencia celebrada en los términos del artículo 36 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación que da cuenta el acta de fs. [1404](#).

El acuerdo primigenio estableció básicamente lo siguiente: siendo que actualmente la demandada incorpora en la facturación la



leyenda que exige el artículo 10 ter. de la ley 24.240 el punto 5) del objeto de la demanda estaría cumplido. Se indicaron las pautas para la atención personalizada y bajas de servicios (inclusión a simple vista y en el primer acceso en la página web del botón de baja, comunicación en 24 hs. de la baja, base de datos con la información de usuarios de baja, call center en el número telefónico que incluye atención personalizada). Estableció una bonificación a las personas beneficiadas que soliciten a DTV la reconexión del servicio DIRECTV con el 50% del abono básico durante el plazo de seis meses consecutivos sin cargo de instalación. A los beneficiarios que sean abonados actuales se les bonificará en forma total dos “pay per view”. Se dejó constancia que el acuerdo no restringe ni limita el derecho de los particulares afectados de poder reclamar lo que consideren les corresponda y accionar en tal caso individualmente apartándose de los términos del acuerdo.

De las reformulaciones y mejoras efectuadas, entre las principales características a destacar se encuentran: Se elimina y queda sin efecto el monto de \$ 30 (ofrecidos luego del acuerdo primigenio que no contemplaba suma alguna) a cada uno de los abonados. Las personas beneficiadas por el acuerdo que se encuentren actualmente adheridos al Servicio DIRECTV tendrán la posibilidad de consumir 2 productos *pay per view standard*, a modo de cortesía y sin cargo durante el plazo de 180 días. Los ex abonados tendrán la posibilidad de reconectar el mismo con el 50% de descuento sobre el abono básico durante el plazo de 6 meses. Subsidiariamente, los ex abonados a los que no les interese ninguna de las opciones anteriores tendrán la posibilidad de acceder al servicio DIRECTV GO, a modo de cortesía y sin cargo por el plazo de 30 días. Se aclaró que los beneficios económicos previstos en las cláusulas no revisten carácter compensatorio ni resarcitorio de ningún daño, sino que han sido ofrecidos teniendo en cuenta que con ello se pretende reafirmar los compromisos de DTV para con sus abonados en relación con el cumplimiento de las normas legales y del acuerdo alcanzado con PADEC.

En la última audiencia celebrada, previo a la homologación, se aclaró que el acuerdo giraba en torno a opciones sobre servicios y productos exclusivamente y no sobre compensaciones dinerarias, más allá de la significancia económica que aquéllos pudieran tener. Se



estableció la forma de publicidad del acuerdo. La actora hizo hincapié en la inclusión de una cláusula que reserva a los interesados la posibilidad de formular reclamos individuales en la medida de su interés particular con previsiones expresas respecto de la interrupción del plazo de prescripción, ponderando la importancia de tal alternativa para los afectados.

IV. Ahora bien, sentadas tales consideraciones y confrontando lo pretendido en el escrito inicial por la asociación actora con los términos del acuerdo, este Tribunal concluye que aquél no puede ser homologado por los motivos que serán desarrolladas a continuación.

En primer lugar, cabe poner de manifiesto que la homologación a la que se arribó en autos fue dispuesta por el juez de grado sin haberse conferido la vista respectiva, conforme lo establece el artículo 54 de la ley 24.440, al Ministerio Público Fiscal.

Véase a tal fin que la última oportunidad en que las partes adecuaron el acuerdo fue en la audiencia celebrada el 3/8/23 y que posteriormente, con fecha 14/8/23, el juez dispuso directamente homologar el mismo sin la debida vista que debió cursar.

En segundo lugar, incluso superando esta cuestión e ingresando concretamente al examen de la contraprestación propuesta por el demandado, se comparte plenamente la objeción efectuada por la Sra. Fiscal General en punto a que ésta claramente no se condice con el objeto de la demanda donde solicita se ordene la restitución de las sumas indebidamente percibidas en razón de sus prácticas abusivas consistentes en retener compulsivamente a los usuarios cautivos luego de la solicitud de la baja del servicio, más sus intereses. En ese contexto, a la fecha de la pericia realizada en autos los importes que se les facturó a los usuarios con posterioridad a manifestar su voluntad de rescindir la adhesión fueron de \$ 39.858.468,45.

En cambio, lo que ahora se ofrece a los consumidores alcanzados por el acuerdo sería la posibilidad de obtener ciertas bonificaciones consistentes en consumir determinados productos a modo de cortesía y sin cargo para los consumidores que actualmente se encuentren adheridos al servicio y para los ex abonados ofrece un descuento en la conexión del servicio por tiempo determinado o subsidiariamente



acceder al Servicio DIRECTV GO, a modo de cortesía y sin cargo por un determinado período de tiempo. Servicios por cierto que, en rigor, no han solicitado o, tal vez, siquiera serían de su interés o necesidad.

Como se observa, no recibió tratamiento en el acuerdo que se homologó la petición relativa a la restitución de las sumas de dinero que habrían sido ilícitamente percibidas. Esto es, nada se acordó respecto de los consumidores afectados que no quieran contratar con la demandada en un futuro o recibir algún servicio de su parte, aunque no implique contratación. Como consecuencia de ello, existiría una porción de beneficiarios -los ex abonados que no volvieran a vincularse con la demandada- que no se verían compensados por el daño invocado en el escrito de inicio.

De este modo, resulta verdaderamente dificultoso poder evaluar con precisión cuál sería el grado de concesión o renuncia que se estaría admitiendo entre lo que se pretendió y aquello que mediante este acuerdo estarían obteniendo los consumidores representados por la asociación, pues se trata de prestaciones de naturaleza esencialmente diversas.

Por otro lado, es necesario también señalar que nada prevé el acuerdo para el especial caso de -por ejemplo- algún ex abonado que luego de los años de tramitación de este juicio hubiera vuelto a ser cliente. Y si bien podría forzarse la interpretación para encasillarlos entre aquellos que aún sean clientes, lo cierto es que se advierte -nuevamente- que cuanto aquí se ofrece no contempla distinción de ningún tipo y ello impide poder evaluar con parámetros objetivos el alcance de las concesiones recíprocas comprendidas en este acuerdo.

Además, la prueba pericial contable arrojó un total de 761.368 abonados que estarían comprendidos en el colectivo de este juicio y podría suceder que la bonificación o gratificación a ellos ofrecida no fuera requerida o el porcentaje de los que manifiesten acceder sea minúsculo. De ello se deriva que el acuerdo ofrecería una contraprestación potencial.



Para más, si en un escenario conjetural ningún beneficiario accediera al ofrecimiento establecido en el acuerdo, ningún costo hubiese implicado para la demandada este proceso colectivo. Y para este supuesto, tampoco existe previsión alguna en el acuerdo.

A criterio de este Tribunal las carencias apuntadas no suplen lo pactado en cuanto a la interrupción de la prescripción -durante el transcurso del trámite del proceso colectivo- a los efectos de una eventual acción individual que podrían iniciar los consumidores.

A su vez, tampoco puede dejar de remarcarse que la pretensión original contenía un reclamo por daño punitivo que no ha sido contemplado desde ningún aspecto, y no ha sido prevista la implementación de prestaciones tendientes a cubrir tal eventual condena, aunque sea mínimamente.

Así, incluso cuando pudieran superarse las objeciones marcadas, lo concreto es que la evidente y excesiva diferencia entre lo oportunamente pretendido y los términos del acuerdo no parecerían encuadrar dentro de los parámetros de razonabilidad.

Por último, no se soslaya que en este proceso -luego de 12 años transcurridos desde su inicio- solo resta a las partes alegar sobre el mérito de la prueba, la que por cierto se encuentra cumplida hace casi 5 años -27/12/19- (v [certificación de prueba de fs. 1203](#)). Pero que a partir de esa fecha el expediente transcurrió con suspensiones, audiencias y actuaciones tendientes a lograr este acuerdo. Sin embargo, para aprobar esta clase de acuerdos y justificar su fuerza expansiva respecto de las partes que no intervinieron en su celebración, debe encontrarse un equilibrio entre las concesiones formuladas y los beneficios obtenidos, procurando inferir si los miembros ausentes del grupo hubieran razonablemente aceptado los términos de la transacción, en caso de haber participado personalmente en las negociaciones respectivas en defensa de sus propios intereses, lo que, a criterio de este Tribunal, y por las razones ya extensamente desarrolladas no acontece en la especie.

Por tales motivos, teniendo en cuenta las situaciones descriptas y sin perjuicio de que este Tribunal encuentra encomiable el esfuerzo





desplegado por los justiciables en la búsqueda de una solución consensuada para este litigio, se encomendará al Magistrado de la anterior instancia proseguir sin más con el trámite del proceso.

V. En atención al modo en que se decide la cuestión resulta abstracto examinar la nulidad planteada por ADUC y rechazada por el magistrado de grado.

Sin perjuicio de ello, y en virtud de lo que surge de las constancias de autos referidas al expediente nro. 4013/2017 (ver resolución de acumulación de fecha 17.07.19 en dichas actuaciones) se encomienda al magistrado de grado la adecuación de la situación procesal -de corresponder- a las previsiones contenidas en las acordadas CSJN nros. 32/14 y 12/16.

VI. Por todo lo expuesto, se resuelve: a) admitir el recurso de apelación examinado, revocar la resolución apelada (fs. 1405) y, en consecuencia, no homologar el acuerdo arribado por las partes, debiendo seguir las actuaciones según su estado.

VII. Declarar abstracto el tratamiento del recurso de fs. 1616/1617 sin costas de Alzada en atención al modo en que se decide la cuestión.

VIII. Notifíquese por Secretaría del Tribunal a las partes conforme Acordadas n° 31/11 y 38/13 CSJN y a la Sra. Fiscal de Cámara mediante cédula electrónica.

IX. Cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada n° 15/13 CSJN, y remítase el presente a la anterior instancia, dejándose constancia que la presente resolución obra únicamente en formato digital.

X. Firman las suscriptas por encontrarse vacante la vocalía n° 6 (conf. Art. 109 RJN).

**MATILDE E. BALLERINI**

**M.GUADALUPE VÁSQUEZ**



**Augusto Danzi Biaus**  
**Prosecretario de Cámara**



#23130791#447621342#20250314105358856