



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires  
Fuero Contencioso Administrativo y Tributario

2024 - Año del 30º Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

SECRETARÍA DE CÁMARA DE LA OF. DE GESTIÓN JUD. EN REL. DE CONSUMO - SALA CATYRC 1 MESA DE ENTRADAS

ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES CONTRA CENCOSUD S.A. SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 219071/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00219071-7/2021-0

Actuación Nro: 1312131/2024

En la Ciudad de Buenos Aires.

### **VISTOS:**

Estos autos elevados al acuerdo para resolver el recurso de apelación interpuesto por la demandada (cf. actuación N°2559078/2022), —cuyo traslado fue contestado por la contraria (cf. actuación N°366017/2023)— contra la sentencia por medio de la cual el señor juez de primera instancia resolvió rechazar las excepciones de falta de legitimación activa e incompetencia opuestas por Cencosud SA (cf. actuación N°512466/2022).

### **CONSIDERANDO:**

**I.** En el caso, la Asociación de Defensa de Derechos y Usuarios y Consumidores —en adelante, ADDUC— promovió una demanda colectiva contra Cencosud SA —en adelante, Cencosud— con el objeto de que:

1) Se declare la responsabilidad civil del demandado por el incidente o brecha informática ocurrida en el mes de noviembre de 2020 en sus sistemas y que da cuenta la Resolución N°146/2021, de fecha 17/9/2021, suscripta por el Director de Protección de Datos de la Agencia de Acceso a la Información Pública por: a) no adoptar, en los términos del artículo 9 de la Ley N°25.326 (Ley de Protección de Datos Personales), medidas de seguridad tendientes a evitar el incidente o brecha informática citada; b) ocultar deliberadamente el incidente (brecha) informático al no reportarlo en término a la Autoridad de Aplicación de Datos; c) no informar diligentemente a los consumidores (titulares de los datos) de la violación de datos y el peligro del uso fraudulento de sus datos por quienes accedieron ilegalmente a datos de tarjetas de crédito de los consumidores.

2) Se ordene adoptar medidas concretas para evitar causar daños económicos a los consumidores titulares de los datos y disminuir su magnitud evitando el agravamiento del mismo: a) notificar fehacientemente a cada uno de los consumidores que hubieran efectuado una compra con tarjeta de crédito dentro de los últimos cinco años en cualquiera de los supermercados de la cadena Cencosud y cuyos datos se encontraban en las bases de datos del demandado a la fecha del incidente, con la finalidad que adopten las medidas de prevención del caso; b) publicar un aviso durante diez días en un periódico de circulación general, en cada una de las ciudades en que se encuentre ubicada cada una de las sucursales, haciendo saber a los usuarios y consumidores que hubieran efectuado una compra con tarjeta de crédito dentro de los últimos cinco años, con la finalidad que adopten las medidas de prevención del caso.

3) Se ordene el pago de daños punitivos por haber ocultado el incidente del quiebre de seguridad de sus bases de datos, a razón de mil pesos (\$1.000) por cada usuario afectado.

En su relato, sostuvo que Cencosud es titular de establecimientos de consumo masivo (hipermercados, supermercados, centros de consumo) bajo las marcas Easy, Jumbo, Vea, Blainstein y Disco, por lo que *“efectúa cientos de miles de transacciones diarias, en particular en supermercados para consumo de sus clientes, los cuales pagan, en su mayoría, mediante el uso de tarjetas de crédito”*.

Agregó que, por cada transacción, el demandado almacena información de datos personales, conformando una base de datos en los términos de la Ley N°25.326 (Ley de Protección de Datos Personales), por lo que entre los miembros de la clase representada y Cencosud existe relación de consumo según lo dispuesto por los artículos 1° y 2° de la Ley N°24.240.

Refirió que, en el mes de noviembre de 2020, la demandada sufrió un *“hackeo”* en sus bases de datos y que ello no fue comunicado a la Dirección de Protección de Datos Personales ni tampoco a los consumidores, ni a través de emails ni a través de publicaciones.

Precisó que, unos meses más tarde, algunos clientes comenzaron a recibir correos electrónicos fraudulentos, donde se les requerían ciertos datos para completar las operaciones que efectivamente habían realizado.

Puso de resalto que, la Dirección de Protección de Datos Personales inició una investigación de oficio que concluyó con el dictado de la Resolución N°146/2021, por medio de la cual se decidió sancionar a Cencosud con una multa, por no *“adoptar medidas técnicas y organizativas preventivas para prevenir el incidente informático, ni las correctivas para su mitigación, minimización de impactos y plan de contingencia para evitar futuras vulnerabilidades”* y por omitir *“el cumplimiento de la normativa específica al no realizar un informe detallado del incidente de seguridad, no notificar a la Autoridad de Aplicación y tampoco comunicar el incidente a sus clientes como titulares de datos para que se encuentren prevenidos de posibles maniobras fraudulentas posteriores al incidente”*.

Añadió que la demandada violó uno de los principales derechos del consumidor que es el derecho a la información en vinculación con la seguridad de los datos de los consumidores, consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Destacó el carácter masivo del daño producido y solicitó la imposición de un daño punitivo a la demandada en los términos de artículo 52 *bis* de la Ley N°24.240 *“por su obrar doloso al ocultar a la autoridad de aplicación y a los usuarios y consumidores el incidente y la puesta a disposición de terceras personas de los datos personales de usuarios y consumidores”*.

En lo que respecta al grupo afectado, sostuvo que *“son los consumidores en los términos del art. 1° de la Ley 24240, que hubieran efectuado una o más compras con tarjeta de crédito y/o débito en cualquiera de las sucursales de las tiendas de la cadena de propiedad de CENCOSUD (en cualquiera de sus marcas), y cuyos datos personales se encontraban en las bases de datos de titularidad del demandado a la fecha de cualquiera de las dos brechas informáticas mencionadas por la Resolución 146/2021 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (noviembre 2020 y marzo 2021) y que a la fecha de esta demanda no hubiera sido notificado fehacientemente de dicha brecha o incidente informático por el demandado”*.

En cuanto al alcance territorial de la demanda, refirió que abarca a todos los miembros de la clase que hubieran efectuado operaciones en el territorio nacional argentino.

Asimismo, agregó que desconoce la cantidad exacta de personas que puedan haberse visto afectadas por el incidente informático, pero que a tenor de la

Resolución N°146/21 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, se infiere que se trata de una vulneración masiva de datos, por lo que presume que la clase representada supera las cien mil (100.000) personas, número que surgirá luego de realizada la pericia informática y contable.

Aclaró que se reclama un daño derivado de un hecho único y homogéneo, independientemente de que existan consumidores que, en forma individual, puedan reclamar daños, los cuales no forman parte de esta demanda colectiva.

Por último, puso de resalto que la demanda reúne los requisitos de admisibilidad contenidos en el Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo (en adelante, CPJRC), en línea con el precedente “*Halabi*” de la CSJN.

A fin de justificar su legitimación hizo referencia a lo resuelto por la CSJN en el caso “*Padec*” donde reconoció la legitimación activa de la asociación de consumidores para reclamar en representación de consumidores en materia de derechos individuales, patrimoniales y homogéneos.

Por otro lado, solicitó que la indemnización reclamada en concepto de daño punitivo se abone en la primera compra que cada uno de los usuarios afectados hagan mediante tarjeta de crédito o débito, en la línea de cajas de cualquiera de las tiendas del demandado.

Finalmente, ofreció prueba, solicitó que se ordene la remisión del Expediente N° EX 2020-83150939 APN DNPDP, fundamentó la competencia del tribunal e hizo reserva del caso federal.

**II.** La Secretaría General de la Cámara del fuero procedió a la anotación de la causa en el Registro de Procesos Colectivos, conforme a lo dispuesto en Anexo I artículo 3 del Acuerdo Plenario N° 4/2016 (cf. actuación N°2292977/2021).

Luego, el señor juez de primera instancia, previa vista al Ministerio Público Fiscal, examinó los presupuestos de legitimación, representación adecuada y de viabilidad de la acción intentada (cf. actuación N° 2556655/2021).

En dicha oportunidad, en línea con el dictamen fiscal, consideró admisible a la presente acción colectiva de daños en los términos de los artículos 257, 258, 259 y 262 del CPJRC. Al respecto, sostuvo que en el caso “[...] *habría un número*

*importante de afectados y que, la naturaleza del reclamo, la dispersión geográfica y los montos comprometidos, parecería dificultar la promoción de acciones individuales”.*

Asimismo, dispuso el traslado de la demanda a la contraria y difirió la notificación pública del artículo 262 CPJRC para una vez contestada.

Por otra parte, determinó que, atento a la complejidad del caso, la presente causa debía tramitar por las reglas del proceso ampliado dispuestas en el Título VII, Capítulo 4 del CPJRC (cf. art. 261).

**III. Corrido el pertinente traslado, se presentó Cencosud y opuso las excepciones de incompetencia y de falta de legitimación activa.**

Asimismo, contestó la demanda solicitando su rechazo con imposición de costas (cf. actuación N°45483/2022).

En primer lugar, tras efectuar las negativas de rigor y desconocer la documentación acompañada en la demanda, denunció la inexistencia de caso. Al respecto, sostuvo que no existe ninguna denuncia formulada por algún usuario, derivado de los hechos narrados por la demandante en su presentación. Agregó que la actora no invocó ni acreditó la existencia de un daño cierto concreto sobre algún consumidor por parte de su representada, sino que, a fin de intentar brindar sustento al reclamo, recurrió a una supuesta información periodística y a correos electrónicos aislados.

Luego, opuso la excepción de falta de legitimación activa y solicitó que sea resuelta como de previo y especial pronunciamiento. Al respecto, sostuvo que no se encuentra precisado concretamente el interés colectivo y que *“no existió daño alguno a usuarios y consumidores de [su] mandante, derivado del hecho del que —aclaro— solo fue víctima [su] conferente”* por lo que *“no existió necesidad ni obligación alguna de dar aviso a los mismos, pues —insisto— sus datos no se encontraban en peligro, ni expuestos frente a terceros”*.

Así, concluyó en que *“no resulta razonable la intervención de la actora, pues no se encuentra acreditada la afectación real cierta y concreta de bienes colectivos o de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, que amerite su participación en autos, pues no se ha alegado ni probado la existencia de denuncias o reclamos de consumidores contra mi mandante por los hechos aquí denunciados”*.

Además, sostuvo que, en atención a que la actora interpuso la presente demanda *“atribuyéndose el interés de los clientes que hubieran realizado compras con tarjeta de crédito o de débito en los establecimientos comerciales de [su] mandante, sin efectuar ninguna aclaración, determinación o distinción, opongo la falta de legitimación activa de la actora para accionar en representación de aquéllos sujetos que no sea específicamente probado que fueran destinatarios finales, solicitando que se excluya del grupo tutelado en autos a los clientes de mi mandante que sean personas físicas o jurídicas de carácter comercial, con costas en caso de mediar oposición”*.

Por otra parte, la demandada opuso la excepción de incompetencia por entender que los hechos invocados por ADDUC *“permiten concluir que la presente acción no responde a un hecho provocado por el uso de instalaciones comerciales, o por un defectuoso sistema de comercialización, o por el ilegítimo cobro de un cargo, o por vicios de los productos y/o servicios ofrecidos a la venta, o por cuestiones de garantía, sino a un hecho delictivo de terceros que, en principio, en este caso, resulta ajeno a la relación de consumo invocada en sustento de la acción de autos”*.

Al respecto, sostuvo que la presente acción no encuadra en los supuestos contenidos en el artículo 5 del CPJRC, sino que *“parte de un hecho delictivo e ilícito perpetrado por terceros —hackers— que en este caso resulta ajeno a la relación de consumo invocada por la accionante”* por lo que corresponde que la contienda sea sometida ante la justicia ordinaria.

Por último, luego contestar la demanda interpuesta, se opuso a la fijación del daño punitivo, pues —según sostuvo— el caso no reúne los presupuestos de procedencia para su aplicación, el que reviste carácter excepcional y de interpretación restrictiva.

Finalmente, ofreció prueba, planteo el caso federal y solicitó el rechazo de la demanda.

**IV.** Por medio de la actuación N°145556/2022, la parte actora contestó el traslado de las excepciones opuestas, solicitado su rechazo.

V. Posteriormente, las actuaciones fueron remitidas a la señora fiscal ante la primera instancia, quien propició rechazar de las excepciones opuestas (cf. actuación N°348372/2022).

En relación con la excepción de incompetencia, sostuvo —en sentido coincidente con su dictamen anterior de fecha 3 de noviembre de 2021— que el vínculo jurídico que une a las partes del presente caso configura una típica relación de consumo.

Al respecto, señaló que “[...] *del relato de los hechos, se desprende que existe una clase integrada por usuarios y consumidores que han adquirido bienes en las tiendas de propiedad de la demandada*”.

Puso de resalto que “[s]i bien las partes son contestes en cuanto a que la demandada habría sido víctima de un hackeo, [...] *el objeto perseguido en autos no consiste en dirimir la responsabilidad penal por el hecho delictivo cometido por terceros que son ajenos al pleito, sino que se ciñe a examinar la responsabilidad civil que podría eventualmente corresponderle en virtud de las deficientes medidas de seguridad implementadas*”.

En dicho marco, agregó que “*la medida que la conducta antijurídica que se le pretende endilgar a la demandada es una violación al deber de seguridad y de información que debió adoptar en el marco de la relación de consumo subyacente al planteo*”, por lo que concluyó en que corresponde desestimar la defensa.

En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa, la señora fiscal de grado sostuvo que los argumentos vertidos por la demandada no lograban conmover lo expuesto en su dictamen N° 24/2021 de fecha 3 de noviembre de 2021.

En dicha oportunidad, la señora fiscal de primera instancia destacó que, en el caso de autos, se pretende la declaración de responsabilidad de la demandada por los hechos denunciados, la imposición de daño punitivo y la adopción de medidas para mitigar los daños que podrían eventualmente suscitarse, por lo que —a su entender— la existencia de caso judicial “[...] *vendría configurado por la supuesta afectación común a derechos individuales enteramente divisibles de los miembros del colectivo que se intenta representar, tales como la protección de los datos personales (cfr. art. 9 de la Ley N° 25.326) y el derecho a una información adecuada y veraz como consumidores (cfr. art. 4 de la Ley N° 24.240)*”, a partir de un incidente informativo ocurrido en el

mes de noviembre de 2020 en los sistemas de la demandada y que da cuenta la Resolución N°146/2021 de fecha 17/09/2021.

En lo que respecta al planteo formulado sobre la falta de denuncias necesarias a los fines de acreditar la existencia de daños susceptibles de ser reparados, indicó que *“es la propia accionante quien en su escrito inaugural se encargó de precisar que no persigue la reparación del menoscabo patrimonial eventualmente sufrido de modo diferenciado por los integrantes de la clase, sino que se invoca una afectación común a los principios protectorios de los datos personales de los consumidores involucrados y en consecuencia solicita el pago de daños punitivos (cfr. art. 54 bis LDC) en razón de haber ocultado el incidente del quiebre de seguridad de sus bases de datos”*.

En ese marco, sostuvo que la representación de la parte actora se circunscribe al colectivo de *“[...] los consumidores en los términos del artículo 1° de la Ley N°24.240, que hubieran efectuado una o más compras con tarjeta de crédito y/o débito en cualquiera de las sucursales de las tiendas de la cadena de propiedad de Cencosud (en cualquiera de sus marcas), y cuyos datos personales se encontraban en las bases de datos de titularidad del demandado a la fecha de cualquiera de las dos brechas informáticas”*, por lo que consideró que, en el estado liminar de la causa, correspondía desestimar la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la demandada.

**VI.** El señor juez de primera instancia —con remisión al dictamen fiscal, cuyos argumentos dio por reproducidos— rechazó las excepciones planteadas e impuso las costas a la demandada vencida (cf. actuación N°512466/2022).

**VII.** Contra dicho pronunciamiento, la parte demandada interpuso recurso de apelación (cf. actuación N°2559078/2022).

En esa presentación la demandada se limitó a peticionar la suspensión del curso del proceso, *“hasta tanto se resuelva el recurso de apelación incoado contra el decisorio que rechazó las excepciones de incompetencia y falta de legitimación activa”*.

Luego, se refirió a las medidas de publicidad previstas para este tipo de procesos y sostuvo que ellas *“[...] deben ser dispuestas con suma prudencia, cautela y*



*con el debido contralor de [su] representada, de manera tal, de no producir un menoscabo ni un daño en mi conferente”.*

Reiteró que *“no existió obrar antijurídico por parte de mi mandante, respecto de los hechos invocados por la actora en autos, ni se ha producido menoscabo alguno a usuarios y consumidores, derivado de los tergiversados hechos relatados por la Asociación demandante”.*

**VIII.** Recibidas las actuaciones ante esta instancia, previa vista al Ministerio Público Fiscal, le fue requerido al recurrente que manifieste su intención de hacer uso del derecho a ampliar en forma verbal o por escrito los fundamentos de su apelación, en los términos de lo establecido en el artículo 154 del CPJRC (cf. actuación N°3509005/2022).

Frente a ello, la parte demandada hizo uso de ese derecho y amplió los fundamentos del recurso de apelación (cf. actuación N°190272/2023).

En dicha presentación sostuvo que no existe conflicto con ningún usuario o consumidor derivado de la relación con su mandante, por lo que *“[e]l hecho de que usuarios o consumidores hubieran ´adquirido bienes en las tiendas de propiedad de la demandada´ no implica la existencia de conflicto alguno, en los términos del art. 5 del CPJRC”.*

A su vez, reiteró que no existe ninguna denuncia formulada por usuario alguno derivado de los hechos narrados por la demandante en su presentación, por lo que *“no resulta razonable la intervención de la actora, pues no se encuentra acreditada la afectación real cierta y concreta de bienes colectivos o de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos, que amerite su participación en autos”.*

Agregó que las imprecisiones y la falta de argumentos certeros en torno a la existencia de afectaciones ciertas y reales a derechos de consumidores conducían al rechazo de la demanda.

La parte actora contestó el traslado conferido (cf. actuación N°366017/2023), solicitando su rechazo. Al respecto, sostuvo que la fundamentación *“es la reiteración de argumentos expuestos al contestar la demanda y que hacen al fondo de la cuestión sobre los cuales VVEE aún no tienen competencia puesto que no fueron objeto de resolución judicial en la instancia anterior”.*

**IX.** A continuación, se dio nueva vista al señor fiscal ante la Cámara, quien propició el rechazar el recurso de apelación y confirmar el pronunciamiento de primera instancia (cf. actuación N°695521/2023).

Finalmente, los autos fueron elevados al acuerdo de Sala (cf. actuación N°746719/2023).

**X.** Así planteada la cuestión, corresponde recordar que la doctrina ha señalado que “[...] ‘*memorial*’ se denomina al escrito de fundamentación de la apelación concedida en relación, debiendo interpretárselo como sinónimo de ‘*expresión de agravios*’, en lo que atañe a su naturaleza y requisitos legales. Como tal constituye una verdadera ‘*demanda de impugnación*’, que fija los límites de los agravios y el respectivo conocimiento del recurso por el Tribunal, debiendo contener la crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas [...]” (cf. Fenochietto, Carlos E., “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado”, Astrea, 1999, tomo II, pág. 35).

Asimismo, se ha dicho que “[e]l contenido u objeto de la impugnación lo constituye la crítica precisa de cuáles son los errores que contiene la resolución, sea en la apreciación de los hechos o en la aplicación del derecho. Crítica razonada, que no se sustituye con una mera discrepancia, sino que implica el estudio de los considerandos del juzgador, demostrando a la Cámara las equivocadas deducciones, inducciones, conjeturas u omisiones sobre las distintas cuestiones resueltas. [...] La parte del fallo no impugnado o criticado insuficientemente, como sanción al recurrente, quedará consentida, pues reiteramos, la demanda de impugnación viene a determinar los agravios y capítulos que se someten a la Cámara [...]” (ob. cit., pág. 98/99).

Ahora bien, en el caso, se observa que el memorial presentado por la parte demandada no constituye una crítica concreta y razonada de la decisión recurrida, limitándose a disentir con lo resuelto por el magistrado de grado sin efectuar un desarrollo crítico que demuestre a esta alzada la existencia del presunto error de juicio que atribuye al pronunciamiento apelado.

En efecto, tal como fuera mencionado, el señor juez de primera instancia desestimó, en primer lugar, la excepción de incompetencia por entender que, en el caso, el vínculo jurídico que une a las partes configura una típica relación de consumo.

Al respecto, el *a quo* tuvo en consideración los términos de la demanda y sostuvo que existe una clase integrada por usuarios y consumidores que han adquirido bienes en las tiendas de propiedad de la demandada y que *“la medida que la conducta antijurídica que se le pretende endilgar a la demandada es una violación al deber de seguridad y de información que debió adoptar en el marco de la relación de consumo subyacente al planteo”*.

Por otro lado, en cuanto a la excepción de falta de legitimación activa, se pronunció en favor de la existencia de caso judicial que *“[...] vendría configurado por la supuesta afectación común a derechos individuales enteramente divisibles de los miembros del colectivo que se intenta representar, tales como la protección de los datos personales (cfr. art. 9 de la Ley N° 25.326) y el derecho a una información adecuada y veraz como consumidores (cfr. art. 4 de la Ley N° 24.240)”*, a partir de un incidente informativo ocurrido en el mes de noviembre de 2020 en los sistemas de la demandada y que da cuenta la Resolución N°146/2021 de fecha 17/09/2021.

En ese marco, sostuvo que la representación de la parte actora se circunscribe al colectivo de *“[...] los consumidores en los términos del artículo 1° de la Ley N°24.240, que hubieran efectuado una o más compras con tarjeta de crédito y/o débito en cualquiera de las sucursales de las tiendas de la cadena de propiedad de Cencosud (en cualquiera de sus marcas), y cuyos datos personales se encontraban en las bases de datos de titularidad del demandado a la fecha de cualquiera de las dos brechas informáticas”*, por lo que consideró que, en el estado liminar de la causa, correspondía desestimar la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la demandada.

Sin embargo, se observa que, en la oportunidad del artículo 154 del CPJRC, el recurrente se limitó a disentir con lo resuelto por el magistrado de grado y a reiterar y reproducir conceptos vertidos al oponer sus defensas, sin efectuar un desarrollo crítico que demuestre a esta alzada la existencia del presunto error de juicio que atribuye al pronunciamiento apelado.

De ese modo, se advierte que el apelante se ha limitado a efectuar manifestaciones que no revisten otra entidad más que la expresión subjetiva de disconformidad con la solución de primera instancia.

Así las cosas, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, confirmar la decisión de primera instancia, con costas (cf. art. 65 del CPJRC).

En mérito a las consideraciones vertidas y habiendo dictaminado el Ministerio Público Fiscal; el tribunal **RESUELVE**: **1)** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por Cencosud y, en consecuencia, confirmar la resolución apelada; **2)** Con costas a la vencida (cf. art. 65 del CPJRC).

Téngase por cumplido el registro —cfr. art. 11 Res. CM N° 42/2017, Anexo I reemplazado por Res. CM N° 19/2019—.

Notifíquese a las partes y al Ministerio Público Fiscal. Firme que se encuentre la presente, devuélvase.



**Poder Judicial**  
Ciudad de Buenos Aires