

AGENCIA DE RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO (DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) S- DCEI S- NOTA 1223/17 DPRN ACTUACION DE OFICIO S/ APELACION (cc) - Expte n° 0020/2019.-

CONSTANCIA, de prorrogarse el plazo para fallar en las presentes actuaciones hasta el día 3/08/2020, teniendo presente los feriados del 25/5, y 9/7, las licencias concedidas a los Sres. Jueces, y asimismo los términos de las Ac.9/2020-STJ y sucesivas prórrogas a más de la Ac. 15/2020-STJ, en cuanto deja sin efecto la suspensión de plazos a partir del 18/05/2020.

SECRETARIA, 7 de julio de 2020.-

ANA VICTORIA ROWE-SECRETARIA

SENTENCIA DEFINITIVA 027

En la ciudad de Viedma, a los 7 días del mes de julio de 2020, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Cámara de Apelaciones en lo Civil Comercial, Familia y de Minería de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, para dictar sentencia en los autos caratulados "AGENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO (DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) S- DCEI S/ NOTA 1223/17 DPRN ACTUACIÓN DE OFICIO S/ APELACIÓN". en trámite por Expte N° 0020/2019 del registro de este Tribunal, Receptoría n° R-1VI-26-CC-2019, y previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

----- ¿Son procedentes los recursos de apelación interpuestos a fs. 294/307 por el Banco Patagonia S.A. y fs. 267/270vta, 281/291vta por la Aseguradora "SEGUROS SURA S.A.??

----- El Dr. Ariel Gallinger dijo:

----- I) Que llegan las presentes actuaciones a esta Alzada con motivo de los recursos de apelación interpuestos por ?Seguros Sura S.A.? y ?Banco Patagonia S.A.? contra las Resoluciones 617/2019 y 618/2019 del Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria, respectivamente, por las cuales se dispuso, mediante la primera, imponer una multa de Pesos Ochocientos Mil (\$800.000) a la aseguradora, la obligación de publicar la parte resolutive del acto administrativo y se dictó medida de innovar, ordenando que en el plazo de 72 hs hábiles se reintegren los importes debitados a los denunciados, se abstenga de continuar utilizando la forma de contratación que fuera constatada y que origina dicho acto administrativo, en tanto que, por la segunda, se impuso a la entidad bancaria una multa de Pesos Ochenta Mil (\$80.000) y la obligación de publicar la parte resolutive de la misma.

----- Las resoluciones recurridas fueron dictadas luego de la tramitación de las actuaciones administrativas correspondientes por parte del Organismo Público, atento haber tomado conocimiento de los hechos a partir de la nota de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro N° 1223/17, dando cuenta de una serie de denuncias que recibiera el organismo de defensa de los ciudadanos, que indicaban que habían detectado que se les realizaban descuentos de sus cuentas en el Banco Patagonia S.A., de una firma denominada ?SURA RSA Seguros?, de forma inconsulta, sin haber contratado servicio alguno o prestado.

----- EXPRESIÓN DE AGRAVIOS:

-----SEGUROS SURA S.A.: La aseguradora recurrente se agravia mediante escritos obrantes a fs. 267/270vta. y 281/291vta por: a) Inconstitucionalidad de las medidas preventivas dispuestas por Defensa del Consumidor, b) inexistencia de los presupuestos de las medidas preventivas, puntualmente verosimilitud del derecho, y c) completa ausencia de peligro en la demora, según la primera de las presentaciones.

----- En el memorial presentado en segundo término, por: a) Violación de la garantía constitucional que prohíbe la doble incriminación sancionadora -no bis in ídem-, en atención a que señala que ya ha sido sancionada con idéntica imputación ante otras denuncias de similar tenor; b) Inexistencia de motivación y causa en la Resolución por ausencia de infracción a las disposiciones de la LDC y LS; c) Vicio en la finalidad de la Resolución y desproporción entre la multa aplicada al banco y a su parte; d) Exceso de punición, falta de fundamentación y carencia de razonabilidad en la graduación de la sanción y, e) Inconstitucionalidad del principio solve et repete como presupuesto de admisibilidad de la multa dispuesta.

----- Asimismo, acredita el pago de la multa impuesta, ello en cumplimiento del requisito del art. 11 de la Ley Provincial 4139, como también la publicación de la parte resolutive tal como fuera ordenado y realiza reserva del caso Federal.

----- BANCO PATAGONIA S.A.: La institución bancaria, expresa sus agravios mediante el escrito de fs. 294/307, centrando sus cuestionamientos a la Resolución 618/2019 en, el rechazo de la acumulación de los procesos con idéntica causa -los que individualiza-, la falta de ponderación de las particularidades propias del contrato de seguro, indebida modificación de las imputaciones realizadas por los denunciante, falta de motivación y fundamentos para relegar la vigencia de la contratación, inexistencia de incumplimiento de la ley de defensa del consumidor, y exorbitancia de la sanción impuesta.

----- Por último y luego de señalar haber abonado la multa, lo que pide sea considerado hecho bajo protesto, alega la inconstitucionalidad tanto de la obligación de pago previo a apelar, como de la publicación de la resolución.

----- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO: Ingresando en la temática recursiva, entiendo cumplimentado suficientemente por parte de las apelantes, los requisitos impuestos por el artículo 265 del CPCyC, en cuanto a la existencia de una crítica

concreta y razonada de los actos administrativos que se pretende poner en crisis, sin perjuicio de lo cual anticipo que los mismos no pueden prosperar, por las razones que paso a exponer.

----- En tal sentido y en primer lugar, debo recordar que ya he tenido oportunidad de expedirme recientemente con relación a la presente temática y por similares agravios in re ?DIRECCIÓN DE COMERCIO E INDUSTRIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO S- NOTAS 1198/17, 1207/17, Y 1290/17 DPRN ACTUACIONES DE OFICIO S/ APELACIÓN (cc)? Expte N° 0032/2018 Sent. 82/2019 de fecha 06/09/2019 y ?AGENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO (DEPARTAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR) S- FIGUEROA JUANA C-SMG LIFE ? SURA -BANCO PATAGONIA S/ APELACIÓN (cc)? Expte N° 0027/2019 Sent. D. 15/2020 de fecha 12/5/2020, fijando postura de rechazo a los agravios acá expuestos, por lo que reiteraré mayormente los fundamentos que ya plasmara.

----- Seguros Sura S.A.: Mediante el escrito de fs. 267/270vta cuestiona que la Dirección de Defensa del Consumidor haya dictado medidas preventivas -reintegrar los importes debitados en el plazo de 72 hs y abstenerse de continuar utilizando la metodología de contratación constatada-, en tanto se afirma que no se contaba con facultades para ello, señalando que en un sistema republicano de división de poderes la toma de este tipo de medidas es privativo del Poder Judicial.

----- Sostiene la aseguradora la inexistencia de los presupuestos para el dictado de medidas cautelares, específicamente la falta de verosimilitud del derecho y peligro en la demora.

----- Dichos cuestionamientos, deben ser desestimados, en primer lugar por cuanto, antes que una afectación o restricción al derecho de propiedad de la aseguradora, advierto el ejercicio de las facultades otorgadas a la autoridad administrativa por el

artículo 45 de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor -¿En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones?- y 9 de la Ley Provincial 4139 (actualmente 57 de la ley 5414) -¿Medidas preventivas. En cualquier estado del procedimiento, la Autoridad de Aplicación puede ordenar preventivamente: a) El cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley. b) Que no se innove, respecto de la situación existente. c) La clausura del establecimiento, cuando exista un actual o inminente peligro para la salud o seguridad de la población. d) La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.?-, en cumplimiento del expreso mandato constitucional contenido en el último párrafo del artículo 42, en cuanto indica que ¿La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos?.

----- Asimismo, tanto la verosimilitud del derecho como el peligro en la demora surgen, de la inminencia del agravamiento del perjuicio que se le provoca mes a mes a los damnificados con cada uno de los descuentos frente a las objeciones que la propia autoridad plantea al sistema o forma de contratación elegido.

----- Por otra parte, y más allá de la caracterización de cautelar que la administración le asigna, lineamiento que también sigue la recurrente, lo cierto es que a tenor de las circunstancias en que dichas medidas son dispuestas, esto es, al dictar la decisión definitiva y luego de la tramitación de las actuaciones administrativas, me hace pensar que antes que una medida preventiva, se trata de una resolución de fondo tendiente a hacer cesar el daño que se viene provocando, y evitar que el mismo se agrave y que se lo ocasione en el futuro, lo que no es más que la lisa y llana aplicación del art. 1710 del CCyC, en cumplimiento de la obligación que dicha norma le impone a toda persona, incluidos funcionarios, jueces y autoridades de las propias denunciadas.

----- En definitiva, se entienda que estamos frente a una medida cautelar -art. 9 de la ley 4139 y 57 de la Ley 5414-, o al cumplimiento del mandato otorgado por el art. 1710 del

CCyC, los agravios de la recurrente deben ser rechazados por las razones dadas.

----- Avanzando en los planteos de la aseguradora, a través del escrito de fs. 281/291vta, se adjudica a la Resolución recurrida carencia de motivación y causa, por cuanto sostiene que no se han tomado en cuenta los argumentos y elementos aportados por su parte, por lo que afirma que no logra comprender por qué razón el órgano administrativo concluye que no ha existido consentimiento de los denunciados en la contratación del seguro.

----- Apunta que la multa impuesta no guarda adecuada relación con la infracción imputada. También asevera que existió un exceso de punición, por falta de fundamentación e irrazonabilidad en la graduación de la sanción, señalando que no se han meritado a dichos fines los extremos previstos por el art. 49 de la LDC para su graduación.

----- Sostiene que se ha violado la garantía constitucional que prohíbe la doble incriminación "non bis in idem", pues alega que por estos hechos ha sido sancionada en otros expedientes por denuncias de idéntico tenor.

----- Dichos planteos lejos de constituir argumentos suficientes para modificar lo resuelto por la autoridad administrativa, simplemente exteriorizan una diferente valoración de los hechos que originaron la intervención del órgano competente y una absoluta falta de atención a los términos del acto administrativo cuestionado.

----- En tal sentido, de la atenta lectura de la Resolución recurrida surge con absoluta claridad que fueron sopesados los fundamentos que la aseguradora reitera en esta instancia, pues la disposición discutida realiza un análisis detallado de las pruebas reunidas, en particular de las grabaciones de las comunicaciones telefónicas entre el Banco y los Denunciados, como también respecto a quienes suscribieron

documentación en ocasión de realizar trámites en la sede bancaria, destacando que no se les ha entregado ni copia de la documentación suscripta ni de la póliza respectiva.

----- Así, el órgano administrativo llega a la conclusión que comparto, que se utilizaron dos operatorias o metodologías que en ambos casos les impidieron a los consumidores dar su consentimiento con cabal conocimiento de encontrarse contratando un seguro y las condiciones del mismo.

----- Para llegar a dicha conclusión, no puede dejar de tenerse presente, y así lo hace la Agencia de Recaudación Provincial, la enorme cantidad de denunciados -lo que se detalla en el acto impugnado mediante la consignación de los números de expedientes en los cuales tramitan-, que expresamente dan cuenta de nunca haber tomado conocimiento que se encontraban contratando un seguro, lo que pone en evidencia que se violó el art. 4 de la ley 24240, tal como fuera imputado, lo que aparece corroborado a poco que se escuchen las grabaciones de las conversaciones entre clientes y representantes bancarios, las que ponen en evidencia que en ningún momento prestaron su consentimiento para la contratación.

----- Asimismo, también debo tener por cierto, tal como lo sostuvo la resolución recurrida, que se ha violado el artículo 11 de la ley 17418, en cuanto impone la obligación de entregar al asegurado copia de la póliza respectiva, lo que la recurrente frente a la denuncia de los damnificados no ha acreditado haber realizado y que por otra parte hubiese permitido a los consumidores advertir que se los estaba induciendo a la contratación de un seguro.

----- Como bien dice el Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, ¿se encuentra involucrado en estas actuaciones el derecho a la Información, la buena fe imperante en toda contratación y la prohibición de llevar a cabo prácticas abusivas o contrataciones compulsivas??.

----- A idéntica conclusión llego con respecto a las objeciones planteadas respecto a la graduación de la multa impuesta, la que se cuestiona por exceso de punición y falta de meritación de los extremos del art. 49 de la LDC, sin embargo de la lectura de la Resolución 617 surge que para establecer la sanción se tuvo especialmente en cuenta el perjuicio económico provocado no solo a los denunciantes sino también a la administración, la posición que la firma de seguros mantiene en el mercado en tanto empresa internacional, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización conforme expedientes que se enumeran en dicho acto administrativo.

----- Finalmente, tampoco puede aceptarse el agravio relativo a la doble incriminación por el mismo hecho, pues hubo conductas reiteradas, pero los sucesos son distintos e involucran diferentes víctimas. Además, ello no debiera traer ningún beneficio a los imputados, pues a mayor cantidad de hechos, seguramente corresponderá una mayor sanción.

----- Por tales razones, como lo anticipara, propondré al acuerdo el rechazo del recurso incoado por Seguros Sura S.A.?

----- Banco Patagonia S.A.: Mediante escrito de fs. 294/307 la representante del aludido banco plantea recurso de apelación contra la Resolución 618/2019, exponiendo sus críticas en los siguientes términos.

----- Como primer agravio manifiesta que se debieron acumular todas las actuaciones administrativas promovidas con el mismo objeto. En consecuencia, reitera su petición de acumulación de expedientes.

----- En segundo término, afirma que no existió una ponderación de las particularidades

propias del contrato de seguro, y así luego de afirmar que, si bien al mismo le resulta aplicable la normativa de defensa del consumidor, se debió haber tenido en cuenta que la empresa aseguradora efectivamente asumió el riesgo de afrontar el pago de un eventual siniestro, lo que justificaba la remuneración de la contraprestación. Señala luego, que es normal que ante la no concreción del siniestro los particulares pierdan interés o hasta olviden el convenio celebrado, y que, si los mismos abonaron las sucesivas primas sin observaciones, debe colegirse que los clientes consintieron voluntariamente el cobro del seguro.

----- Por su parte, el tercer agravio apunta a cuestionar la imputación realizada y lo que considera una variación en los términos de esta. Indica que los denunciantes señalaron la inexistencia de contratación, y que una vez acreditada por su parte la celebración de los contratos no debió haberse avanzado en el análisis de las distintas modalidades contractuales, sino que directamente se debió haber rechazado las denuncias y sin más archivado las actuaciones.

----- Así se pregunta, cómo puede ser que el mismo contrato sea válido en caso de que la compañía hubiese tenido que responder por un siniestro, y no lo sea para otros, con el agravante de imponérsele una multa a su parte como consecuencia de su celebración.

----- Continuando en cuarto lugar señala que falta motivación y fundamentos para relegar la vigencia de la contratación frente a los simples dichos de los denunciantes.

----- Como quinto agravio sostiene la inexistencia de infracción a la Ley de Defensa del Consumidor, en particular afirma haber brindado la información esencial a los clientes al momento de la celebración del acuerdo, que no existió demora en la baja de quienes así lo solicitaran ya que con un simple "stop debit" podían dejar de abonar la prima, y que tampoco se violó el artículo 35 de la LDC, atento que sin aceptación del cliente o suscripción de la solicitud no se entendía concretado el convenio.

----- En sexto término, alega exorbitancia de la sanción por cuanto a su entender no fueron merítadas las circunstancias particulares del caso para justificar la multa que le fuera impuesta.

----- Al igual que lo señalara al considerar el recurso de la aseguradora, los agravios de la entidad crediticia denotan una lectura parcializada y subjetiva de la resolución, que expresamente da respuesta a cada uno de los extremos que se intenta reeditar en esta instancia.

----- A todo evento, daré respuesta sobre los cuestionamientos propuestos.

----- El agravio relativo a la acumulación carece de sustento, pues se trata de hechos distintos, por lo que como ya lo dijera al considerar el último argumento de la Aseguradora, no puede reputarse que exista persecución sancionatoria por un mismo hecho, y mucho menos pensar que la unificación pueda mejorar la penalización, pues en todo caso a mayor número de infracciones, corresponderá una sanción más importante.

-----Respecto al segundo y cuarto agravio los trataré conjuntamente atento su vinculación, señalando que encuentro un desarrollo detallado en la Resolución, describiendo perfectamente los términos en que fue concretada la contratación, tanto en su modalidad telefónica como presencial, concluyendo que no existió un consentimiento, libre e informado, lo que se entiende violatorio del art. 4 de la LDC, conclusión que encuentra acabado fundamento en la prueba receptada en el expediente administrativo.

----- Solo agregaré, que el contrato de seguro que se pretende haber celebrado con los clientes de la entidad bancaria, es un contrato de consumo -por los destinatarios y finalidad de este- art. 1093 CCyC, y de adhesión -por su forma predispuesta- arts. 984 y

985 CCyC. A tenor de ello, debo decir que coincido con la autoridad administrativa en cuanto a la inexistencia de un consentimiento válido a una oferta contractual expresada en términos claros y entendible para los clientes bancarios -libertad de contratar art. 1099 CCyC-, baste solo escuchar las comunicaciones telefónicas con los clientes, con lenguaje confuso, ambiguo, en los que no es posible distinguir si se trata de un beneficio, un premio, un informe o un contrato, o leer los términos de la documentación que debieron suscribir, confusa, predispuesta por el banco, en letra chica, con términos técnicos.

----- El tercer ataque también debe ser desechado, pues la autoridad administrativa al ser anoticiada de la irregularidad contaba con amplias atribuciones para su intervención de la forma que lo hizo, siendo que además se garantizó en todo momento el derecho de defensa de las empresas imputadas. Los denunciantes señalan que no han contratado los seguros por los que se les realizan los descuentos, y la autoridad administrativa concluye sancionando por cuanto considera que no se ha dado adecuada información para la contratación, de lo que no advierto variación alguna en el objeto de la denuncia.

----- En este sentido, diré que el contrato era válido frente a un siniestro, porque el derecho del consumidor impone que el mismo debe interpretarse en el sentido más favorable a éste -art. 1095 CCyC 37 LDC-, lo que origina que se encuentre obligado aun frente a las observaciones que su contraparte puede realizar, lo que en modo alguno impide entender que la información dada ha sido deficiente.

----- Respecto al quinto agravio, advierto efectivamente violada la normativa consignada en la resolución, pero en particular debo destacar que aparecen lesionados el art. 4 y 35 de la LDC, en cuanto al deber de información que pesaba frente a los clientes, y de no realizar ofertas que no habían sido requeridas y que colocaran en cabeza del consumidor la obligación de manifestarse en forma contraria para evitar el descuento de los cargos respectivos. Ello además resulta conteste con lo dispuesto en el artículo 1119 del CCyC, sobre considerar abusivas aquellas cláusulas que provocan un desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes, en perjuicio del

consumidor.

----- Se advierte acreditado que la entidad crediticia además de las conductas ya referidas, no ofreció a sus clientes la posibilidad de suspender la contratación por el mismo medio que utilizó para generarla, violando el artículo 10 ter, tampoco tuvo un trato digno, al no receptar en forma inmediata el pedido de baja de los débitos realizados -art. 8 bis-, y continuó efectuándolos sin autorización, por lo que violó el artículo 19, todos de la LDC.

----- En cuanto a la valoración de las circunstancias que llevaron a la cuantificación de la sanción, solo debo destacar que expresamente se señala que se arriba a la multa luego de ponderar, la posición en el mercado -Agente Financiero de la Provincia con gran parte de la masa de empleados públicos de los tres poderes como clientes-, el perjuicio económico provocado a los denunciantes, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los perjuicios sociales derivados de la infracción, su generalización, que surge de los expedientes en los que se tramitan reclamos similares, por lo que resulta insostenible achacarle carencia de fundamentos.

----- Finalmente, respecto al planteo realizado respecto al pago previo de la multa como condición para poder recurrir -art. 11 de la ley 4139-, tiene dicho nuestro STJRN, lo que resulta plenamente aplicable al presente caso, que, "La firma no invocó, ni menos probó, que la multa cuyo depósito previo se le exigió - por la regla solve et repete - aparezca como asimétrica respecto de su patrimonio o, lo que es lo mismo, que para efectivizar su depósito deba verse sometida a esfuerzos económicos / patrimoniales de "desproporcionada magnitud", en los términos sumamente gráficos utilizados por la CSJN (?) tampoco se hace referencia, desde la misma parte, que el cumplimiento de la última norma detallada la afecte patrimonialmente, en forma ostensible o grave. (Voto del Dr. Barotto sin disidencia)" (ACTA N°: 7869 Y 7871 -POZZO ARDIZZI S A - INFRACCIÓN LEY N°: 19511 S/ APELACIÓN 27479/14 SENTENCIA: 123 - 08/09/2015 ? DEFINITIVA, SECRETARÍA CAUSAS ORIGINARIAS Y CONSTITUCIONAL STJ N°4).

----- Por otra parte, la obligación de pago previo no constituyó en el presente caso, un obstáculo o impedimento en términos absolutos para acceder al servicio de justicia, pues la muestra de ello es que el Banco pagó la multa, demostrando su capacidad económica financiera para hacerlo y, consecuentemente, su recurso fue concedido.

----- Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo: I) Rechazar ambos recursos con costas a los recurrentes vencidos -art. 68 CPCyC-; II) Regular los honorarios del Dr. Martín de Ilzarbe y Silvia Julia Robino en 10 JUS a cada una de ellas, por su intervención ante esta instancia. -Art. 8 ley 2212-. MI VOTO.

----- A igual interrogante la Dra. Sandra Filipuzzi de Vázquez, dijo:

----- Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación, compartiendo los argumentos que esgrimiera y sufragando en igual sentido, en tanto la misma, en lo sustancial, sigue el criterio y posición que he asumido en causas de similar tenor que tramitaran por ante este mismo Tribunal, apreciando que constituye una respuesta apropiada a la luz de las contingencias fácticas producidas en el caso y cotejo de las constancias de los obrados.

----- Ello así, en tanto he sostenido que, en lo concerniente a las infracciones reguladas por las distintas normas nacionales y provinciales de la defensa de los derechos del consumidor y usuario, el bien jurídico protegido es, precisamente, la tutela de los derechos del consumidor y del usuario. El incumplimiento u omisión de los prestadores de bienes y servicios respecto de los deberes y obligaciones a su cargo, es lo específicamente penado por la Ley y fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor, no revistiendo la multa prevista en la ley carácter retributivo sino punitivo y a modo de advertencia ejemplar, para evitar que el infractor continúe en la conducta antijurídica. Se persigue proteger de esa manera el orden social, al más débil de la relación contractual, en el caso, el consumidor, quien claramente se encuentra en una posición débil frente a las entidades prestadoras del servicio.

----- De tal manera, en un contexto de globalización y consumo masivo de servicios, donde generalmente se utilizan operatorias que impiden a los consumidores tener un acabado conocimiento de las condiciones del contrato al que está prestando su consentimiento -tal la metodología que en el caso se ha efectuado como claramente lo desarrolla el primer votante-, el control estatal (que no debe confundirse con intervencionismo) debe agudizarse a los fines de garantizar el equilibrio de las posiciones, y preservar los derechos e intereses de quien no hace más que asentir el contenido contractual dispuesto por quien detenta el único poder de negociación, esto es la entidad que ofrece el servicio.

----- Y, teniendo en cuenta dichas premisas, advierto -en el marco del control judicial de legalidad y razonabilidad que compete a este órgano judicial-, que la autoridad administrativa ha dictado una decisión fundada, racional y justa, dando argumentos suficientes para entender configuradas las infracciones que se imputan, apareciendo el monto de la punición impuesta razonable -nótese más cerca del límite mínimo que del máximo estatuido y aplicable por propio mandato del legislador-, y proporcionado a la conducta transgresora cometida teniendo en cuenta las características del caso.

----- Por ello, en la firme convicción que en la específica materia que resguarda los intereses de los consumidores, debe tenerse presente que la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor debe sujetarse al principio in dubio pro-consumidor (conf. "Provencred Suc. 2 argentina S.A. vs. Dirección Nacional de Comercio Interior - Disp 187/05 (Exp S01: 45381/02)", Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala I; 06/04/06; Prosecretaría de Jurisprudencia de la CNCAF; RC J 26196/09, del voto del Dr. Buján), y que se debe optar por la apreciación más favorable para el consumidor o usuario (art. 3, Ley 24.240, art. 1094 CCyC), patrón que alcanza tanto a la interpretación de la ley como del contrato, es que como adelantara coincido con la solución propuesta por el vocal preopinante. MI VOTO.

----- A igual interrogante la Dra. María Luján Ignazi, dijo:

----- Atento la coincidencia de criterio de los Sres Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

----- Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede el TRIBUNAL RESUELVE:

-I. Rechazar ambos recursos con costas a los recurrentes vencidos -art. 68 CPCyC-.

-II. Regular los honorarios del Dr. Martín de Ilzarbe y Silvia Julia Robino en 10 JUS a cada una de ellas, por su intervención ante esta instancia -art. 8 Ley 2212.

Regístrese, protocolícese y notifíquese, fecho remítanse los autos al organismo de Origen. ARIEL GALLINGER-PRESIDENTE, MARIA LUJAN IGNAZI-JUEZ, SANDRA E. FILIPUZZI DE VAZQUEZ-JUEZ. ANTE MI: ANA VICTORIA ROWE-SECRETARIA

FIRMADA DIGITALMENTE EN FECHA 07/07/2020, EN LOS TÉRMINOS Y ALCANCES DE LA LEY NAC. 25.506 Y LEY A N° 3.997, RES. 398/05 Y AC.12/18-STJ. CONSTE.