

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 087

Panamá, 25 de enero de 2011

**Proceso contencioso
administrativo de
plena jurisdicción.**

Concepto.

El licenciado Ramón Elías Salazar Bullen, actuando en nombre y representación de **Elektra Panamá, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la resolución DNP-DD-551-08 de 10 de diciembre de 2008, emitida por el director nacional de **Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, los actos confirmatorios y que se hagan otras declaraciones.

Honorable Magistrado Presidente de la Sala Tercera, de lo Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la ley 38 de 2000, con la finalidad de intervenir en interés de la Ley dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, por razón de los intereses contrapuestos en la vía administrativa de Ignacia María Jiménez de Molina (cliente) y Elektra Panamá, S.A. (agente económico). (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

I. Antecedentes.

Conforme puede observarse en autos, los hechos que dan lugar al proceso bajo análisis son los siguientes:

1. El 7 de julio de 2008, Ignacia María Jiménez de Molina presentó una queja ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor en contra del agente económico Elektra Panamá, S.A., cuyo objeto es que se le reconozca el esfuerzo por cancelar anticipadamente la deuda que mantenía con dicho agente económico; la aclaración de la situación y el respeto a sus derechos. (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

2. La Dirección Nacional de Protección al Consumidor emitió la providencia de admisión de 21 de julio de 2008 y le corrió traslado al agente económico, de conformidad con lo previsto en el artículo 116 de la ley 45 de 31 de octubre de 2007; sin embargo Electra Panamá, S.A., no presentó escrito de oposición dentro del término oportuno. (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

3. La audiencia se fijó para el 7 de agosto de 2008; sin embargo, se postergó para el 19 de agosto de ese año. (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

4. En dicha diligencia, Ignacia María Jiménez de Molina aportó copias cotejadas de los recibos de pago y una copia cotejada del estado de cuenta. Por otra parte, el agente económico presentó sus pruebas documentales. (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

5. En la fase de alegatos, la quejosa manifestó que adquirió unos artículos en Elektra Panamá, S.A.; sin embargo, no los pudo pagar. Al no poder devolverlos, la empresa le propuso que pagara la cantidad de B/.609.00 y que con ello quedaría cancelada la deuda. Esa suma que fue entregada por

la clienta el 16 de septiembre de 2007, pero que le quedó una diferencia de B/.20.00, respecto de los cuales se le dijo que podían ser pagados en fecha posterior sin generar intereses. (Cfr. fojas 1 y 2 del expediente judicial).

6. En la misma fase de alegatos, el agente económico manifestó que la suma de dinero cancelada por la cliente no fue considerada como pago anticipado total de la deuda, pues mantenía un remanente del mismo; que hubo un pago el 16 de septiembre de 2007 y otro el 14 de junio de 2008, pero que en ese momento la clienta se encontraba en mora, motivo por el cual ésta debía pagar un monto de B/.335.00 para poder recibir la bonificación y considerar pagada la deuda. (Cfr. foja 2 del expediente judicial).

7. Al pronunciarse sobre la materia, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia emitió la resolución DNP-DD-551-08 de 10 de diciembre de 2008, por medio de la cual resolvió declarar cancelado el saldo que Ignacia María Jiménez de Molina mantenía con la empresa Elektra Panamá, S.A.; ordenó al agente económico la devolución de las sumas pagadas en exceso por parte de la consumidora a partir del pago de B/.610.00 y la confección de una nota de anulación del saldo adeudado en beneficio de la clienta. (Cfr. foja 3 del expediente judicial).

8. El apoderado de la empresa interpuso recurso de apelación en contra de la resolución anterior, el cual fue contestado mediante la resolución A-DPCC-1062-09 de 28 de julio de 2009 que confirmó la decisión previa. (Cfr. foja 4 del expediente judicial).

II. Disposiciones que se aducen infringidas.

El apoderado de la parte actora manifiesta que se ha infringido el artículo 198 del decreto ley 2 de 1998, modificado por el decreto ley 9 de 1998, cuyo texto único fue ordenado por el decreto ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, que se refiere a la facultad que le asiste a la Superintendencia de Bancos, entre otras, para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario; y los artículos 36 y 201 (numeral 1) de la ley 38 de 2000, el primero que prohíbe emitir un acto administrativo con infracción de una norma jurídica vigente, y el segundo, que define lo que se entiende por acto administrativo. (Cfr. fojas 28 a 30 del expediente judicial).

III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Conforme afirma el demandante, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia emitió la resolución DNP-DD-551-08 de 10 de diciembre de 2008 y su acto confirmatorio, a pesar que la protección de los derechos de los consumidores bancarios le está atribuida de manera privativa a la Superintendencia de Bancos, ya que los montos pagados por la cliente eran recibidos por Banco Azteca Panamá, S.A. (Cfr. fojas 25 a 30 del expediente judicial).

Este Despacho concuerda con el criterio expuesto por la sociedad demandante, toda vez que la empresa que asumió el financiamiento de los artículos que adquirió Ignacia Jiménez de Molina es el Banco Azteca Panamá, S.A., tal como se observa en el margen superior de los recibos que dan fe de

los abonos en dinero realizados por la consumidora. (Cfr. foja 3 a 11 del expediente administrativo).

En este contexto, resulta un hecho cierto que la institución competente para conocer la queja presentada por Ignacia María Jiménez de Molina era la Superintendencia de Bancos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 198 del decreto ley 2 de 1998, modificado por el decreto ley 9 de 1998, cuyo texto único fue ordenado por el decreto ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, y no la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

En atención a ese hecho, la institución demandada no estaba facultada para emitir la resolución DNP-DD-551-08 de 10 de diciembre de 2008 que declaró cancelado el saldo que la consumidora mantenía con la hoy recurrente; le ordenó a Elektra Panamá, S.A., la devolución de las sumas pagadas en exceso por parte de la clienta a partir del pago de B/.610.00; y la confección de una nota de anulación del saldo adeudado en beneficio de ella. Por ende, tampoco lo estaba para emitir la resolución A-DPCC-1062-09 de 28 de julio de 2009 que confirmó en todas sus partes la anterior, de allí que no podía emitir actos administrativos que contradijeran el tenor de la Ley.

A juicio de esta Procuraduría, tal actuación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia brinda elementos suficientes para considerar que se han infringido cada una de las normas invocadas en la demanda.

Por otra parte, este Despacho considera oportuno destacar que los argumentos expuestos por Ignacia María Jiménez de Molina relativos al pago de B/.609.00 como monto suficiente para cancelar la deuda, y en los que se basó la demandada para emitir su decisión, no fueron acreditados documentalmente en la etapa probatoria que se surtió ante la Autoridad; razón por la que no era posible verificar la novación o las condiciones del nuevo contrato o acuerdo entre las partes, motivo por el cual somos de opinión que lo establecido, tanto en la resolución acusada como la confirmatoria, carecen de sustento.

Por lo expuesto, esta Procuraduría solicita respetuosamente al Tribunal se sirva declarar que ES ILEGAL la resolución DNP-DD-551-08 de 10 de diciembre de 2008, emitida por el director nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y su acto confirmatorio.

IV. Pruebas: Se aduce como prueba el expediente administrativo que corresponde a este proceso, cuyo original reposa en los archivos de la entidad demandada.

V. Derecho: Se niega el derecho invocado por la demandante.

Del Honorable Magistrado Presidente,

Oscar Ceville
Procurador de la Administración

Nelson Rojas Avila
Secretario General