

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1425

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 29 de agosto de 2022

**Proceso Contencioso Administrativo  
de Plena Jurisdicción.**

La Licenciada Silvia Ríos, actuando en nombre y representación de la sociedad **Sílaba Motors, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 1-2022DV de 7 de enero de 2022, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

**Contestación de la demanda.  
Expediente 559432022.**

**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 2 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, con el propósito de contestar la acción contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior.

Mediante el Oficio 1181 de 07 de junio de 2022, el Magistrado Sustanciador determinó que la Procuraduría de la Administración actúa en este proceso en defensa del acto acusado (Cfr. foja 53 del expediente judicial).

**I. Los hechos en que se fundamenta la demanda, los contestamos de la siguiente manera:**

**Primero:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Segundo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Tercero:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Cuarto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Quinto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Sexto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Séptimo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Octavo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Noveno:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Primero:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Segundo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Tercero:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Cuarto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Quinto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Sexto:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Séptimo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Octavo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Décimo Noveno:** No es un hecho; por tanto, se niega.

**Vigésimo:** No es un hecho; por tanto, se niega.

## **II. Disposiciones que se aducen infringidas.**

La apoderada judicial de la actora alega que el acto objeto de reparo infringe las siguientes disposiciones legales:

**A. Los artículos 42, 46, 48 y 127 (numeral 4) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007,** modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, los cuales en su orden, hacen referencia a que cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía el distribuidor queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación, y en caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo; cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro adecuado o normal del vehículo, ni procederá la obligación de reemplazar el vehículo, por uno nuevo; cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas

pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio; que los procesos a que se refiere el artículo 127 se rigen por las siguientes reglas, entre estas, que en el acto de audiencia, el tribunal hará comparecer a las partes, oír sus razones y procurará avenirlas. Si no lo consigue y previo análisis sobre la admisión de pruebas, examinará los testigos y los documentos, practicará los medios de prueba propuestos por las partes y escuchará sus alegaciones sucintas (Cfr. fojas 17-19 y 22 del expediente judicial);

**B. Los artículos 34, 52 (numerales 4 y 5) y 201 (numeral 90) de la Ley 38 de 31 de julio de 2000**, que establece el procedimiento administrativo general, en su orden, se refieren, a los principios que rigen las actuaciones administrativas, entre estos, imparcialidad y debido proceso; los supuestos en que se incurre en vicio de nulidad absoluta en la emisión de los actos administrativos; como son, a los vicios de nulidad absoluta en cuanto a la prescindencia u omisión absoluta de trámites fundamentales que impliquen violación del debido proceso, y en cuanto a que se graven, condenen o sancionen por un tributo fiscal, un cargo o causa distintos de aquellos que fueron formulados al interesado; y por último, el significado del término resolución, como el acto administrativo debidamente motivado y fundamentado en derecho, que decide el mérito de una petición (Cfr. fojas 19, 20 y 21 del expediente judicial);

**C. El artículo 770 del Código de Comercio**, el cual establece que las acciones redhibitorias prescribirán por el lapso de seis meses contados desde el día de la entrega (Cfr. foja 19 del expediente judicial); y

**D. El artículo 991 del Código Judicial**, que dispone que la sentencia debe estar en consonancia con las pretensiones aducidas en la demanda; que no podrá condenarse al demandado por cantidad superior o por objeto distinto, y si lo pedido por el demandante excede lo probado, se le reconocerá solamente lo último (Cfr. fojas 21-22 del expediente judicial).

### **III. Breves antecedentes.**

El día 10 de septiembre de 2021, **Sandra Maritza Beard Roy**, actuando en su propio nombre y representación, acudió a la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la**

**Competencia**, a fin de presentar una queja contra el agente económico **Grupo Sílabas**, entre otras consideraciones, por lo siguiente:

**“HECHOS:**

(Escribir en letra imprenta)

- Lleve mi vehículo (sic) a la Agencia para corrección del papel ahumado el día (sic) 28 de Agosto 2021 El vehículo (sic) se me entregó el día (sic) 30 agosto 2021 con un papel ahumado sucio y mal hecho. el vehículo (sic) sucio.
- En casa al abrir la tapa del vehículo (sic) me encuentro con varios cables pelados.
- No quiero el vehículo (sic) por las anomalías que presenta. (Sic)

...

**SOLICITUD:**

- 1) No quiero ese vehículo (sic), tiene cables expuestos” (La letra cursiva es nuestra).” (Cfr. foja 1 y reverso del expediente administrativo).

No obstante lo anterior, la consumidora se presentó el día 14 de septiembre de 2021, a la entidad reguladora, a fin de ampliar su queja, e indico en ese sentido que: “Solicito se me entregue un vehículo nuevo 0 (cero) kilometraje nuevo y que no tenga desperfecto y otro color.” (El subrayado es nuestro) (Cfr. foja 15 y reverso del expediente administrativo).

La queja arriba indicada fue admitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** mediante la Providencia de 16 de septiembre de 2021, por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, y se le corrió traslado al agente económico según lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, fijándose como fecha de audiencia el día 8 de octubre de 2021, a las 8:30 a.m. (Cfr. foja 16 del expediente administrativo).

El 27 de septiembre de 2021, **Sílabas Motors, S.A.**, a través de su apoderada especial presentó contestación a la queja arriba descrita, la cual sustentó entre otras consideraciones, en lo que pasamos a citar:

**“PRIMERO:** Que mediante contrato de compra y venta No. 336964, la cliente adquirió el auto marca Kia, modelo Seltos, chasis MZBER814BNN233355, motor G4FGMZ674274, el cual fue entregado el cual fue entregado (sic) el 12 de agosto de 2021.

**SEGUNDO:** Que el auto objeto de la queja, solo ha ingresado en nuestro taller de servicio autorizado por la **KIA MOTORS**, para el cambio del papel ahumado tal como consta en el registro de entrada con referencia AUC-177882, con fecha del 30 de agosto de 2021.

**TERCERO:** Que a la fecha la empresa no ha recibido formalmente un reporte de la clienta donde señale la situación narrada en su escrito de queja

referente a 'cables pelados', por lo que, nuestra parte técnica desconoce la situación.

**CUARTO:** Que, según el certificado de garantía firmado por la clienta, esta acepta las condiciones descritas en el mismo, que de presentar el auto cualquier supuesto desperfecto de fabricación o mano de obra, el mismo será atendido por el servicio técnico autorizado sin costo para el cliente, tal como se expresa en el contenido del certificado de garantía en el párrafo de **GARANTIA DE VEHÍCULO NUEVO...**" (Cfr. foja 22 del expediente administrativo).

Luego de surtirse los trámites de rigor, se emitió la **Resolución DNP 1-2022 DV de 7 de enero de 2022**, objeto de reparo, a través de la cual se resolvió lo siguiente:

"**PRIMERO:** ORDENAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., registrada a Folio No.242424 (S) de la Sección Mercantil del Registro Público, DEVOLVER la suma de Veintitrés Mil Trescientos Diez Balboas (B/.23,310.00), pagada por la compra del vehículo marca KIA, modelo SELTOS, año 2022, tipo CAMIONETA, color ACERO, con placa única No. 8A3834, a favor de la consumidora SANDRA MARITZA BEARD ROY, portadora de la cédula de identidad personal No.3-77-547; a su vez, la consumidora deberá devolver el vehículo defectuoso al agente económico, libre de gravámenes.

**SEGUNDO:** SANCIONAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., registrada a Folio No. 242424 (S) de la Sección Mercantil del Registro Público, con MULTA de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), por haber infringido las disposiciones legales de protección al consumidor.

..." (Cfr. fojas 24 a 31 del expediente judicial).

Contra dicha decisión se presentó un recurso de reconsideración, interpuesto oportunamente por la recurrente; lo que dio lugar a la emisión de la Resolución ADPC 0385-22 de 29 de marzo de 2022, a través de la cual se modificó la Resolución DNP 1-2022 DV de 7 de enero de 2022, y por tanto, se resuelve lo siguiente:

**"ARTÍCULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución DNP N° I-2022 DV de 7 de enero de 2022**, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, para que en su parte resolutive diga lo siguiente:

**'PRIMERO: ORDENAR** al agente económico denominado **GRUPO SILABA**, amparado por la razón social **SILABA MOTORS, S.A.**, registrada a Folio N°242424 (S) de la Sección Mercantil del Registro Público, **DEVOLVER** la suma de Veintitrés Mil Trescientos Diez Balboas (B/.23,310.00), pagada por la compra del vehículo marca KIA, modelo SELTOS, año 2022, tipo CAMIONETA, color ACERO, con placa única M8A3834, a favor de la consumidora **SANDRA MARITZA BEARD ROY**, portadora de la cédula de identidad personal **N°3-77-547**; a su vez, la consumidora deberá devolver el vehículo defectuoso al agente económico, libre de gravámenes.

**SEGUNDO: AMONESTAR** al agente económico **GRUPO SILABA**, amparado por la razón social **SILABA MOTORS, S.A.**, registrada a Folio N°242424 (S) de la Sección Mercantil del Registro Público, por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y **ADVERTIRLE** que de continuar con prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de Protección al Consumidor, serán sancionados con multa de hasta Veinticinco Mil Balboas (B/.25,000.00), de acuerdo al artículo 104, numeral 3, de la Ley antes citada...'

..." (Cfr. fojas 32 a 42 del expediente judicial).

Dicha resolución le fue notificada el 01 de abril de 2022 a la apoderada judicial de la demandante, agotándose así la vía gubernativa (Cfr. foja 42 reverso del expediente judicial).

Así las cosas, el 1 de junio de 2022, **Silaba Motors, S.A.**, a través de su apoderada legal, presentó una demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción en contra de la Resolución DNP 1-2022 DV de 7 de enero de 2022, así como de su acto modificatorio, y realizó las siguientes solicitudes:

**"VI. SOLICITUDES ESPECIALES:**

1. **Solicitud Principal:** Solicitamos que se declaren **nulos por ilegales** la Resolución DNP No.1-2022 DV de 7 de enero de 2022, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor y su acto confirmatorio que lo constituye la Resolución ADPC N°0385-22 de 29 de marzo de 2022, emitida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
2. **Solicitud Accesorio:** Como consecuencia de la Nulidad por ilegal de las resoluciones anteriores, solicitamos se emita una orden en la que se le ordene a SILABA MOTORS, S.A. reparar el vehículo dentro del término de 105 días estipulado en el artículo 46 de la ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la ley 14 de 2018 y cumpliendo con el debido trámite legal establecido en el proceso administrativo y se revoque en todas sus partes la multa impuesta, debido a que, la misma no tiene sustento legal, pues en ningún momento mi representada incumplió con el artículo citado en las resoluciones atacadas." (Cfr. foja 22 del expediente judicial).

Mediante la Providencia de siete (07) de junio de dos mil veintidós (2022), la Sala Tercera procedió a admitir la demanda presentada por la parte actora, ordenándose en ese mismo acto que se le corriera traslado a **Sandra Maritza Beard Roy**; a esta Procuraduría y para que la entidad demandada emitiera el correspondiente informe de conducta (Cfr. foja 52 del expediente judicial).

En atención a lo anterior, la **Autoridad Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, mediante la Nota AG-281-22/JQQ/Legal de 15 de junio de 2022, realizó un resumen

de los motivaciones que llevaron a la emisión del acto objeto de reparo (Cf. fojas 54-73 del expediente judicial).

El 12 de julio de 2022, **Sandra Maritza Beard Roy**, se notificó de la providencia de admisión; sin embargo, no presentó su contestación a la demanda que ocupa nuestra atención (Cfr. foja 52 reverso del expediente judicial).

### **3.1. Argumento de la demandante.**

Al sustentar el concepto de las normas que aduce infringidas, la actora indicó, entre otras cosas, la Autoridad demandada no consideró lo señalado por los peritos técnicos en sus informes, cuando señalaron que el supuesto fallo eléctrico era reparable, que además se pudo comprobar que, el vehículo mantiene una operatividad óptima en su sistema mecánico; es decir, el referido daño no hace imposible el uso del vehículo y ni disminuye su calidad; tampoco, tomó en consideración el término establecido en el artículo 46 de la Ley 45 de 2007 modificado por la Ley 14 de 2018, que señala que el proveedor no está obligado a devolver las sumas pagadas, cuando sea posible la reparación del vehículo; y, que dentro del expediente administrativo quedó demostrado que la consumidora reportó los supuestos desperfectos de “cables pelados” y “daño eléctrico”, hasta después de iniciado el proceso en contra del agente económico (Cfr. fojas 17-19 del expediente judicial).

Indica igualmente que la entidad demandada utilizó como fundamento para emitir el acto impugnado, el artículo 48 de la Ley 45 de 2007, sin tomar en consideración lo que establece el artículo 770 del Código de Comercio, y obligar al agente económico a responder por un supuesto vicio oculto, situación que había prescrito, pues habían pasado seis (6) meses contados desde el día de la entrega del vehículo (Cfr. foja 19 del expediente judicial).

Por otro lado alega la accionante, que el acto que se acusa de ilegal fue emitido con prescindencia u omisión absoluta de trámites fundamentales que implican la violación del debido proceso, ya que la entidad reguladora sancionó a la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, por el incumplimiento de normas relativas a la protección al consumidor, y, además que dicho acto esta carente de motivación y fundamento de derecho, por lo que considera se incurrió en un vicio de nulidad

absoluta; infringiéndose a su juicio, con lo establecido en los artículos 34, 52 (numeral 4) y 201 (numeral 90) de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000 (Cfr. fojas 20-21 del expediente judicial).

Finalmente manifiesta la recurrente, la **Autoridad Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, incumplió con su deber, debido fallar: "...en base a lo solicitado o peticionado y no condenarse al demandado por un objeto distinto al que dio origen al proceso, es importante recordar que, el artículo 191 de la ley 45 de 31 de octubre de 20027 (sic), modificada por la ley 14 del 20 de febrero de 2018, reconoce al Código Judicial de la República de Panamá como norma supletoria, en las materia no reguladas por la Ley." (Cfr. foja 21 del expediente judicial).

#### **IV. De la pretensión de la actora y los descargos de esta Procuraduría en representación de los intereses de la entidad demandada.**

Luego de un análisis de las constancias que reposan en autos, esta Procuraduría observa que no le asiste la razón a la accionante; en cuanto a la carencia de sustento que se advierte en la tesis planteada, referente a lo actuado por la **Autoridad Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al emitir el acto objeto de reparo, que en su opinión, es contrario a Derecho, por supuestamente haber vulnerado las normas legales arriba mencionadas.

Previo a realizar nuestros descargos, consideramos importante indicar que los mismos deben enmarcarse dentro de un contexto de derecho de consumidores, análisis que cuenta con sus propios parámetros y principios rectores.

Al respecto, hacemos referencia a la obra *Teoría del acto de comercio, agotamiento de la mercantilidad del acto y la especialidad del Derecho de consumo*, en donde se indica lo siguiente:

"Así debe entenderse la especialidad de la materia del consumo y su régimen jurídico ha determinado el surgimiento del estudio de los modelos contractuales de carácter civil, utilizados en la contratación con consumidores bajo la denominación de 'contratos de consumo', en los cuales el elemento que determina la especialidad está determinado por la figura de un consumidor y un proveedor de bienes y servicios, que en la Ley panameña son definidos en el artículo 33, con alguna precisiones que pueden ser extraídas de los conceptos, entre las cuales resaltan el carácter de consumidor final de uno de los contratantes, con la exigencia de que el bien o servicio adquirido esté destinado al uso personal, familiar o doméstico aún cuando se trate de una persona jurídica, es decir, que la adquisición no se realice como parte de un futuro proceso de producción y comercialización y por el lado del proveedor, que la transacción sea realizada a título oneroso y de forma profesional o habitual, con independencia de que se trate



de un industrial, un comerciante, un empresario e inclusive en el ejercicio de una profesión liberal.

...

Podemos establecer como principios fundamentales de la protección de los consumidores, el interés superior, ya sea de carácter individual o colectivo, la necesidad de que sea efectiva la tutela procesal de los derechos de los consumidores, que se reconozca su derecho al consumo como parte de la dignidad humana, la libertad de elección de productos y servicios con la información necesaria, condiciones de trato justo y equitativo en sus relaciones de consumo y la protección de sus intereses económicos." (Cfr. *Teoría del acto de comercio, agotamiento de la mercantilidad del acto y la especialidad del Derecho de consumo*, Luis Camargo Vergara, Primera Edición, fojas 105 y 120).

Aclarado lo anterior, nuestro análisis parte tomando en consideración la queja incoada por la consumidora, la cual fue presentada el día diez (10) de septiembre de dos mil veintiuno (2021), y ampliada el catorce (14) de ese mismo mes y año, ante la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, en contra del agente económico **Grupo Sílabá**, y con la única solicitud, que le sea entregado un nuevo vehículo cero (0) kilómetros en reemplazo del vehículo Kia Seltos Camioneta del año 2022 (Cfr. foja 15 y reverso del expediente administrativo).

A fin de sustentar su pretensión, la consumidora incorporó al proceso administrativo una serie de pruebas, entre las que podemos mencionar, la copia de su cédula, la copia del Registro Único Vehicular, la copia del contrato de compraventa suscrito entre ella y **Sílabá Motors, S.A.**, vistas fotográficas; cotización de instalación de papel ahumado; y la solicitud de pedido especial (Cfr. fojas 2-10 del expediente administrativo).

Tal como viene dicho en párrafos precedentes, el día 27 de septiembre de 2021, la hoy actora desplegó su contestación a la queja presentada por la consumidora, y se limitó a negar el reclamo interpuesto por Sandra Maritza Beard Roy, y además en el acta de audiencia celebrada el día diecinueve (19) de octubre de 2021, solamente se limitó a aducir dos (2) pruebas, a saber, la copia del Certificado de Garantía del vehículo Kia Seltos, con chasis MZBER814BNN233355 y el historial de entrada del vehículo al taller con fecha 30 de agosto de 2021, señalando a ese respecto que:

"AGENTE ECONOMICO GRUPO SILABA

El vehículo objeto de la queja **cuenta con una garantía de fábrica, misma que debe ser honrada** de conformidad con lo establecido en las normas de protección al consumidor, en referencia a esto el artículo 46 de la ley 45 de 2007 y sus modificaciones, estableen (sic) que cuando se trate de vehículos a motor el tiempo para su reparación o reemplazo será de hasta 105 días calendario contado

desde el momento en que haya constancia escrita de la solicitud de la consumidora al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último.

**A la fecha de presentar la queja administrativa, el vehículo formalmente solo había sido ingresado al taller para la revisión del papel ahumado tal como consta en la entrada o factura con número AUC-177882,** cabe destacar que el objeto principal de este proceso obedece a la queja de la consumidora 'de cables pelados' situación que en el modelo de vehículo es normal, pues así viene de fábrica. Adicional a ello es importante señalar que a la fecha en que se presentó el escrito de queja no existía un reporte a la parte técnica de las situaciones alegadas en su escrito de queja, es decir a la fecha no existe constancia de una inspección por parte de nuestra empresa de las situaciones narradas por la consumidora en el escrito de queja." (El destacado es nuestro) (Cfr. fojas 30-31 del expediente administrativo).

No obstante, es importante advertir que en el acto que se acusa de ilegal, la entidad demandada indicó, acerca de lo manifestado por la sociedad demandante **Sílaba Motors, S.A.**, lo que a seguidas se transcribe:

"...

De las pruebas aportadas al expediente y los hechos expuestos por las partes, tenemos a bien realizar las siguientes consideraciones: la consumidora expone que llevó su vehículo para corregir el papel ahumado y que cuando lo retiró estaba sucio y al llegar a su domicilio y abrir la tapa, se percató que habían varios cables pelados. Por otro lado, la apoderada especial del agente económico niega la existencia del reclamo de la consumidora cuando en la contestación de la queja indica que el vehículo solo ha ingresado una vez a sus talleres y este fue para el cambio del papel ahumado y que a la fecha no mantiene reporte de la existencia de supuestos cables pelados; aunado a ello, en la fase probatoria del acto de audiencia, solicita una inspección pericial con la finalidad de determinar lo indicado por la consumidora, diligencia esta que fue admitida y se fijó como fecha para su evacuación el día 16 de diciembre de 2021, en las instalaciones de la Autoridad.

Sin embargo, dicho vehículo se encontraba inoperativo en las instalaciones del agente económico, por lo que fue necesario continuar con la diligencia el día 23 de diciembre de 2021 cuando finalmente se pone a disposición de los peritos el vehículo objeto de la queja. Otro aspecto a resaltar, es que la garantía del vehículo es de 60 meses o 100,000 kilómetros, lo que ocurra primero, según el certificado de garantía visible a fojas 41 y 42 del expediente, aportado por la apoderada legal del agente económico.

..." (El subrayado es nuestro) (Cfr. foja 26 del expediente judicial).

Otro elemento a destacar, del actuar de la hoy demandante en la vía gubernativa fue su actividad probatoria, en ese sentido, se practicó una prueba pericial al vehículo Kia Seltos, con chasis MZBER814BNN233355, los días dieciséis (16) y veintitrés (23) de diciembre de dos mil veintiuno (2021), con el auxilio de peritos, la cual fue solicitada por la apoderada legal de **Sílaba Motors, S.A.**, en la que el Licenciado Mario Miguel Brathwaite, perito designado por la autoridad demandada, indicó entre otras cosas, lo siguiente:

“ ...

**C.1.1-** Determinar si el cableado visible, en las imágenes aportadas por la consumidora visible de foja 6 a la 10 del expediente presenta un condición normal de recubrimiento.

**R-** El vehículo marca **KIA**, modelo **SELTOS**, tipo **CAMIONETA**, año **2022**, color **ACERO**, chasis **MZBER814BNN233355**, motor **G4FGM2674274**, placa única **EA3834**, propiedad de la señora **SANDRA MARITZA BEARD ROY**, a la fecha de la experticia mantenía los cables y recubrimientos de manera adecuada y normal en base a las vistas fotográficas aportadas por la consumidora visibles de foja 6 a 10.

...  
...

**C.1.2-** Determinar si el arnés del vehículo viene cubierto correctamente de fábrica tomando como referencia las imágenes aportadas como prueba por la consumidora visibles de foja 6 a la 10 del expediente.

**R-** El vehículo en la actualidad mantiene un recubrimiento seguro por parte de su fabricante esta condición de pudo corroborar durante la práctica de la prueba pericial utilizando el procedimiento de cotejo con un vehículo de la misma especificaciones técnicas y no se observaron una condición adecuada sin ninguna variante que pudiera indicar un estructurado inadecuado...

...  
...

1- ¿Si el vehículo inspeccionado tiene algún desperfecto o daños mecánicos en su funcionamiento, en que consiste el mismo y los motivos que lo causaron?

**R-** El vehículo (...) no presenta daños mecánicos alguno en la actualidad. Esta condición mecánica se pudo corroborar mediante el procedimiento realidad en el desarrollo de la prueba pericial realizada al vehículo.

2- Que en el caso de existir en el vehículo inspeccionado desperfectos o daños mecánicos en su funcionamiento, se determine ante quien y en qué fecha se presentó dicho reclamo?

**R-** El vehículo (...) presentó afectaciones en su sistema electrónico que imposibilita que el mismo pueda ser arrancando de manera normal o adecuada a mantener afectaciones en el sistema electrónico de comunicación que conecta el control de arranque y los dispositivos de ingreso y salida del vehículo, afectación que mantiene al vehículo en las instalaciones del Agente Económico en la actualidad para su reparación.

La afectación que presenta en la actualidad fue reportada ante el Agente Económico **GRUPO SILABA**, para la fecha de **12 de octubre de 2021**, que se mantiene el reporte de reparación identificada como **Orden de Reparación (WD): AUC-181174, con fecha de 7 de diciembre de 2021**, abierta aún a la fecha de la práctica de la prueba pericial.

El vehículo se mantiene en modo auxiliar que es una condición de emergencia pero no es segura para que pueda mantener una condición de comodidad, en base a sus características constructivas.

3- Que en el caso de existir en el vehículo inspeccionado desperfectos o daños mecánicos en su funcionamiento, se determine si los mismos son reparables o no?

**R-** Es evidente que el vehículo mantiene una afectación de carácter electrónica que afecta la seguridad de sus ocupantes, razón por la cual el vehículo

aún se mantiene en las instalaciones del Agente Económico para su respectiva reparación.

4- Que en el caso de existir en el vehículo inspeccionado desperfectos o daños mecánicos en su funcionamiento, se determine si los mismos comprometen el normal funcionamiento, uso y disfrute del auto, o disminuye su calidad.

**R-** Al tratarse de un vehículo de nueva adquisición la afectación que mantiene en su sistema electrónico de arranque y seguridad de ingreso al vehículo, transformado este comportamiento al método auxiliar (**manual**), afecta claramente la calidad, y su funcionamiento normal del vehículo esta afectación puede comprometer la seguridad de sus ocupantes.

...

1- ¿Si el vehículo inspeccionado tiene algún desperfecto o daño electrónico en su funcionamiento, en que consiste el mismo y los motivos que lo causaron?

**R-** El vehículo en la actualidad presenta afectaciones de carácter electrónico en su sistema de encendido y acceso a la parte interna del vehículo, esta afectación que presenta en la actualidad es originada por la falta de comunicación entre la computadora y el control de arranque y de ingreso al vehículo, limitándose al modo **manual (emergencia)**.

...

3- Que en caso de existir en el vehículo inspeccionado desperfectos o daños electrónicos en su funcionamiento se determine si los mismos son reparables o no?

**R-** En base a la afectación que mantiene el vehículo en la actualidad puedo describir que el mismo es reparable siempre y cuando exista la pieza para corregir dicha afectación de carácter electrónica.

4- Que en caso de existir en el vehículo inspeccionado desperfectos o daños electrónicos en su funcionamiento se determine si los mismo comprometen el normal funcionamiento, uso y disfrute del auto, o disminuye su calidad?

**R-** Al tratarse de un vehículo de nueva adquisición, la afectación que mantiene en su sistema electrónico de arranque y seguridad de ingreso al vehículo, transformado este comportamiento al método auxiliar (manual), afecta claramente la calidad, funcionamiento normal del vehículo esta afectación puede comprometer la seguridad de sus ocupantes.

...

**F.1.1-** El vehículo sometido a la experticia presenta una condición inadecuada para uso de manera correcta al presentar desperfectos en el sistema electrónico, que interfieren en la operatividad segura del vehículo.

**F.1.2-** Otro aspecto importante de resaltar en relación a la afectaciones que presenta el vehículo son afectaciones que no debería de estar presente al tratarse de un vehículo de nueva adquisición y un kilometraje bajo de uso, puesto que el vehículo no tiene movilidad alguna para que sea utilizado de manera adecuada y segura en estos momentos por parte de su propietaria.

**F.1.3-** El vehículo (...) durante prueba realizada que en el (sic) equipos Técnico-Científico, se pudo corroborar la existencia de desperfectos en su sistema electrónico, que no permita que el vehículo sea utilizado de manera normal, al representar un riesgo para su propietario y sus ocupantes.

..." (El destacado es de la fuente y el subrayado es nuestro) (Cfr. 102 a 124 del expediente administrativo).

Por otro lado, el perito del agente económico **Sílaba Motors, S.A.**, Ingeniero Abimael Suazo Ritter, quien acreditó, entre otras cosas, lo siguiente:

“ ...

**7. ¿Si el vehículo inspeccionado tiene algún desperfecto o daño electrónico en su funcionamiento, en qué consiste el mismo y los motivos que lo causaron?**

Al momento de realizar la inspección pericial del vehículo en cuestión, se puede determinar que la función del sistema llamado llave inteligente no está operativo. Este sistema consiste en que el vehículo detecte el control remoto del auto y permita desbloquear y bloquear las puertas presionando directamente el botón que está en la manigueta de la puerta delantera, y manigueta de la puerta del maletero, sin necesidad de presionar ningún botón del control remoto. Así mismo el sistema detecta el control remoto dentro de la cabina de pasajeros y permite encender el motor presionando un botón de arranque y parada, sin tener la necesidad de utilizar una llave para el mismo fin.

De acuerdo al diagnóstico realizado por el distribuidor Grupo Sílabá, la unidad de control del sistema de llave inteligente, no está energizando a las antenas que detectan al control remoto del vehículo, por lo que la función de llave inteligente no está operativa.

...

El reclamo se presentó al distribuidor Grupo Silaba y la orden de reparación al ingresar el vehículo en cuestión al taller de distribuidor se abrió el 12 de octubre de 2021.

...

La condición en el sistema de llave inteligente explicada previamente en la pregunta número 7 es totalmente reparable reemplazando la unidad de control del sistema de llave inteligente.

...

La condición que presenta el vehículo en el sistema de llave inteligente explicada previamente en la pregunta número 7, no compromete o impide el normal funcionamiento, uso y disfrute del vehículo en cuestión y tampoco disminuye su calidad, ya que al vehículo en cuestión se le pueden desbloquear y bloquear las puertas de forma convencional utilizando la llave mecánica que está en el control remoto, así mismo el motor puede ser puesto en marcha utilizando el control remoto para presionar el botón de arranque y para. De esta manera el vehículo puede ser utilizado normalmente sin verse comprometida su seguridad o calidad de este, como se puede observar durante la inspección pericial al vehículo en cuestión, que el mismo fue puesto en funcionamiento y movilizado en varias ocasiones.

...

Hasta el momento de ser realizada la inspección pericial al vehículo en cuestión, no se le ha reemplazado ningún componente o pieza.

...” (El subrayado es nuestro) (Cfr. 95 a 101 del expediente administrativo).

En relación con lo anterior, consideramos pertinente señalar que las razones que motivaron a la consumidora a presentar la queja; es decir, los supuestos cables pelados, a través de la prueba pericial se determinó que los mismos mantienen su recubrimiento hecho por el fabricante, circunstancia ésta que fue cotejada con otro vehículo nuevo y del mismo modelo que el que compro la señora Sandra Maritza Beard Roy, tal como quedó plasmado en los informes periciales,

presentados dentro del proceso administrativo; no obstante, ambos peritos señalaron que el vehículo si tiene una afectación en su sistema electrónico, situación **que no permita que el mismo sea utilizado de manera normal, lo que representa un riesgo para su propietaria y sus ocupantes.**

Dentro de este contexto anteriormente expresado, resulta importante anotar que el vehículo posee una afectación en su sistema electrónico y que el mismo no es seguro, tal como se desprende de los informes periciales; y, además que dicho auto se encontraba en las instalaciones del agente económico el día 12 de octubre de 2021, sin poder reparar las anomalías y a la espera de “reemplazar el módulo de la carrocería que controla los controles”, tal como se le indicó a la consumidora a través de un correo electrónico el día 15 de octubre de 2021, y, posteriormente se le informó a la consumidora el 1 de diciembre de 2021, que el “Modulo de las llaves está llegando para el 21 de diciembre aproximadamente” (Cfr. 82 y 83 del expediente administrativo).

La situación antes planteada nos permite afirmar que esta situación no ha permitido el goce y disfrute por parte de la consumidora del vehículo de su propiedad, lo cual se contrapone a lo establecido en los artículos 42 y 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero 2018.

**“Artículo 42. Garantía de bienes.** En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

**Quando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación.** En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo.

...” (El resaltado es nuestro).

**“Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía.**

...

Quando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, entendiéndose por estos últimos, los técnicamente complejos o avanzados, **el término para su reparación o reemplazo será de hasta ciento cinco días calendario, contado desde el momento en que haya constancia escrita de la**

**solicitud del consumidor al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último.** Si el proveedor se excede de sesenta días, **deberá** facilitar al consumidor un vehículo similar al dado en reparación, por el tiempo restante que tome esta. Cuando el tiempo exceda de los ciento cinco días, el proveedor estará en la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo.

Cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro, adecuado o normal del vehículo, no procederá la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo; no obstante, los consumidores podrán interponer el reclamo correspondiente ante la Autoridad, a fin que esta determine la sanción pecuniaria correspondiente por cada día adicional al plazo de ciento cinco días señalado en el párrafo que antecede. Lo anterior es sin perjuicio de cualquiera otras acciones a las que tenga derecho el consumidor.” (El resaltado es nuestro).

Lo anterior es importante ponerlo en contexto dentro del análisis que nos encontramos realizando, ya que, como se observa, es deber del agente económico, hoy demandante, garantizarle a la consumidora la condición de normalidad en el funcionamiento del bien que adquirió, en ese sentido, el artículo 46 antes citado, dispone que cuando se trate de vehículos a motor que no funcionen adecuadamente, la reparación debe ser dentro de los ciento cinco (105) días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación; en el caso que nos ocupa, se ha acreditado que el vehículo se encontraba en el taller del proveedor, con fallas en su sistema electrónico de comunicación que conecta el control de arranque y los dispositivos de ingreso y salida del vehículo, lo cual queda demostrado en los informes periciales, y que el bien no podía ser utilizado de manera constante y frecuente hasta que esta condición no fuera retomada a su estado de operatividad, tal y como fue diseñado por su fabricante, toda vez que el estado de emergencia o manual no resultaba adecuado para el fin al que está destinado, que no es otro que la movilización de la señora Sandra Maritza Beard Roy (Cfr. foja 30 del expediente judicial).

De lo anteriormente expuesto se desprenden dos (2) elementos esenciales dentro del caso que nos ocupa, siendo el primero de ellos, el término dentro del cual se deben realizar las reparaciones; y por el otro, la consecuencia de la no reparación dentro de dicho plazo.

No obstante lo anterior, se debe tener como fecha de notificación del problema técnico del auto al agente económico el 12 de octubre de 2021, fecha en que se emitió la orden de reparación AUC-181174, momento a partir del cual empezó a correr el término de los ciento cinco (105) días para la respectiva reparación; en ese sentido, se comunicó a la consumidora vía correo electrónico fechado

3 de enero de 2022, que el vehículo había sido reparado, por lo que procedía su retiro en la sucursal del Grupo Sílabá, en la Vía Ricardo J. Alfaro; no obstante, aun cuando el proveedor se encontraba dentro del término al que hicimos referencia, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, lo cierto es, que de los aspectos jurídicos esbozados, así como de las pruebas aportadas en la vía gubernativa, quedó debidamente acreditado que el automóvil presentaba anomalías que no habían sido detectadas por la consumidora ni por el agente económico, lo que imposibilita el uso normal y acorde para el cual fue fabricado el vehículo y, además, disminuyen la calidad o la posibilidad de su uso, lo cual constituye la existencia de un vicio oculto, tal como lo señala el artículo 48 de la norma legal antes mencionada (Cfr. foja 36 del expediente judicial).

En ese sentido, en el acto objeto de reparo se dejó constancia de lo siguiente:

“A pesar de que ambos peritos coinciden en que dicha falla es reparable, no se debe perder de vista que el vehículo fue adquirido por la consumidora el día 23 de julio de 2021, tal como consta en la copia simple del CONTRATO DE COMPRAVENTA No. 336964, visible a foja 3 del expediente, y que desde el 12 de octubre de 2021, es decir, a menos de 3 meses de haberlo adquirido, presentó una falla que impide que el vehículo sea utilizado de manera constante y frecuente, afectando la posibilidad de uso para el que es destinado y que, además, disminuye su calidad. Bajo este orden de ideas, debemos analizar lo que dispone el artículo 48 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, cuyo tenor literal es el siguiente:

*‘Artículo 48. Vicios ocultos. Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiera adquirido o hubiera dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.’ (La letra cursiva es nuestra).*

La falla en su sistema electrónico de comunicación, que conecta el control de arranque y los dispositivos de ingreso y salida del vehículo, conforme al dictamen del perito designado por este Despacho, hacen imposible el uso de este vehículo para el fin al cual está destinado, que no es otro que la movilización de la consumidora, lo cual queda evidenciando con el poco uso que le pudo dar, ya que desde el día 12 de octubre de 2021 se encuentra en las instalaciones del agente económico denominado GRUPO SILABA, sin que se haya reparado la condición que presenta; por otro lado, a pesar de que el vehículo se encuentra dentro del término de la garantía y del plazo establecido para su reparación, de acuerdo a los artículos 42 y 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, la existencia de esta falla se manifiesta transcurrido unos meses de que se adquirió el vehículo, no era conocida por la consumidora ni por el agente económico y la misma, tal como queda acreditado dentro del expediente,



imposibilita el uso normal y acorde para el cual fue fabricado el vehículo y, además, disminuyen la calidad o la posibilidad de su uso, lo cual constituye la existencia de un vicio oculto, de conformidad con la disposición bajo análisis." (Cfr. foja 30 del expediente judicial).

Los hechos a los que arriba se hacen mención fueron los que motivaron la emisión del acto administrativo que ahora se acusa de ilegal, los cuales podrían resumirse, en que el vehículo Kia Seltos, con chasis MZBER814BNN233355, presentaba una afectación en su sistema electrónico, que no lo hacía seguro; que dicha situación no le permitió a la consumidora usar, gozar y disfrutar del bien; y aun cuando fue reparado dentro término máximo establecido en la Ley, a saber, ciento cinco (105) días contados a partir del momento que se emitió orden de reparación AUC-181174, el hecho se convirtió en un vicio oculto.

Tal como viene dicho en párrafos precedentes, y de las constancias que reposan en los expedientes administrativo y judicial, resulta importante que se tome en consideración, que contrario a lo indicado por la demandante, se acreditó la visita al taller; las reparaciones realizadas; y las piezas de pedidos especiales que se tuvieron que solicitar en razón del desperfecto en su momento advertido por los peritos.

Por otra parte, nos apartamos de la pretensión de la actora en torno a la supuesta violación de los 34, 52 (numerales 4 y 5) y 201 (numeral 90) de la Ley de Procedimiento Administrativo General, habida cuenta que los argumentos planteados en los descargos y los documentos que aportó la empresa **Sílaba Motors, S.A.**, fueron analizados por el funcionario de primera y segunda instancia antes de proferir sus decisiones, por lo que no es factible argumentar que se desconocieron los principios de imparcialidad y debido proceso.

En abono a lo anterior, esta Procuraduría estima oportuno señalar que en el caso bajo análisis se cumplieron con los principios de legalidad y de racionalidad que deben caracterizar todas las actuaciones administrativas, puesto que en el considerando de la resolución en estudio y en su acto modificatorio, se establecen de manera clara y precisa la justificación de la decisión adoptada por la institución; por lo que mal puede alegar que el acto acusado deviene en ilegal.

Finalmente, luego de surtidas las etapas del proceso administrativo, la entidad demandada le impuso a la sociedad **Sílaba Motors, S.A.**, una sanción, por un monto de cinco mil balboas

(B/.5,000.00), por haber infringido las normas de protección al consumidor; **sin embargo, dicha multa fue cambiada por una amonestación**, con la advertencia que de continuar con prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de la ley en materia de protección al consumidor, será sancionado con un recargo de veinticinco mil balboas (B/.25,000.00), tal como lo establece el artículo 104 (numeral 3) de la Ley 45 de 2007.

Lo anteriormente indicado, permite a esta Procuraduría señalar que en el proceso bajo análisis no se han infringido los artículos 42, 46, 48 y 127 (numeral 4) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018; los artículos 34, 52 (numerales 4 y 5) y 201 (numeral 90) de la Ley 38 de 31 de julio de 2000; el artículo 770 del Código de Comercio, y el artículo 991 del Código Judicial; ni tampoco se advierte la configuración de ninguna causal de nulidad; de ahí que somos del criterio que los cargos de infracción aducidos por la apoderada judicial de la demandante en relación a las normas previamente descritas, carecen de sustento jurídico.

En el marco de lo expuesto en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal se sirva declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución DNP No.1-2022 DV de 7 de enero de 2022**, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ni su acto modificatorio y, en consecuencia, pide se desestimen las demás pretensiones de la actora.

#### **V. Pruebas.**

**5.1.** Se objeta la admisión de aquellos documentos que no cumplan con lo dispuesto en el artículo 833 del Código Judicial;

**5.2.** Se objeta la prueba pericial en materia automotriz aducida por la recurrente, a fin que se revise el vehículo Kia Seltos, con chasis MZBER814BNN233355, para determinar, si después de la reparación realizada al mismo, puede ser utilizado de forma normal, lo cual resulta a todos luces inconducente al tenor de lo establecido en el artículo 783 del Código Judicial, pues, la información solicitada no se encuentra en discusión ni guarda relación directa con el tema controvertido en el presente proceso, por lo que, en consecuencia, en nada ayuda a dilucidarlo, debido a que lo ordenado

por la autoridad demandada es que se le devuelva el dinero que la consumidora pago por el mencionado automóvil, por tener vicios ocultos.

**Designación de perito:** De acogerse esa prueba, pedimos a la Sala Tercera que de conformidad con lo establecido en el artículo 967 del Código Judicial, se tenga como perito de la entidad demandada a **Mario Miguel Brathwaite**, con cédula de identidad personal 8-356-14, especialista en mecánica automotriz.

**5.3.** Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente administrativo sancionador que reposa en el Tribunal.

**VI. Derecho.** No se acepta el invocado por la recurrente.

**Del Señor Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Monteregro  
Procurador de la Administración

  
María Lilia Urriola de Ardila  
Secretaria General