

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 1639

Panamá, 23 de noviembre de 2021

Proceso Contencioso
Administrativo de
Plena Jurisdicción
(Especial).

Concepto de la Procuraduría
de la Administración.

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 No.21-2020 DV de 7 de febrero de 2020, 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.

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

Acudo ante el Tribunal, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, para intervenir en interés de la Ley, en el proceso descrito en el margen superior, tal como se consignó en el Oficio 1662 de 15 de julio de 2021, visible a foja 65; ya que, nos encontramos ante un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción en el cual se impugna una resolución que en la vía gubernativa resolvió una controversia entre particulares, es decir, entre la sociedad **Sílaba Motors, S.A.**; e **Izenith Nereida Macías Sánchez**.

I. Antecedentes.

El día 19 de julio de 2019, **Izenith Nereida Macías Sánchez**, 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 Sílabá**, entre otras consideraciones, por lo siguiente:

“En el mes de junio de 2017 compre (sic) un auto Kia Picanto Sport AT modelo 2018 a un costo de \$11,525.00.

El auto aproximadamente al 5to mes inicio (sic) a presentar fallas 'estando encendido se apaga' repentinamente. Di conocimiento a la agencia revisaron el auto, indicándome (sic) que no ocurriría otra vez. Sin embargo, se apagó en reiteradas ocasiones motivo por el cual lo ingrese (sic) a la agencia una y otra vez, momento en el cual me indicaron que este modelo estaba presentando este desperfecto de fabrica (sic), pero que estaban buscando una solución definitiva.

...

SOLICITUD:

Solicito la devolución de mi dinero

MONTO DEL BIEN O SERVICIO: \$11,525.00" (Cfr. foja 1 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 23 de julio de 2019, a través de la cual se corrió en traslado ese mismo acto al agente económico por el término de cinco (5) días, fijándose como fecha de audiencia el día 13 de agosto de 2019, a las 10:00 a.m. (Cfr. foja 25 del expediente administrativo).

El 8 de agosto de 2019, **Sílaba 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:

"Que, según el certificado de garantía firmado por el cliente, el mismo 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 GARANTÍA DE VEHÍCULO NUEVO.

Es importante señalar (sic) que, de acuerdo con las facturas de servicios aportadas por la consumidora como prueba, se evidencia que mi representada ha honrado la garantía del auto y se han cubierto todos los procedimientos sugeridos por el fabricante sin costo para el cliente, salvo los mantenimientos preventivos que debe asumir el consumidor." (Cfr. foja 31 del expediente administrativo).

Luego de surtirse los trámites de rigor, se emitió la Resolución DNP No.21-2020 DV de 7 de febrero de 2020, objeto de reparo, a través de la cual se resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: NO ACCEDER a la pretensión de la consumidora IZENITH NEREIDA MACIAS SANCHEZ, ... quien reclama del agente económico denominado GRUPO SÍLABA, S.A., amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A.,... la devolución de la suma de Once Mil Quinientos Veinticinco Balboas (B/.11,525.00), pagados en concepto de la compra del vehículo marca KIA, modelo picanto, tipo hatchback, color blanco, año 2018, con placa única CJ850.

SEGUNDO: ORDENAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., ... REEMPLAZAR el vehículo marca KIA, ... propiedad de la consumidora IZENITH NEREIDA MACIAS SANCHEZ, por uno nuevo de idénticas características, y en caso de no ser posible, DEVOLVER la suma de Once Mil Quinientos Veinticinco Balboas (B/.11,525.00) a la señora IZENITH NEREIDA MACIAS SANCHEZ ... y en ambos casos la consumidora deberá devolver el vehículo al agente económico.

TERCERO: SANCIONAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., ... con MULTA de Dos Mil Balboas (B/.2,000.00), por haber infringido las disposiciones legales de protección al consumidor.” (Cfr. foja 45 del expediente administrativo).

Producto de la disconformidad de ambas partes en cuanto a la decisión adoptada en primera instancia, se presentaron sendos recursos de reconsideración en contra del acto arriba indicado, los cuales encontraron respuesta en la Resolución No.A-DPC-0206-21 de 31 de marzo de 2021, a través de la cual, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, resolvió confirmar en todas sus partes la Resolución DNP No.21-2022 DV de 7 de febrero de 2020, acto del cual se notificó la hoy actora el día 9 de abril de 2021 (Cfr. fojas 78 – 84 del expediente administrativo).

Así las cosas, el 9 de junio de 2021, **Silaba Motors, S.A.**, a través de su apoderada especial, presentó una demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción en

contra de la Resolución DNP No.21-2020 DV de 7 de febrero de 2020, así como de su acto confirmatorio, la cual encontró sustento, entre otras consideraciones, en lo siguiente:

“Primero, la norma establece que la devolución del dinero solamente aplica ‘si no fuera posible la reparación’. En tal sentido, la Autoridad no consideró que existía un término para cumplir con la reparación del supuesto daño y procedió a conminar a la devolución del dinero, aparte de no tomar en cuenta el uso y desgaste del vehículo y su consecuente depreciación.

Segundo, la norma establece que se le debió dar un término de ciento cinco días para reparar el vehículo, término que no se dio y que, la misma consumidora impidió que se cumpliera, rehusándose a llevar el auto a los talleres de mi representada, tal como consta en los correos electrónicos antes expuesto.

Tercero, la norma es clara al señalar que cuando se traten de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro adecuado o normal del vehículo, no procederá la obligación de reemplazar el vehículo, en este caso correspondía ordenar la reparación del bien honrando la garantía del vehículo, ya que desde el inicio del proceso administrativo en el año 2019, hasta la fecha la consumidora ha utilizado el vehículo sin reportar ningún problema relacionado con el funcionamiento y la supuesta afectación que presente el bien en ningún momento ha imposibilitado su uso y es reparable, por ende, esa debió ser la orden de la autoridad que emitió el acto.” (Cfr. foja 16 del expediente judicial).

Mediante la Providencia de quince (15) de julio de dos mil veintiuno (2021), la Sala Tercera procedió a admitir la demanda presentada por la parte actora, ordenándose en ese mismo acto que se le corriera traslado a **Izenith Nereida Macías Sánchez**; a esta Procuraduría y para que la entidad demandada emitiera el correspondiente informe de conducta (Cfr. foja 64 del expediente judicial).

En atención a lo anterior, la **Autoridad Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, mediante la Nota AG-332-2021/JQQ/Legal de 23 de julio de 2021, realizó un resumen de las motivaciones que llevaron a la emisión del acto objeto de reparo (Cf. fojas 66-75 del expediente judicial).

El 30 de agosto de 2021, **Izenith Nereida Macías Sánchez**, a través de su apoderado especial, presentó su contestación a la demanda, la cual encontró sustentó, entre otras consideraciones, en lo siguiente:

“SEPTIMO: La parte actora quiere obviar las múltiples visitas y mantener un período de reparación que excede el término legal. Lo cierto es que dentro del término desde que el consumidor presentó la primera queja relacionada con el tema, la parte actora no cumplió con el término de reparación.

OCTAVO: La parte actora ahora busca negar que exista un desperfecto, cuando en su propio escrito dirigido a este Honorable Tribunal peticiona como pretensión que se le permita reparar el vehículo.” (Cfr. fojas 83 - 84 del expediente judicial).

II. Normas que se aducen infringidas.

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

A. Los artículos 42, 46 (modificado por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018) **y 48 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007**, los cuales hace referencia a las garantías de bienes; a las obligaciones del proveedor en la garantía; y a lo que debe entenderse por vicios ocultos (Cfr. fojas 15 - 17 y 20 - 21 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**, relativos a los principios del procedimiento administrativo general; a los vicios de nulidad absoluta en cuanto a la prescindencia u omisión absoluta de trámites fundamentales que impliquen violación del debido proceso legal, 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 (Cfr. fojas 18 – 20 del expediente judicial);

C. El artículo 770 del Código de Comercio, el cual establece que el vendedor está obligado a sanear los efectos vendidos y a responder por los vicios ocultos (Cfr. fojas 17 – 18 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 (Cfr. foja 20 del expediente judicial).

III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Conocidos los argumentos de una y otra parte, y luego de un análisis de las constancias que reposan en autos, este Despacho advierte **que no le asiste la razón a la demandante**; 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 arriba mencionadas.

Previo a las consideraciones de fondo que estamos llamados a emitir en razón de la causa que nos ocupa, consideramos importante indicar que las mismas 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 diecinueve (19) de julio de dos mil diecinueve (2019) 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 fuera devuelto el dinero pagado en razón de la compra del vehículo Kia Picanto Sport AT (Cfr. foja 1 del expediente judicial).

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.**, las constancias de ingreso del auto al taller, las proformas de órdenes de reparación, la orden de reparación; y la solicitud de pedido especial (Cfr. fojas 2 – 20 del expediente administrativo).

Así las cosas, el día ocho (8) de agosto de 2019, la hoy actora desplegó su contestación a la queja presentada, la cual se limitó a lo siguiente:

31

SE CONTESTA LA QUEJA
289-19 DV

IZENITH NEREIDA MACIAS SANCHEZ
VS.
SILABA MOTORS, S.A.

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE PANAMÁ, E. S. D.:

Quien suscribe, ANA MARIA SELLES, mujer panameña, soltera, mayor de edad, abogada en ejercicio, con cédula de identidad personal No. 8-737-316, en mi condición de apoderada de SILABA MOTORS, S.A., sociedad anónima, constituida bajo las leyes de la República de Panamá, inscrita a Ficha 242424, Rollo 31301, Imagen 11, con dirección en Calle 50 y Calle 64, Edificio Grupo Silaba, Planta Baja, Corregimiento de San Francisco Ciudad de Panamá, acudo a su despacho a fin de dar formal contestación de la demanda interpuesta por IZENITH NEREIDA MACIAS SANCHEZ en contra SILABA MOTORS, S.A.

I. SE CONTESTA LA QUEJA DE LA SIGUIENTE MANERA:

Que la empresa ha honrado la garantía de fábrica del auto objeto de la queja, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el mismo, en cuanto a ajustar, reparar los supuestos desperfecto de fabricación sin costo para el cliente, durante el periodo de garantía que es de 5 años ó 100,000 kilómetros lo que ocurra primero, en este caso.

Que al auto objeto de la queja se ha ingresado en nuestro taller de servicio autorizado por la KIA MOTORS, atendiendo cada una de las reclamaciones tal como consta en las facturas aportadas por el consumidor.

Que, según el certificado de garantía firmado por el cliente, el mismo 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 GARANTÍA DE VEHÍCULO NUEVO.

Es importante señalar que, de acuerdo con las facturas de servicios aportadas por la consumidora como prueba, se evidencia que mi representada ha honrado la garantía del auto y se han cubierto todos los procedimientos sugeridos por el fabricante sin costo para el cliente, salvo los mantenimientos preventivos que debe asumir el consumidor.

II. PRUEBAS DE LA DEMANDA.

- Se presentarán el día de la audiencia.

III. FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículos 32, 39 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, reformada por la Ley 29 de 2008, Artículo del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, Ley 14 del 20 de febrero de 2018.

Panamá, 08 de agosto de 2019.

Ana Maria Selles
ANA MARIA SELLES,
8-737-316

REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

RECIBIDO

Por: *Ana Maria Selles*

Fecha: 08-Ago-19 Hora: 2:35 pm

REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
ESTADO DE LA QUEJA
Esta copia ha sido emitida con su original y coincide en sus partes.
de de
ANULADO

A C O D E C O
2019 AGO 8 2:35PM
RECIBIDO POR: *Ana Maria Selles*

Lo anterior es importante ponerlo en contexto dentro del análisis que nos encontramos realizando, ya que, como se observa, el agente económico, hoy demandante, **en ningún momento refutó ni negó la existencia de los desperfectos mecánicos a los que hizo alusión la consumidora**, lo que cobra relevancia el artículo 784 del Código Judicial, el cual, refiriéndose a los hechos o datos a debatir en el proceso, establece lo siguiente:

“Artículo 784. Incumbe a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que les son favorables.

No requieren prueba los hechos afirmados por una parte y admitidos por la contraria, respecto a los cuales la ley no exige prueba específica; los hechos notorios; los que estén amparados por una presunción de derecho, y el derecho escrito que rige en la Nación o en los municipios.

Los hechos claramente reconocidos en el curso del proceso por la parte adversa, no requieren prueba.”
(El resaltado es nuestro).

Otro elemento a destacar, dentro de lo que fue el actuar de la hoy demandante en la vía gubernativa fue su actividad probatoria.

En ese marco conceptual, se observa que la misma no presentó ninguna prueba al momento de contestar la queja formalizada por la consumidora, limitándose a indicar, que las mismas se estarían aportando el día de la audiencia (Cfr. foja 31 del expediente administrativo).

Así las cosas, llegado el día de la audiencia, la hoy demandante se limitó a presentar una sola prueba, a saber, el Certificado de Garantía de Vehículo Nuevo para Autos Kia (Cfr. foja 36 del expediente administrativo).

Sobre este elemento, consideramos importante hacer referencia a la importancia de la prueba en el proceso.

Al respecto mediante el Auto de 30 de diciembre de 2011, la Sala Tercera indicó lo

siguiente:

““La Corte advierte que, al adentrarse en el análisis del proceso, **la parte actora no ha llevado a cabo los esfuerzos suficientes para demostrar los hechos plasmados en sus argumentos... Adicional a ello, consta en el expediente, que la actora no ha demostrado interés real de suministrar y/o practicar las pruebas por ellos solicitadas, que pudieran reflejar resultados a su favor, contrario a lo expresado en el artículo 784 del Código Judicial.**

‘Artículo 784. Incumbe a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que le son favorables...’ (La negrita corresponde a la Sala Tercera).

Al respecto del artículo transcrito, es **la parte actora quien debe probar que la actuación surtida por la Entidad emisora de la Resolución recurrida, así como sus actos confirmatorios, carecen de validez jurídica.**

Es oportuno en esta ocasión hacer alusión al jurista colombiano Gustavo Penagos, quien dice en relación a la carga de la prueba que: *‘en las actuaciones administrativas se debe observar los principios de la carga de la prueba, la cual corresponde a los acusadores’*. (PENAGOS, Gustavo. Vía Gubernativa. Segunda Edición. Ediciones Ciencia y Derecho. Bogotá, Colombia, 1995. Pág. 14).

En este mismo sentido, Jairo Enrique Solano Sierra, dice que *‘la carga de la prueba de los hechos constitutivos de la acción corresponden al actor’*. (SOLANO SIERRA, Jairo Enrique. Derecho Procesal Administrativo y Contencioso. Vía Administrativa- Vía Jurisdiccional- Jurisprudencia-Doctrina. Primera Edición. Ediciones Doctrina y Ley Ltda. Santa Fe, Bogotá, D. C. Colombia, 1997. Pág. 399)...”

Lo anterior es muy importante que se tenga de presente; ya que, contrario a lo indicado, el consumidor, sí presentó una serie de documentación que 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.

A esto último hay que prestarle particular atención; toda vez que la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, establece un término máximo dentro del cual se deben realizar estas reparaciones. Veamos.

“Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía.

...

Quando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, entendiendo 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.

Quando 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).

De lo anterior 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.

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

“El mencionado vehículo manifiesta la quejosa que fue entregado en el mes de junio de 2017, y a los 5 meses aproximadamente de adquirido estando en marcha se apagó, lo cual la quejosa hizo de conocimiento del proveedor, procediéndose a corregir, indicándole que no sucedería nuevamente, sin embargo, siguió ocurriendo.

Es importante resaltar que estos argumentos sostenidos por la consumidora no fueron refutados ni negados por la apoderada del agente económico.

...

Obsérvese que en la fase de alegatos la apoderada del agente económico manifiesta que los señalamientos que realiza la consumidora son ciertos porque asegura que ahora si el fabricante le envió la información sobre la solución de la falla reportada por la consumidora y que una vez tengan respuesta sobre el procedimiento a seguir la contactarían, dichos alegatos por parte de la apoderada del agente económico, reconoce que no han podido dar con el daño del vehículo para así llegar a una reparación efectiva, hechos que como dijéramos han quedado acreditados en el expediente. Como también ha quedado acreditado en el expediente que las reparaciones realizadas no han sido efectivas, y que la primera reparación la realizó el 4 de julio del año 2018, seguida de la reparación del 19 de febrero del año 2019, y que no resolvieron la condición, superando éstas en demasía lo establecido en el artículo 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificado por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018,...

...

En ese sentido, la ley señala que el proveedor se encuentra obligado a realizar la reparación del vehículo de motor en un término no mayor de ciento cinco (105) días, tiempo que ha sido superado ya que se realizó el primer reporte el 6 de septiembre de 2017 (fj.10) y la apoderada del agente económico en el acto de audiencia ” (El resaltado es nuestro) (Cfr. fojas 43 – 44 del expediente administrativo).

Los hechos a los que arriba se hace mención fueron los que motivaron la emisión del acto administrativo, los cuales podrían resumirse, en la no reparación del automóvil Kia Picanto Sport AT, dentro término máximo establecido en la Ley, a saber, ciento cinco (105) días contados a partir del momento en que hizo del conocimiento del agente económico de las fallas técnicas que el mismo venía presentando.

Ahora bien, y sin perjuicio de lo arriba indicado, debemos resaltar un elemento importante dentro de la relación que nos encontramos analizando, siendo este, la forma de cómputo del tiempo para la reparación del vehículo.

Tal como lo indica el artículo 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, el término para la reparación se empieza a contar desde el momento en que haya constancia escrita de la solicitud del consumidor al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último.

En ese sentido, cuando analizamos las pruebas que van de la foja 2 a la 20 del expediente administrativo, no observamos que en ninguna de ellas se haga referencia al daño que alegaba tener la consumidora, consistente este en que el automóvil se apagaba solo.

Lo anotado es importante indicarlo; ya que, el término al que hace alusión la norma, se debe empezar a computar, precisamente, desde el momento en que la consumidora informa, por escrito, al agente económico del daño; cálculo que no se puede realizar acudiendo a las constancias procesales que reposan en el expediente administrativo, toda vez que en el mismo no hay documentación que se refiera puntualmente al supuesto daño.

Hacemos la aclaración, en el expediente administrativo sí reposan los constantes ingresos del automóvil al taller, así como los trabajos realizados, y los pedidos de piezas especiales; sin embargo, como indicamos en líneas que anteceden, lo que no reposan son los documentos a través de los cuales se acredite que la consumidora haya puesto en conocimiento del agente económico demandado el supuesto daño, situación que plantea una limitante para determinar la fecha a partir de la cual se deben contabilizar los ciento cinco (105) días a los que hace alusión el artículo en mención, y por ende, la procedencia o no de la medida adoptada por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

En este punto y dadas las situaciones arribas descritas, es que entran en juego *Principios* que son regentes dentro de las relaciones de consumo, los cuales están

claramente establecidos en la Ley 45 de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, entre los que podemos mencionar:

“Artículo 127. Juzgados municipales. Habrá dos juzgados municipales en la ciudad de Panamá y uno en la ciudad de Colón, que conocerán a **prevención de la Autoridad** de las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/.5,000.00), y cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir será hasta treinta mil balboas (B/.30,000.00), y privativamente conocerán de:

...

12. En caso de duda sobre el fondo de la controversia, prevalecerá lo que alegue el consumidor.”
(El resaltado es nuestro).

Como se observa, si bien el artículo citado hace alusión al procedimiento a surtir en los juzgados municipales, somos de la consideración que el *Principio de Presunción de Veracidad* al que se hace referencia en su numeral doce (12) de la norma transcrita, resulta igualmente aplicable dentro del marco de la vía gubernativa.

En ese contexto, debemos hacer referencia al Principio de In Dubio Pro Consumidor, el cual, como regla de interpretación del Derecho, determina que cuando una norma, general o particular, puede llevar a dos (2) o más posibles interpretaciones, el intérprete debe privilegiar aquella que fuese más favorable al consumidor en el caso concreto.

Tomando en cuenta lo señalado, se debe tener como fecha de notificación del problema técnico del auto al agente económico el mes de noviembre de 2017, momento a partir del cual empezó a correr su término para la respectiva reparación; el cual, aun para enero de 2019, no había sido reparado, surgiendo así las consecuencia jurídicas derivadas del incumplimiento a 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 (Cfr. foja 18 del expediente administrativo).

Para culminar, obsérvese que el artículo en referencia dispone que, si el proveedor se excede de sesenta (60) días en lo que respecta a la reparación del automóvil, el mismo **deberá** facilitar al consumidor un vehículo similar por el tiempo restante que tome esta, obligación que tampoco vemos que haya sido cumplida por la hoy demandante.

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.21-2020 DV de 7 de febrero de 2020, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ni su acto confirmatorio y, en consecuencia, pide se desestimen las demás pretensiones de la actora.

Del Señor Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola de Ardila
Secretaria General

Expediente 551912021