

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 1827

Panamá, 5 de octubre de 2023

**Proceso Contencioso Administrativo
de Plena Jurisdicción (Especial).**

Contestación de la demanda

Expediente 825952023

La Licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **Grupo Aros, S.A.**, para que declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre de 2020, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, así como 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 usted 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 dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, por medio del cual se impugna una resolución emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, que guarda relación con una queja interpuesta por **Joel Jair Becerra Rodríguez**, en su calidad de consumidor, en contra del agente económico **Grupos Aros, S.A**, al no existir relación comercial con el referido agente económico y además incumplir en la precisión, veracidad y exactitud del dato en su historial de crédito; la cual fue resuelta condenando al agente económico **Grupos Aros, S.A** por dos mil balboas (B/. 2000.00) y se ordenó eliminar la referencia de crédito 2019695575, cuyo titular era el quejoso. (Cfr. fojas 15-17 del expediente judicial).

I. Antecedentes del caso.

El origen de la controversia que hoy se analiza, guarda relación con una queja administrativa interpuesta por **Joel Jair Becerra Rodríguez** ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en contra del agente económico **Grupo Aros, S.A.**, para que sea eliminado su historial de crédito; ya que a su juicio, nunca ha mantenido relación con el referido agente económico (Cfr. fojas 1 al 13 del expediente administrativo).

Al respecto, el consumidor alega que su referencia crediticia la mantiene con Banesco, S.A., bajo el producto de tarjeta de crédito 5161-5400-7512-7000, con un arreglo de pago por cien balboas (B/.100.00) que se mantiene al día; sin embargo, a través de correo electrónico el día 17 de junio de 2019, fue notificado por Banesco, S.A. que su cuenta iba a pasar a ser manejada por **Grupo Aros, S.A.** (Cfr. foja 3 del expediente administrativo).

Sobre el particular, señaló **Joel Jair Becerra Rodríguez**, que no ha firmado ningún documento que acredite que en efecto su cuenta pasó a **Grupo Aros, S.A.** y además, el reporte que esta última mantiene en la APC respecto a su cuenta, no es el que corresponde, veamos:

Estado de Cuenta de BANESCO S.A. Joel Jair Becerra Rodriguez 5161540075127000	Reporte de Crédito de APC intelidat de GRUPO AROS, S.A. Joel Jair Becerra Rodríguez Referencia 2019695575
B/.6,395.88	B/. 8,734.79

(Cfr. foja 23 y 34 del expediente administrativo)

Una vez concluida la investigación, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, emitió la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre de 2020 (acto acusado de ilegal), por medio de la cual resolvió lo siguiente: "... **PRIMERO:**

ORDENAR al agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, **ELIMINAR** la referencia de crédito No.2019695575, cuyo titular es Joel Jair Becerra Rodríguez, con cédula No. 8-790-605”, “**SEGUNDO: ORDENAR** a la **ACP BURÓ S.A.**, **ELIMINAR** la referencia de crédito No.2019695575, cuyo titular es Joel Jair Becerra Rodriguez, con cédula No.8-790-605.”; “**TERCERO:** Sancionar al agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, sociedad anónima inscrita al folio No.840516 (S), del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **DOS MIL BALBOAS (B/2,000.00)**, por infringir las normas contenidas en la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, ‘que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes’. ...” (Cfr. fojas 41 - 43 del expediente administrativo y fojas 15-17 del expediente judicial).

Como consecuencia de la decisión adoptada, el agente económico **Grupo Aros, S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre de 2020, el cual fue confirmado en todas sus partes por la Resolución A-DCP-1104-23 de 11 de mayo de 2023, notificada al accionante el 10 de julio de 2023, con la cual se agotó la vía gubernativa (Cfr. fojas 20 a la 23 de expediente judicial).

Agotada la vía gubernativa en debida forma, la Licenciada **Xenia Arrocha Ureña**, representante legal del agente económico **Grupo Aros, S.A.**, acudió a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, para interponer acción contencioso administrativa de plena jurisdicción, la cual fue admitida a través de la Providencia de cuatro (4) de agosto de dos mil veintitrés (2023), ordenando el traslado de la misma al señor **Joel Jair Becerra Rodríguez**, a la entidad demandada y a esta Procuraduría para intervenir en el proceso instaurado, en interés de la ley (Cfr. foja 30 y 31 del expediente judicial).

II. Norma que se aduce como infringida.

a. Los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que desarrolla el principio de estricta legalidad; señala que todo acto emitido no podrá celebrarse con infracción de ninguna norma jurídica vigente y a la competencia que tiene la autoridad de primera instancia para practicar pruebas (Cfr. foja 6 y 7 del expediente judicial).

b. Los artículo 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes, establece los deberes y obligaciones de los agentes económicos respecto al manejo de los reportes de crédito que brindan a las agencias de información de datos a los cuales están afiliadas, señalando entre ellas la de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable, además define cuales son las infracciones graves y el monto de las sanciones que corresponden por las infracciones a la referida ley (Cfr. foja 8-10 del expediente judicial).

III. Argumentos del accionante.

El accionante sostiene que se ha vulnerado de manera directa por omisión los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que desarrolla el principio de estricta legalidad; señala que todo acto emitido no podrá celebrarse con infracción de ninguna norma jurídica vigente y a la competencia que tiene la autoridad de primera instancia para practicar pruebas; ya que, a su juicio, el acto acusado de ilegal, ordenó eliminar la referencia de crédito del consumidor Joel Jair Becerra Rodríguez e imponerle una multa a su representado por DOS MIL BALBOAS (B/.2,000.00), siendo esto una clara violación a las disposiciones

contenidas en la Ley 24 de 2002 modificada por la Ley 14 de 2006 (Cfr. foja 6 y 7 del expediente judicial).

El recurrente sostiene que el acto acusado vulnera el contenido del artículo 29 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes, modificada mediante la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, ya que considera que las información proporcionada respecto al manejo de los reportes de crédito de su representado, eran correctos, lo que a juicio de la accionante fue infringida con la emisión de la Resolución impugnada de manera directa por omisión (Cfr. foja 8 y 9 del expediente judicial).

Asimismo, el actor estima infringido por indebida aplicación el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual define cuales son las infracciones graves, teniendo así las de mantener los archivos de los usuarios de crédito con información desactualizada y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces, situaciones que fueron acogidas por el acto atacado, llegando a conclusiones erradas en cuanto a la fecha de inicio de la relación con **Joel Jair Becerra Rodríguez** (Cfr. 9 y 10 del expediente judicial).

Por último, el recurrente estima violado de manera directa por indebida aplicación, el artículo 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual establece el monto de las sanciones que corresponden por las infracciones cometidas a la referida ley, de la cual considera que dicha sanción no le era aplicable, ya que no incurrió en ninguna falta grave (Cfr. foja 10 del expediente judicial).

IV. Informe de Conducta.

Mediante la Nota A-476-23/JQQ/Legal de 11 de agosto de 2023, la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, remitió a la Sala Tercera el informe de conducta explicando cronológicamente los hechos que dieron origen al procedimiento administrativo de queja instaurado el 15 de julio de 2019, por parte del consumidor, **Joel Jair Becerra Rodríguez**, en contra del agente económico, **Grupo Aros, S.A.**, así como cada una de las actuaciones que sustentan la emisión de la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre de 2020 (acto impugnado), siendo ésta confirmada en todas sus partes por la Resolución A-DCP-1104-23 de 11 de mayo de 2023, al momento de decidir el recurso de apelación prestado por el recurrente (Cfr. fojas 32 - 42 del expediente judicial).

VI. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Luego de analizar los argumentos expuestos por la parte actora, con el objeto de sustentar los cargos de ilegalidad formulados en contra del acto acusado y aquellos señalados por la autoridad demandada, esta Procuraduría procede a exponer su criterio de legalidad.

Es pertinente enfatizar que la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, por la cual se regula el servicio de información sobre el historial de crédito, por expresa disposición en su artículo 45, establece que consiste en una excerta legal de carácter público, interés social y de efecto retroactivo, en lo concerniente al derecho de rectificación y eliminación de la información de los consumidores y clientes.

En ese sentido, debemos indicar que con la presente acción, **Grupo Aros, S.A.** (agente económico) pretende que sea desestimada la sanción impuesta por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor (entidad demandada) al decidir esta última lo siguiente:

1. Ordenó eliminar al agente económico **Grupo Aros, S.A.**, la referencia de crédito No.2019695575, cuyo titular es **Joel Jair Becerra Rodríguez**, con cédula No. 8-790-605 y a ACP BURÓ S.A., eliminar la misma referencia de crédito No.2019695575, puesto que, **Grupo Aros, S.A.**, no acreditó que en efecto con la compra venta de cartera crediticia a Banesco, S.A., se haya adquirido una operación a nombre de **Joel Jair Becerra Rodríguez** con cédula No. 8-790-605
2. Sancionó al agente económico **Grupo Aros, S.A.**, sociedad anónima inscrita al folio No.840516 (S), del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **DOS MIL BALBOAS (B/2,000.00)**, por infringir las normas contenidas en la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, ya que no estaba actualizado el historial de crédito de **Joel Jair Becerra Rodríguez**.

6.1. De la Relación comercial entre **Grupo Aros S.A.** y el consumidor **Joel Jair Becerra Rodríguez**.

Sobre el particular, tal y como fue expuesto en párrafos que anteceden, existió primeramente una relación comercial entre el señor **Joel Jair Becerra Rodríguez** y Banesco S.A., bajo el producto de tarjeta de crédito 5161-5400-7512-7000 (Cfr. foja 2 y 9 del expediente administrativo).

Con la compra venta de cartera crediticia celebrada el 2 de abril de 2019, **Grupo Aros, S.A.** adquirió de Banesco S.A., una cartera de crédito descrita en el Anexo 1 del contrato, dentro de las cuales destacamos lo siguiente:

No. Operación	Identificación del cliente	Nombre del cliente	producto	Saldo total
5161540075127000	8-790-605	JOEL JAIR BECERRA RODRIGUEZ	Tarjeta de crédito	6,795.88

(Fuente: Anexo 1 del Contrato de Compra Venta, foja 29 del expediente judicial)

No obstante, el recurrente, en vía gubernativa, no acreditó que en efecto existía una relación comercial con el señor Joel Jair Becerra Rodríguez, producto de la compra venta de cartera crediticia, lo que ocasionó que la Dirección Nacional de Protección al Consumidor sancionara a Grupo Aros, S.A., al incluir a Joel Jair Becerra Rodríguez en la APC como cliente, no siéndolo. (Cfr. foja 16 del expediente judicial).

Expuesto lo anterior y luego de analizar las constancias procesales que reposan en el expediente respecto a este punto, debemos indicar que con la presente acción, el accionante pretende acreditar que en efecto, sí existió una relación comercial con **Joel Jair Becerra Rodríguez**, tal y como se colige de la lectura del Contrato de Compra Venta de Cartera Crediticia y el Anexo I del mismo, visible a foja 24 a la 29 del expediente judicial, sin embargo, este Despacho debe hacer énfasis que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia no es una tercera instancia y que, pretender que sean valorados elementos que no fueron en su momento aportados por el accionante en vía gubernativa, escapa del alcance de las acciones de plena jurisdicción.

En se mismo orden de ideas, esta Procuraduría no puede dejar pasar el hecho que el actor junto a su escrito de demanda incorpora la documentación que no fue aportada en vía gubernativa a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, previo a la misión de la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre de 2020 (acto impugnado), siendo ésta confirmada en todas sus partes por la Resolución A-DCP-1104-23 de 11 de mayo de 2023, y que el hoy actor no aportó, lo que resulta a todas luces improcedente, pues el objeto de las acciones de plena jurisdicción, que originan un proceso contencioso administrativo, no consiste en la subsanación o continuación del agotamiento de la vía, sino en el análisis de legalidad del acto

impugnado, valorando así el fundamento jurídico y los elementos facticos que sustentan la decisión adoptada por la entidad que sea acusada.

Visto de esta forma, mal puede pretender el accionante, que el máximo Tribunal de la jurisdicción contencioso administrativa analice la legalidad de un acto administrativo, aportando información para desvirtuar su contenido, de manera posterior a la emisión de dicho acto, inclusive a sabiendas que la propia entidad le permitió aportar tales documentos, y no lo hizo dentro del término establecido, pues con ello busca insertar medios de convicción que no corresponden a elementos relevantes para el eventual examen de legalidad del acto tachado de ilegal.

Por lo expuesto, somos del criterio que la entidad demandada, actuó en debida forma ya que la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, lo que busca es regular el servicio de información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores y Clientes, teniendo como finalidad proteger y garantizar, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito de forma real, relativa y justa; además, en su artículo 4 señala que: *“los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos... deberán ser exactos y actualizados, de forma que respondan con la veracidad a la situación real del consumidor o cliente...”*.

En ese sentido, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor**, mediante Nota 494 de 16 de junio de 2019, le solicitó a **Grupo Aros, S.A.** *“un informe donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, aportando las pruebas pertinentes (artículos 8 y 35)”* (Cfr. foja 15 del expediente administrativo), en atención a que este último, reportara a **Joel Jair Becerra Rodríguez** en la APC; sin embargo, **Grupo Aros, S.A.**, al no aportar el contrato de

compra venta de cesión de crédito, que acreditara que **Joel Jair Becerra Rodríguez** figuraba entre los créditos cedidos por Banesco S.A., y además haberlo reportarlo en la APC, incurrió en una falta grave, contenida en el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 2006, veamos:

Artículo 40. Infracciones graves. Son Infracciones graves las siguientes:

- ...
3. *No entregar la información que solicite la ACODECO con respecto a los casos que ingresen esta institución y que, por razón de su competencia, deben conocer.*
- ...
10. *Proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces."*

En ese mismo orden de ideas, el artículo 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, señala que:

"Artículo 42. Monto de las sanciones. Las infracciones a esta Ley se sancionaran de la siguiente manera:

- ...
2. *Las infracciones graves serán sancionadas con multa de mil balboas (B/. 1,000.00) a cinco mil balboas (B/. 5,000.00) la primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán muy graves."*

Por consiguiente, al haberse configurado una falta grave, lo que en derecho correspondía era sancionar con una multa a **Grupo Aros, S.A.**, dentro de los parámetros establecidos por el citado artículo, tal y como ocurrió con la sanción por **dos mil balboas (B/.2,000.00)** (Cfr. foja 17 del expediente judicial).

Lo anterior, fue confirmado en grado de apelación a través de la Resolución A-DCP-1104-23 de 11 de mayo de 2023, por el Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, puesto que el accionante **Grupo Aros, S.A.**, no desvirtuó los argumentos expuesto en el acto acusado de ilegal ni en la sustentación de la apelación (Cfr. fojas 18 a la 23 del expediente judicial).

Sobre el particular, el Pleno de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia de 31 de agosto de 2009, señaló lo siguiente:

“...La Sala hace propia lo que la entidad manifiesta en su informe de actuación, en el sentido de que no debe perderse de vista que la sanción impuesta a HSBC BANK (PANAMÁ) S.A., no tiene como presupuesto fáctico una infracción a las normas de historial de crédito por haber realizado una anotación errónea en cuanto a la existencia o no de mora por parte del deudor, o que la suma adeudada no era correcta o si existió un atraso en el pago por parte del deudor, sino que ello obedece a la inconsistencia entre la información aportada por la ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE CRÉDITO (APC) y el agente económico HSBC BANK (PANAMÁ) S.A.

Todo lo anteriormente anotado permite a la Sala concluir que lo actuado por la entonces Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor en el acto demandado se ajusta a derecho, de modo que no se configura la violación del numeral 5 del artículo 23, ni del artículo 34 y numeral 10 del artículo 40 de la Ley 24 de 2002, en los términos alegados por el demandante.

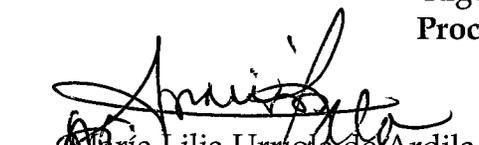
En consecuencia, la Sala Tercera (Contencioso Administrativo) de la Corte Suprema, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, DECLARA QUE NO ES ILEGAL la Resolución N°CS-G-A.P.-015-06 de 23 de febrero de 2006, emitida por el Comisionado Sustanciador de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (ahora Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), ni su acto confirmatorio...”

Por consiguiente, este Despacho considera que la entidad demandada, no ha vulnerado el contenido de los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado mediante la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, por el contrario, analizó en debida forma cada una de los hechos expuestos por el quejoso en etapa administrativa, ordenó y sancionó de manera correcta al agente económico y consecuentemente ordenó eliminar el registro crediticio del consumidor, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

En el marco de los hechos cuya relación hemos expuesto en los párrafos precedentes, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL** la Resolución DNP 224-20 HC de 29 de octubre 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, se desestime las demás pretensiones de la demandante.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urmola de Ardila
Secretaria General