

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1923

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 16 de noviembre 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 1-2022 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**, su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

**Alegatos de conclusión.**

**Expediente 559432022.**

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

Acudo ante usted conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 135 de 1943, modificado por el artículo 39 de la Ley 33 de 1946, con el propósito de presentar el alegato de conclusión de la Procuraduría de la Administración dentro del proceso descrito en el margen superior, momento procesal que nos permite reiterar lo expresado en nuestra contestación de la demanda, **en cuanto a la carencia de sustento** que se advierte en la tesis planteada por la actora, la sociedad **Sílaba Motors, S.A.**, referente a lo actuado por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al emitir la Resolución DNP 1-2022 DV de 7 de enero de 2022.

En esta ocasión, nos permitimos **reiterar el contenido de la Vista 1425 de 29 de agosto de 2022**, por cuyo conducto contestamos la acción en examen, señalando que una vez se analizó la documentación que consta en el expediente administrativo alusiva a 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).

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:

“ ...

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 puedo 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.

...

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.

...  
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.

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 Silaba, 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).

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 **Silaba 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 **Silaba 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.

#### **Actividad Probatoria.**

La Sala Tercera emitió el **Auto de Pruebas 741 de 24 de octubre de dos mil veintidós (2022)**, por medio del cual **admitió** a favor de la actora los documentos visibles a **fojas 24 a 31, 32 a 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 a 51** del expediente judicial los cuales fueron incorporados con su demanda (Cfr. foja 94 del expediente judicial)..

En ese mismo sentido, fue admitida la copia autenticada del expediente administrativo sancionador correspondiente a la Queja número 215-21 DV de 10 de septiembre de 2021, promovida por la consumidora Sandra Maritza Beard), como prueba documental aducida por la parte actora y la Procuraduría de la Administración, documentación que fue remitida por la entidad demandada, en un (1) cuadernillo de 267 fojas que fue anexado con su informe de conducta, con el cual también adjuntó dos (2) cuadernillos de incidentes de desacato promovidos en la sede administrativa, tanto por la demandante **Silaba Motors, S.A.**, como por el tercero interesado señora Sandra Maritza Beard, conformados por 17 y 70 fojas, respectivamente (Cfr. foja 94 del expediente judicial)..

En cuanto a las pruebas admitidas a favor de la recurrente, esta Procuraduría observa que **no logran** demostrar que la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al emitir el acto acusado, hubiese infringido las normas que sustentan el proceso presentado por la sociedad **Silaba Motors, S.A.**; por lo tanto, somos de la convicción que en el

negocio jurídico bajo examen, la actividad probatoria de la misma no cumplió con **la carga procesal que establece el artículo 784 del Código Judicial, que obliga a quien acciona a confirmar los hechos que dan sustento a su pretensión**; deber al que se refirió la Sala Tercera en el Auto de diecisiete (17) de febrero de dos mil veintiuno (2021), señalando en torno al mismo lo siguiente:

“En este orden de ideas igualmente debemos, tener presente que a las partes les incumbe demostrar los hechos y al Juez dispensar el Derecho, o sea, el ‘onus probandi’ contemplado en nuestra legislación en el artículo 784 del Código Judicial, que a la letra dice: ‘...’

...  
En efecto, este Principio obliga al actor probar lo que pide, pues a él le interesa que su pretensión sea concedida en los términos requeridos por éste dentro de la demanda, tal como lo establece el Código Judicial.”

La jurisprudencia transcrita viene a confirmar el deber que tiene toda persona que recurre a esta Jurisdicción, de probar lo que pide, ello a los efectos que se le pueda aplicar el principio de Tutela Judicial Efectiva, cosa que no ha ocurrido en este caso.

En virtud de los planteamientos expuestos anteriormente, somos del criterio que al analizar el expediente de marras, se hace palpable que el caudal probatorio inserto presta mérito suficiente para negar todas las pretensiones de la demanda; motivo por el cual, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución DNP 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.

**Del Señor Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Montenegro  
Procurador de la Administración

  
María Lilia Urriola de Ardila  
Secretaria General