

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 1014

Panamá, 8 de junio de 2022

**Proceso Contencioso  
Administrativo de  
Plena Jurisdicción.**

La firma forense Infante & Pérez Almillano (IPAL), actuando en nombre y representación de **CAPITAL BANK, INC.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución S.B.P.-SAC-No.1664-2019 de 24 de octubre de 2019, emitida por la **Superintendencia de Bancos de Panamá**, su acto confirmatorio, y se hagan otras declaraciones.

**Contestación de la demanda.**

**Expediente 181992021.**

**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 la finalidad de contestar la demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior.

**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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La apoderada judicial de la sociedad alega que el acto acusado infringe las siguientes disposiciones:

**A.** Los artículos 15 y 32 de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, que establecen, las obligaciones de los tarjetahabientes y los términos para objetar los estados de cuenta (Cfr. fojas 13 a 15 del cuaderno judicial); y

**B.** Los artículos 36 y 154 de la Ley N° 38 de 31 de julio de 2000, que determinan, que ningún acto podrá celebrarse con infracción de una norma jurídica vigente y que las resoluciones que decidan una instancia o un recurso, deben evaluar todas las cuestiones planteadas por los interesados (Cfr. fojas 15 a 19 del cuaderno judicial);

## **III. Breves antecedentes del caso y descargos de la Procuraduría de la Administración, en representación de los intereses de la entidad demandada.**

De acuerdo con lo que consta en autos, la acción contencioso administrativa bajo examen, está dirigida a que se declare nula, por ilegal, la Resolución S.B.P.-SAC- No.1664-2019 de 24 de octubre de 2019, emitida por la **Superintendencia de Bancos de Panamá**, a través de la cual se ordenó a **CAPITAL BANK, INC.**, a reservar los cargos efectuados a la tarjeta de crédito de Aboud Esber, por la suma de B/.

19,311.54, al considerarse que, el banco debió identificar y reportar las veintitrés (23) transacciones realizadas con la tarjeta del reclamante, para corroborar si en efecto era él quien realizaba las compras o si se trataba de algún fraude (Cfr. fojas 222 a 228 del expediente administrativo).

Debido a su disconformidad con el acto administrativo en referencia, la interesada presentó un recurso de apelación, el cual fue resuelto mediante la Resolución SBP-JD-0092-2020 de 25 de noviembre de 2020, que mantuvo en todas sus partes el acto acusado de ilegal. Dicho pronunciamiento fue notificado por escrito a la recurrente, por medio de su apoderada especial el 21 de enero de 2021; quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 290 a 292 y 294 del expediente administrativo).

En virtud de lo anterior, el 1 de marzo de 2021, la apoderada judicial de la sociedad demandante acudió a la Sala Tercera para interponer la acción que ocupa nuestra atención, con el objeto que se declare que el acto administrativo impugnado es nulo, por ilegal, así como su acto confirmatorio, y que en consecuencia se restablezca el derecho subjetivo lesionado, entre otras declaraciones (Cfr. fojas 4 a 5 y 23 del cuaderno judicial).

Al sustentar su pretensión, la apoderada judicial de la recurrente manifiesta que: *“La Superintendencia de Bancos, en la emisión del acto administrativo acusado de ilegal, se limita a responsabilizar a CAPITAL BANK, INC., por ‘no proteger’ al tarjetahabiente, sin importarle que un banco no puede proteger a un cliente que da la información de su tarjeta de crédito a terceros para su uso, en contravención a sus obligaciones contractuales y legales”* (Cfr. foja 14 del cuaderno judicial).

De igual modo, manifiesta la accionante que: *“...la misma Superintendencia en su resolución de primera instancia asevera que ‘el servicio de llamada o mensaje de texto del banco, para confirmar transacciones es un servicio que ofrece la entidad **mas (sic) no es obligatorio...**’*, señalando además que, *“La Superintendencia de Bancos, decide*

*prestar atención y pronunciarse solo (sic) sobre aquellos argumentos o cuestiones que 'benefician' al tarjetahabiente o reclamante, eximiendo de toda responsabilidad a este (sic)" (Cfr. fojas 15 a 16 del cuaderno judicial).*

Visto lo anterior, es pertinente señalar que, el 8 de abril de 2022, Aboud Esber intervino como tercero interesado en el presente proceso, con el objeto que la Sala Tercera niegue la pretensión de la accionante por improcedente; toda vez, que: *"...es claro que era el banco el que tenía el deber de proteger al cliente bancario, notificándole de las transacciones irregulares; no obstante, no lo hizo; siendo igualmente notorio el hecho de que el cliente bancario no tuvo acceso oportuno a los estados de cuenta (que dicho sea de paso, no establecen término para reclamar respecto a su contenido); en virtud de que la plataforma del banco estaba siendo migrada a un sistema nuevo, entre otros elementos arriba mencionados..." (Cfr. foja 79 del cuaderno judicial).*

Luego de analizar los elementos aportados por el tercero interesado y de haber verificado los argumentos expuestos por la apoderada judicial de la accionante con el objeto de sustentar los cargos de ilegalidad formulados en contra del acto acusado, esta Procuraduría procede a contestar los mismos, advirtiendo que, conforme se demostrará, no le asiste la razón a la sociedad **CAPITAL BANK, INC.**

Este Despacho se opone a los argumentos expresados por la accionante, toda vez, que de acuerdo con las evidencias que reposan en autos, la decisión de la Superintendencia de Bancos en cuanto a ordenar a la recurrente a reservar los cargos efectuados a la tarjeta de crédito de Aboud Esber, por la suma de B/. 19,311.54, se fundamentó en el hecho que, **el banco debió identificar y reportar las veintitrés (23) transacciones realizadas con la tarjeta del reclamante, para corroborar si en efecto era él quien realizaba las compras o si se trataba de algún fraude** (Cfr. fojas 222 a 228 del expediente administrativo).

En virtud de lo anterior, es propicio traer a colación los artículos 4 y 5 del Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, adoptado por medio del Decreto

Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, los que, hacen referencia a la competencia y objetivos de la Superintendencia de Bancos. Veamos:

**“ARTÍCULO 4. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.**

Se crea la Superintendencia de Bancos como organismo autónomo del Estado, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, presupuestaria y financiera. **Tendrá competencia privativa para regular y supervisar a los bancos**, el negocio de banca y otras entidades y actividades que le sean asignadas por otras leyes.” (Lo destacado es de este Despacho).

**“ARTÍCULO 5. OBJETIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA.** Son objetivos de la Superintendencia:

...

4. **Velar por el equilibrio jurídico entre el sistema bancario y sus clientes.**”

De conformidad con las normas transcritas y en concordancia con el Acuerdo No. 003-2008 de 24 de julio de 2008, que hace alusión a la competencia de la Superintendencia de Bancos, para desarrollar procedimientos de resolución de reclamos; debemos manifestar, que la entidad demandada está legitimada para observar que las entidades bancarias cumplan con su deber de salvaguardar el interés de sus clientes, contemplando los diversos aspectos de riesgo del banco o de los servicios y/o productos que éstos ofrezcan a sus clientes; y en el caso que nos ocupa, el ente acusado ha dejado establecido que, durante el procedimiento administrativo se demostró que **CAPITAL BANK, INC.**, no cumplió con su responsabilidad de identificar si las transacciones acreditadas a la tarjeta de crédito del tercero interviniente eran habituales o no, ni formalizó el debido reporte de fraude a ese ente regulador y supervisor (Cfr. foja 226 del expediente administrativo).

Visto lo anterior, debemos traer a colación lo reseñado por la Superintendencia de Bancos, en su informe explicativo de conducta. Veamos:

“...

Consideramos que las resoluciones dictadas en el curso del proceso por esta Superintendencia de Bancos, no violan lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley No. 81 de

31 de diciembre de 2009, muy por el contrario, este Superintendencia vela por el equilibrio jurídico entre las partes y garantiza siempre el cumplimiento del debido proceso.

...

I. Si la entidad bancaria hubiera reportado como fraude las transacciones, hubiera podido presentarle a la aseguradora el reclamo del cliente por las veintitrés (23) transacciones no reconocidas.

II. Si la entidad bancaria no contaba con un sistema de servicio SMS en Venezuela, debió contar con otros canales de notificación, enviar como el envío de correo electrónico al reclamante informando sobre las transacciones, aun (sic) más considerando que se trataba de veintitrés (23) transacciones, las cuales se dieron en un corto lapso de tiempo, sin que dicha situación llamara la atención del banco.

..." (Cfr. foja 59 del cuaderno judicial).

En este escenario, considera este Despacho que los actos emitidos por la entidad demandada, se encuentran debidamente motivados con las razones de hecho y de Derecho que justifican la decisión en contra de la recurrente, de los cuales se notificó en debida forma; y se le permitió presentar los recursos que le asistían, cumpliéndose con los principios procesales que rigen la materia y observando las garantías que le amparaban a la administrada, lo que ha evidenciado que pudo ejercer ampliamente su derecho a la defensa.

En este punto, cabe señalar que **CAPITAL BANK, INC.**, presentó sus descargos y luego de evaluar sus argumentos y el caudal probatorio que guarda relación con el proceso que nos ocupa, consideramos que la recurrente no advierte causas que la exoneren de la responsabilidad que se le endilga.

Dentro de este contexto, debemos observar que en el libelo de su demanda, la activadora judicial manifiesta de manera reiterativa que el tercero interviniente desatendió su deber de presentar los reclamos en el tiempo establecido, no obstante, al verificar los estados de cuenta emitidos por la misma, se colige que ésta incumplió con los preceptos normados en el Contrato para la emisión y uso de Tarjeta de Crédito, específicamente con la décima octava cláusula, ya que, el plazo que tenía el

tarjetahabiente para reclamar no aparece señalado en los referidos reportes (Cfr. fojas 112 a 113 y 125 del expediente administrativo).

Lo anteriormente expuesto cobra relevancia, debido a que, **CAPITAL BANK, INC.**, justifica la falta de cobertura del seguro contra fraude que mantenía la tarjeta de crédito del tercero interviniente, al señalar que éste último, realizó los reportes de las transacciones de manera extemporánea; desconociendo de esta manera sus responsabilidades propias de informar al cliente el plazo que tenía para ejercer la acción de reclamo, tal como lo establece el contrato que, a su juicio, ha sido incumplido por el tarjetahabiente (Cfr. foja 60 del expediente administrativo).

Por otra parte, cabe enmarcar que, de las constancias procesales se infiere que contrario a lo alegado por la recurrente en el hecho sexto de su demanda, en el expediente bajo análisis nos encontramos ante la realización de una transacción a través de una tarjeta de crédito, en que el tarjetahabiente tiene el deber de mostrar la información concerniente a este medio de pago a la agencia de viajes que le está brindando un servicio, de modo tal, que se hiciera efectivo el cargo de los costos a la misma; y que esto, no constituye que el cliente le haya proporcionado una copia de su tarjeta a un tercero (Cfr. fojas 8, 25 y 64 del expediente administrativo).

Conforme advierte este Despacho, las razones expuestas por la apoderada judicial de **CAPITAL BANK, INC.**, no acreditan que las actuaciones de la entidad demandada, hayan violentado las normativas contenidas en los artículos 15 y 32 de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, ni los artículos 36 y 154 de la Ley N° 38 de 31 de julio de 2000, tal como afirma la recurrente.

Dentro del contexto anteriormente expresado, es propicio traer a colación lo expuesto por esa Alta Magistratura, mediante Sentencia de doce (12) de agosto de dos mil quince (2015). Veamos.

“Si bien es cierto GRUPO F. INTERNACIONAL, S.A. acreditó que hizo una consultoría respecto a mecanismos tendientes a bajar la demanda eléctrica del Centro de

Convenciones Figali y que mantenía alquiler y compra de plantas generadoras de electricidad, con ello de ninguna manera probó que éstas plantas eléctricas bastaban para sostener el consumo de energía eléctrica que el Figali Convention Center requiere para la realización de sus eventos, aunado a que, para mantener éste tipo de equipos, un lugar con masiva presencia de personas, que requiere de una seguridad propia de este tipo de locales de eventos, debía contar con instalaciones que le permitieran mantener de manera permanente plantas eléctricas por seguridad de quienes allí se congregan. Estos elementos, aunado a los ya analizados, llevan a esta Colegiatura a desestimar el cargo de infracción del artículo 36 de la Ley 38 de 2000.

De igual manera, señala GRUPO F. INTERNACIONAL, S.A. que con la decisión emitida por la Entidad Reguladora se infringe por omisión del artículo 154 de la Ley 38 de 2000, que establece que la resolución que decida una instancia o un recurso, decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y las derivadas del expediente, que sean indispensables para emitir una decisión legalmente apropiada y que la aceptación de informes y dictámenes servirá de motivación a la resolución, cuando se incorporen a su texto.

Sobre este cargo de violación el actor sostiene, que la Autoridad Reguladora no consideró los descargos y elementos probatorios propuestos por GRUPO F. INTERNACIONAL, S.A. y faltó a la imparcialidad y a la defensa de los derechos de un cliente consumidor, con lo cual no observó el contenido de la norma; sin embargo, la Sala aclara que una cosa es decidir en una instancia todas las cuestiones planteadas por los interesados y las materias o asuntos derivados del expediente y otra es lo relativo a la valoración de las pruebas incorporadas al proceso.

En ese sentido, mal puede alegar que la Autoridad en su actuación no resolvió las cuestiones del proceso, si al revisarse la tramitación del proceso se advierte, que no sólo le fue admitida su reclamación, sino que se realizó una valoración exhaustiva de las probanzas incorporadas al expediente administrativo de reclamo, como repetidamente se ha señalado, por lo que este cargo de infracción no está llamado a prosperar." (El subrayado es de este Despacho).

En virtud de lo antes expuesto y de acuerdo con las constancias procesales del expediente judicial, resulta importante destacar que la demandante no cumplió con su deber de identificar y reportar las veintitrés (23) transacciones realizadas con la

tarjeta del reclamante, para corroborar si en efecto era él quien realizaba las compras o si se trataba de algún fraude; ni demostró que hubiera cumplido con su responsabilidad de identificar si dichas transacciones eran habituales o no; como tampoco, formalizó el debido reporte de fraude a la Superintendencia de Bancos.

Producto de lo anterior, puede concluirse que al emitir el acto administrativo acusado de ilegal, la entidad demandada se ciñó a los parámetros que fija el cuerpo normativo que rige la actividad bancaria, por lo que se estima que las alegaciones de la apoderada judicial de la accionante carecen de sustento jurídico.

En el marco de lo antes expuesto, esta Procuraduría solicita a ese Tribunal se sirva declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución S.B.P.-SAC-No.1664-2019 de 24 de octubre de 2019**, emitida por la **Superintendencia de Bancos de Panamá**, ni su acto confirmatorio, y, en consecuencia, se desestimen las pretensiones de la accionante.

#### **IV. Pruebas.**

**4.1.** Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente administrativo relativo al presente caso, el cual reposa en los archivos de la entidad demandada.

**V. Derecho.** No se acepta el invocado por el recurrente.

**Del Honorable Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Montenegro  
**Procurador de la Administración**

  
Anasiris A. Polo Arroyo  
**Secretaria General, Encargada**