REPÚBLICA DE PANAMÁ

MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

Vista Número 1037

Panamá, 3 de octubre de 2019

Proceso Contencioso Administrativo de Plena Jurisdicción.

Contestación de la demanda.

La firma Herrero y Herrero, actuando en nombre y representación de la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución JD-068 de 20 de noviembre de 2018, emitida por la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**, y para que se hagan otras declaraciones.

Señor 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 demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior.

I. Cuestión Previa

Este Despacho, estima importante señalar que en la situación en estudio se advierte una controversia en la vía gubernativa entre **Bolívar Aquiles Dávalos Barrios y Compañía Internacional de Seguros, S.A.,** no obstante, como quiera que mediante el Oficio 1212 de 17 de junio de 2019, el Magistrado Sustanciador ha señalado que "*El Procurador de la Administración intervendrá en la presente causa, en defensa del acto acusado*", nuestra actuación se desarrollará bajo esa indicación (Cfr. foja 264 del expediente judicial).

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

Primero: Es cierto; por tanto, se acepta (Cfr. foja 32 del expediente judicial).

Segundo: Es cierto; por tanto, se acepta (Cfr. foja 25 del expediente judicial).

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 cierto; por tanto, se niega (Cfr. fojas 236 a 243 y 246 a 252 del expediente judicial).

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.

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.

III. Disposiciones que se aducen infringidas.

El apoderado judicial de la recurrente manifiesta que el acto acusado de ilegal infringe las siguientes disposiciones:

A. El artículo 991 del Código Judicial, que señala, entre otras cosas, que la sentencia debe ser emitida acorde a las pretensiones de la demanda, no pudiendo condenarse al demandado por cantidad superior o por objeto distinto del pretendido en la demanda, ni reconocérsele peticiones que excedan de lo probado (Cfr. fojas 8 y 9 del expediente judicial).

B. Los siguientes artículos de la Ley 38 de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General:

B.1. El artículo 177, mismo que versa sobre el trámite procesal correspondiente en aquellos casos en los que se interponga apelación anunciando pruebas en segunda instancia (Cfr. fojas 9 y 10 del expediente judicial);

B.2. El artículo 178, a través del cual se enlista el tipo de pruebas que pueden ser admitidas en segunda instancia (Cfr. fojas 10 y 11 del expediente judicial); y

B.3. El artículo 181, que establece el momento procesal en el que debe decidirse la admisión de las pruebas aducidas en segunda instancia. (Cfr. fojas 11 a 13 del expediente judicial).

IV. Descargos de la Procuraduría de la Administración, en representación de los intereses de la entidad demandada.

A. Breves Antecedentes

El señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios y la sociedad **Compañía Internacional de Seguros, S.A.,** celebraron el contrato de póliza de seguro de automóviles para asegurar el vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2016, placa No. AX0292, chasis: MR2BT9F3XD1202756, color "gray me", dentro de la vigencia comprendida desde el 31 de diciembre de 2015, hasta el 31 de diciembre de 2016 (Cfr. foja 32 del expediente judicial).

El 19 de septiembre de 2018, el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios presentó formal queja ante la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, en contra de la sociedad **Compañía Internacional de Seguros, S.A.,** debido a su disconformidad en el trámite de un reclamo originado por un siniestro ocurrido al vehículo asegurado el 14 de junio de 2016 (Cfr. fojas 25 a 29 del expediente judicial).

Mediante Providencia de 22 de septiembre de 2016, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros admitió la queja presentada, y corrió traslado de la misma a la sociedad **Compañía Internacional de Seguros, S.A.,** quien, luego de ello, presentó su contestación; realizándose posteriormente la audiencia de fondo en la cual ambas partes tuvieron la oportunidad de presentar sus descargos (Cfr. fojas 83 a 87 del expediente judicial).

Luego de evacuadas las fases procesales correspondientes, la Subdirectora General de Seguros y Reaseguros de Panamá, dictó la Resolución DPC 102 de 21 de diciembre de 2017, en la que dispuso resolver lo siguiente:

"**RESUELVE**

> **PRIMERO: NO ACCEDER** a la pretensión del señor BOLIVAR AQUILES DÁVALOS BARRIOS, portador de la cédula de identidad personal No.8-501-786, consisten (sic) en que la COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS, S.A., sociedad anónima debidamente inscrita a ficha 31651, rollo 1573, imagen 0003, de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, lo INDEMNICE en base a la cotización que fuera emitida por Ricardo Pérez, S.A., de fecha 23 de junio de 2016, por la suma de DOCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES BALBOAS CON 43/100 (B/. 12,653.43), en concepto de piezas y mano de obra por la reparación del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2016, placa No. AX0292, chasis: MR2BT9F3XD1202756, color gray me." (Cfr. 221 a 225 del expediente judicial)

Disconforme con la decisión adoptada, observamos que el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios, interpuso recurso de apelación, el cual fue resuelto a través de la Resolución JD-068 A-DPC-0543-19, fechada 20 de noviembre de 2018, en la que, al analizar las pruebas que reposaban en el expediente administrativo, se resolvió lo citado a continuación:

"**RESUELVE**

> **PRIMERO: NO ACCEDER** a la solicitud presentada por el licenciado Florentino A. Dutari Vlieg, actuando en representación del señor Bolivar Aquiles Dávalos Barrios, en cuanto a revocar en todas sus partes la Resolución No. DPC N°102 de 21 de diciembre de 2017, emitida por la Subdirectora de Seguros y Reaseguros de Panamá, para que se reconozca su reclamo concerniente a que la empresa COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS, S.A., declare la pérdida total del vehículo y le indemnice la suma de dinero que se refiere en la póliza; o en su defecto se repare el vehículo de acuerdo a la cotización emitida por Ricardo Pérez, S.A., con fecha de 23 de junio de 2016, por la suma de DOCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES BALBOAS CON 43/100 (B/. 12,653.43), en concepto de piezas y mano de obra por la reparación del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2016, placa No. AX0292, chasis: MR2BT9F3XD1202756, color 'gray me', por el siniestro ocurrido a su vehículo el día 14 de junio de 2016.
>
> **SEGUNDO: MODIFICAR** la Resolución No. DPC N°102 de 21 de diciembre de 2017, emitida por la Subdirectora General de Seguros y Reaseguros de Panamá, a efectos de ORDENAR a la

> empresa **COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS, S.A.**, hacerse responsables por el reemplazo de los asientos, la reparación de la carrocería oxidada y el tratamiento anticorrosivo respecto al vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2016, placa No. AX0292, chasis: MR2BT9F3XD1202756, color gray me.
> ..." (Cfr. 246 a 252 del expediente judicial)

En virtud de lo anterior, el 8 de marzo de 2019, **la sociedad Compañía Internacional de Seguros, S.A.,** actuando por medio de su apoderado judicial, presentó ante la Sala Tercera, la demanda que dio origen al proceso que ocupa nuestra atención, en la que solicita que se declare nula, por ilegal, la resolución acusada; y que como consecuencia de ello, se mantenga la decisión emitida a través de la Resolución DPC 102 de 21 de diciembre de 2017 (Cfr. foja 3 a 14 del expediente judicial).

B. Sobre la legalidad del acto acusado y su acto confirmatorio.

La actora, al sustentar su demanda, considera ilegal el acto demandado, alegando básicamente la supuesta violación al debido proceso, invocando las siguientes razones:

- Señala que al momento de resolver la queja administrativa objeto del presente proceso, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, a través de la resolución impugnada, resolvió en Extra Petita, es decir, más allá de las pretensiones sometidas a su conocimiento, dado que le ordenó que se hiciera responsable del reemplazo de los asientos, la reparación de la carrocería oxidada y el tratamiento anticorrosivo del vehículo asegurado, siendo que estos puntos que no fueron objeto del debate y de las pretensiones del actor (Cfr. fojas 7 a 9 del expediente judicial).
- Por otra parte, manifiesta la accionante que la decisión contenida en el acto administrativo impugnado, se fundamentó en el informe de 29 de mayo de 2018, emitido por el señor Benjamín Barahona, en su condición de Representante Legal de la empresa Taller Benjy´s Car Shop y en 4 fotos de las partes internas del vehículo, pruebas que a su juicio no fueron aportadas al proceso de forma oportuna y que tampoco fueron admitidas por la autoridad administrativa, incumpliéndose de esta manera el procedimiento

de pruebas en segunda instancia contenido en la Ley 38 de 2000 (Cfr. fojas 9 a 13 del expediente judicial).

Frente a lo señalado por la sociedad accionante, este Despacho se ve obligado a oponerse a los cargos de ilegalidad expuestos y a las disposiciones legales que aduce han sido infringidas con la expedición de la resolución objeto de controversia. Apuntamos lo anterior, debido a que al efectuar un juicio valorativo de las constancias visibles en autos, puede fácilmente concluirse que el acto administrativo objeto del presente análisis se dictó conforme a Derecho, por lo que los argumentos ensayados por la recurrente con la finalidad de demostrar su ilegalidad, carecen de sustento, en virtud de las razones que pasamos a explicar de manera conjunta.

En este orden de ideas, tenemos que, en base a lo manifestado en la demanda, los problemas jurídicos planteados, van encaminados a determinar lo siguiente:

1) Si la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, al momento de emitir la resolución impugnada, a través de la cual se resolvió la queja presentada por el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios, en contra de **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, incluyó puntos que no fueron contemplados dentro de las pretensiones del quejoso, o si en el caso de haberse ajustado a las pretensiones del actor, la decisión contempló una cantidad superior a la solicitada; y
2) Si quedó acreditado en el expediente administrativo que el vehículo del señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios sufrió el daño por el cual la resolución impugnada ordenó a la **Compañía Internacional de Seguros S.A.,** reparar.

Señalado lo previo, corresponde examinar las razones por las cuales se evidencia que en el procedimiento administrativo que ha motivado la presente demanda, la autoridad que profirió la Resolución impugnada actuó conforme a Derecho.

Así las cosas, como quiera que la acción en estudio versa sobre una controversia relacionada la supuesta violación al debido proceso legal por la inadvertencia de los

trámites preestablecidos por la ley para el curso de un procedimiento administrativo, consideramos oportuno iniciar nuestro análisis, realizando sucinta anotación sobre el importante principio del debido proceso.

Debido proceso.

El debido proceso como derecho fundamental está consagrado en el artículo 32 de la Constitución Política de la República. Esta norma constitucional a su tenor literal dice:

> "**Artículo 32. Nadie será juzgado sino por autoridad competente y conforme los trámites legales**, y no más de una vez por la misma causa penal, administrativa, policiva o disciplinaria". (El resaltado es nuestro).

Por su parte, en la esfera administrativa la salvaguarda del debido proceso se encuentra contemplada en el artículo 36 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, mismo que manifiesta lo siguiente:

> "**Artículo 36.** Ningún acto podrá emitirse o celebrarse con infracción de una norma jurídica vigente, aunque éste provenga de la misma autoridad que dicte o celebre el acto respectivo. **Ninguna autoridad podrá celebrar o emitir un acto para el cual carezca de competencia de acuerdo con la ley o los reglamentos.**" (El resaltado es nuestro).

Así mismo, el numeral 31 del artículo 201 de la ley recién aludida nos brinda la definición del "Debido Proceso Legal", en los términos citados a continuación:

> "**Artículo 201.** Los siguientes términos utilizados en esta Ley y sus reglamentos, deben ser entendidos conforme este glosario:
> ...
> **31. Debido proceso legal. Cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales en materia de procedimiento, que incluye los presupuestos señalados en el artículo 32 de la Constitución Política**: el derecho a ser juzgado conforme a los trámites legales (dar el derecho a audiencia o ser oído a las partes interesadas, el derecho a recurrir) y el derecho a no ser juzgado más de una vez por la misma causa penal, policiva, disciplinaria o administrativa." (El resaltado es nuestro).

Para el ex-magistrado Arturo Hoyos[1], *"el debido proceso legal es una institución instrumental que engloba una amplia gama de protecciones y dentro de la cual se desenvuelven diversas relaciones, por lo que decimos que es compleja, sirve de medio de*

[1] Obra: El Debido Proceso, Editorial Temis, S. A., Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1996, Pág. 55

instrumento para que puedan defenderse efectivamente y satisfacerse los derechos de las personas, las cuales, en ejercicio de su derecho de acción, formula pretensiones ante el Estado para que éste decida sobre ellas conforme a derecho."

Vale la pena además, destacar lo anotado al respecto por el autor Ossa Arbeláez[2], quien nos anota que *"el debido proceso administrativo tiene por objeto garantizar a través de la evaluación de las autoridades administrativas competentes y de los tribunales contenciosos, si los actos proferidos por la administración, se ajustan al ordenamiento jurídico legal previamente establecido para ellos, con el fin de tutelar la regularidad jurídica y afianzar la credibilidad de las instituciones del Estado, ante la propia organización y los asociados y asegurar los derechos de los gobernantes."*

Podemos complementar lo previamente expuesto, señalando que el debido proceso legal para no convertirse en un mero enunciado formalista, se nutre de diversos derechos, entre los que se encuentra: **el derecho a ser juzgado por un juez natural, el derecho de defensa, el principio de legalidad, el derecho a pruebas, el derecho a una sentencia justa, el principio de la doble instancia y la cosa juzgada**, entre otros.

Protección a los asegurados.

Así mismo, es muy importante también resaltar que los procesos de quejas atendidos por la Superintendencia, son de naturaleza garantista y buscan más que nada la protección de los contratantes de seguros en su calidad de consumidores de un servicio.

En este orden de ideas, tenemos que la protección al consumidor es de carácter constitucional, y se encuentra reconocida dentro del Capítulo I del Título III de la Constitución Nacional, consagrada bajo el epígrafe GARANTÍAS FUNDAMENTALES.

En efecto, el artículo 49 de la Carta Política alude expresamente a la materia relativa a la protección de los consumidores en los siguientes términos:

> "Artículo 49. El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los

[2] Obra: Derecho Administrativo Sancionador. Una aproximación dogmática. Editorial Legis. Segunda Edición. 2009. página 239.

> bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.
>
> La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos". (El subrayado es nuestro).

Como se puede apreciar con facilidad, el Constituyente panameño ha concebido la sensitiva materia de la protección a los consumidores y usuarios como una indudable garantía fundamental. Ello obedece al vigoroso desarrollo evolutivo que ha experimentado la protección a los consumidores en el funcionamiento de la economía actual.

Su objetivo no es otro que proteger al consumidor de todos los peligros y situaciones de desigualdad que se suscitan en el ámbito de las modernas relaciones de consumo.

Los motivos que han influido en esta tendencia marcada de crear mecanismos tuitivos a favor de los consumidores y usuarios son varios, y han sido adecuadamente sintetizados por el profesor alemán PETER GILLES, citado en la obra "Derechos del Consumidor"[3] del profesor JUAN MARCO RIVERO SÁNCHEZ que por su pertinencia es conveniente citar:

> "Al respecto no existen *numerus clausus.* **Las situaciones de peligro o desigualdad en perjuicio del consumidor se modifican constantemente, siguiendo el curso y desarrollo de la economía y del mercado.**
> (...)"

Según GILLES, los campos son los siguientes:

> "I. Un primer campo está integrado por las tratativas preliminares. (Aquí se agruparían los peligros que presentan las técnicas de mercadeo directo, por ejemplo, el llamado mercadeo de buzón, por teléfono, fax o internet, 'a la puerta de la casa', en el lugar de trabajo, entre familiares y amigos, el mercadeo de ceremonia, o en la calle, el mercadeo ambiental, psicológico, de impacto, etc.).
>
> II. Un segundo campo está integrado por lo que pueden denominarse contratos injustos (ungerechte Verträge). (Aquí se agruparían los problemas que se presentan, tanto en los contratos de intercambio de mercadería, en ventas por catálogos, ventas a distancia,

[3] Biblioteca Jurídica Dike, Medellín, 1997, Primera Edición, páginas 62 a 64

> etc., como de prestación de servicios- por ejemplo problemas que se dan a nivel de la educación directa o a distancia, protección del consumidor en el ámbito de la ayuda comercial para la vida, psicocursos, sectas, cursos de desarrollo de la personalidad, análisis de la personalidad, psicoterapias, etc.-, contratos financieros y de seguros).
>
> III. Un tercer campo está integrado por los problemas que presentan los productos y servicios peligrosos (Aquí se agruparían los problemas que se dan a nivel de la responsabilidad del productor, protección del consumidor frente a daños masivos -vg., Caso Contergan-, etc.)
>
> IV. El cuarto y último grupo se refiere a los problemas que se dan en el ámbito del derecho procesal (medidas cautelares -especialmente las atípicas-, acciones interdictales, las llamadas 'class actions', 'mass actions', 'complex litigation', insolvencia del consumidor, resolución alternativa de conflictos, etc.)"

Por otra parte, para concretar la protección del consumidor y precaverlo de los peligros a que se encuentra expuesto, por virtud del surgimiento masivo de relaciones de consumo, el ordenamiento jurídico panameño ha consagrado diversos dispositivos para ejercer tutela en los diversos ámbitos, de entre los cuales, en virtud de la materia estudiada, nos referiremos al campo administrativo, donde **se reconoce a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, como una institución cuyo objetivo es proteger a los contratantes de seguros, razón por la cual, le confiere atribuciones para investigar y sancionar actos que menoscaben la posición de éstos.**

De lo dicho queda claro entonces, que **la protección al contratante de seguro, en su calidad de consumidor, representa en Panamá una indiscutible garantía fundamental cuya protección está reforzada en aras de garantizarle la protección de todos los peligros y situaciones de desigualdad habidas en el comercio.**

No se puede perder de vista que la queja que motivó el presente proceso, se dio en virtud de un contrato de seguros (servicio) en el que el señor Bolívar Dávalos fue contratante (consumidor) y Compañía Internacional de Seguros, S.A., contratista (agente económico), por tanto existe una relación de consumo entre ambos, amparada por las normas de protección al consumidor.

Sobre el particular, el Pleno de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia de 31 de agosto de 2015, manifestó:

> "que **los procesos de protección al consumidor son eminentemente tuitivos**, teniendo como norte la tutela íntegra de los derechos de las personas naturales o jurídicas que adquieren bienes o servicios de cualquier naturaleza (consumidores), frente a un agente económico (proveedor) que a título oneroso o con un fin comercial, proporciona a otras personas un bien o servicio de manera profesional y habitual.
>
> **Lo anterior significa que este tipo de procesos busca equiparar la diferencia existente entre los consumidores de bienes y servicios y los proveedores de los mismos, dado que estos últimos por su poder económico se encontrarían en una posición de evidente ventaja frente al consumidor, si las causas que nacen producto de la relación de consumo fuesen ventiladas ante la jurisdicción ordinaria.**" (El resaltado es nuestro).

En este orden de ideas, tenemos que en nuestra República la Ley 12 de 3 de abril de 2012, se consagra como el instrumento jurídico encargado de la protección y defensa de los asegurados. Dicha Ley indica en su artículo 7 que la Superintendencia de Seguros y Reaseguros tiene como objetivo fundamental *"**la protección de los contratantes** y el fomento de un mercado de seguros inclusivo, por medio del ejercicio de funciones y actividades que garanticen la solvencia y liquidez de las aseguradoras y el ejercicio de las actividades reguladas en cumplimiento de esta Ley y sus reglamentos."*.

Una vez resaltado lo anterior, es imprescindible para este Despacho hacer un estudio del proceso de decisión de quejas llevado a cabo por la entidad demandada (motivador de la presente demanda), a fin de evidenciar que en el mismo la Superintendencia de Seguros y Reaseguros profirió la resolución impugnada en apego a la Ley y atendiendo a la garantía fundamental del Debido Proceso.

Ahora bien, resulta de vital importancia manifestar que, de acuerdo a lo comentado en ocasiones anteriores por la Sala Tercera, su función en esta instancia no va encaminada a verificar si en el proceso de quejas se dio una valoración adecuada de los medios probatorios, contrario a ello, el objetivo del Tribunal es determinar si la Superintendencia de Seguros y Reaseguros realizó la correspondiente actividad valorativa y en virtud de ella

se tomó una decisión, previo al cumplimiento de las garantías del debido proceso que deben ser inherentes a este tipo de quejas.

Anotamos lo previo, toda vez que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, ha reiterado en casos similares al que hoy ocupa nuestra atención, que a ella le corresponde ejercer el control judicial de la legalidad sobre la actuación de la Administración, no obstante, el ejercicio valorativo de las pruebas corresponde a la Administración, quien es el organismo técnico especializado para resolver la controversia. Así se pronunció, por ejemplo, en la Sentencia de 31 de octubre de 2018, que, al resolver sobre un caso similar, expresó lo siguiente:

> "**Cabe subrayar que a este Tribunal, no le corresponde verificar si se dio una valoración adecuada de las pruebas, sino si se realizó la actividad valorativa, y con base a ello, se adoptó una decisión, toda vez que la labor de la Sala es ejercer un control judicial de legalidad sobre la actuación de la Administración, pues el ejercicio valorativo, le corresponde a la Administración quien es el organismo técnico, especializado para determinar en primera instancia.**" (El resaltado y subrayado es nuestro).

En esta línea de pensamiento, tenemos que la presente controversia surge, como indicamos anteriormente, de la queja presentada por el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios, en su propio nombre, en contra de **Compañía Internacional de Seguros, S.A.** En dicho escrito, el quejoso manifiesta, en su parte pertinente, lo siguiente:

> "El día 14/6/2016 en horas 12MD comenzó un torrencial aguacero en la Universidad de Panamá en la salida que está en la facultad de medicina y economía (lugar donde) se encontraba el auto de mi propiedad Toyota yaris del 2016 color gris ratón con placa AX0292 (sic).
>
> Una (sic) torrencial aguacero provocó una inundación en esa área y el vehículo quedó inundado hasta la mitad de los vidrios y en el compartimiento interno el agua mojó y llegó hasta el tablero de mando, loas asientos, los papeles de la guantera, entre ellos los papeles del carro se mojaron.
>
> ...
>
> Aclaro que la lluvia ocurrió más o menos 12MD en adelante. Ya a las 2:51pm el agua había bajado hasta la mitad de la puerta. El ajustador de I. de Seguros llegó después de las 2:51pm. La grúa llegó a las 7pm pasadas y no se pudo llegar a Ricardo Pérez. Fue llevado al corral de I.S. Al día siguiente 15 de junio 8:50am llegó a Ricardo

> Pérez llevado por la grúa de I.S., más o menos 21 horas después del incidente.
>
> ...
>
> Posteriormente se me envió la cotización que se realizara el 23 de junio de 2016 (9 días después) que ascendía a los 12,653.43, hecha por el Sr. Jorge Estrada de Ricardo Pérez. Aclaro que en esta cotización no se incluía el reemplazo de los asientos (cotización). Aclaro que pedí por mi cuenta y no se pudo porque se lo llevaron a arreglar los asientos y esto impidió la cotización de los asientos, que iba a subir en gran escala la cotización mencionada anteriormente.
>
> Posteriormente me entero que existe una segunda cotización (2,704.99) hecha el 8 de junio por el señor Ernesto Atherley, también de la Toyota después de 25 días del incidente. Aclaro que el tiempo que pasó (sic) entra la 1era y la 2da cotización (fue de más o menos 14 días). Sentí mucho misterio cuando iba a Toyota y mandaban a preguntar en la Internacional. No me daban respuesta.
>
> Esta última cotización sorprendentemente fue de 2,704.99 casi 10,000 dólares más debajo de la primera cotización, la cual ponía la situación de arreglo y no pérdida total.
>
> Aclaro que esta última cotización se hizo después de ir personal de la Internacional de Seguros. (Cfr. fojas 24 a 29 del expediente judicial).

Ante los supuestos daños ocasionados, el quejoso indicó como pretensión, la siguiente:

> "Solicito que se declare mi vehículo por el pronóstico incierto, pérdida total... o en su defecto que se me repare el vehículo de acuerdo a la primera cotización, más el reemplazo de los asientos que sería otro costo más. (no estaba cotizado ni en la primera ni la segunda cotización)." (Cfr. foja 25 del expediente judicial).

El señor Bolívar Dávalos, a fin de dar sustento a sus pretensiones, presentó, entre otras, las pruebas que a continuación se describen:

1) Copia cotejada con el original del Registro único de Propiedad Vehicular del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, con placa AX0292 (Cfr. foja 31 del expediente judicial).
2) Copia del contrato de Seguros del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, con placa AX0292 (Cfr. foja 32 a 43 del expediente judicial).
3) Copia de la cotización fechada 23 de junio de 2016, realizada por Jorge Estrada, en su condición de colaborador de Ricardo Pérez, S.A., por el

monto de doce mil seiscientos cincuenta y tres balboas con 43/100 (12,653.43), para la reparación del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, con placa AX0292 (Cfr. foja 53 del expediente judicial).

4) Copia de la cotización fechada 8 de julio de 2016, realizada por Ernesto Atherley, en su condición de colaborador de Ricardo Pérez, S.A., por el monto de dos mil setecientos cuatro balboas con 99/100 ((2,704.99), para la reparación del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, con placa AX0292 (Cfr. foja 52 del expediente judicial).

5) Nota de 21 y 22 de julio de 2016, confeccionadas por el señor Bolívar Dávalos, dirigidas a Ricardo Pérez, S.A., mediante la cual solicitaba se le explicara por escrito la diferencia de más de diez mil balboas (B/.10,000.00) entre las dos cotizaciones confeccionadas por Ricardo Pérez, S.A. (Cfr. fojas 57 y 58 del expediente judicial).

6) Copia de la Nota de fecha 8 de agosto de 2016, elaborada por el señor Bolívar Dávalos, dirigida la Licenciada Erika Velasco, ejecutiva de controversia de la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, mediante la cual le solicitaba una explicación respecto a situaciones que consideraba irregulares en el trámite producto de su siniestro, entre éstas, el hecho que se hayan realizado dos (2) cotizaciones diferentes con montos muy diferenciados y que se haya ordenado la reparación del vehículo sin su consentimiento (Cfr. fojas 44 a 47 del expediente judicial).

7) Copia de la Nota de fecha 8 de septiembre de 2016, elaborada por el señor Bolívar Dávalos, dirigida la Licenciada Erika Velasco, ejecutiva de controversia de la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, mediante la cual le manifiesta su disconformidad con la carta de 31 de agosto del mismo año, que le remitiera la Licenciada Erika Velasco, debido a que la misma no dio respuesta a la solicitud realizada por el en la precitada carta de 8 de

agosto de 2016. En dicha carta además detalló algunos daños que, a su juicio, no estaban siendo tomados en cuenta con la cotización inicial, tal es el caso de los asientos del vehículo y el óxido (Cfr. fojas 49 y 50 del expediente judicial).

8) Fotografías del vehículo asegurado al momento de la inundación y posterior a ella (Cfr. fojas 60 a 67 del expediente judicial).

Según consta en el expediente administrativo que antecede a esta etapa, la queja fue admitida por la entidad demandada, el día 22 de septiembre de 2016, siendo contestada por la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, el 4 de octubre de 2016. La audiencia respectiva fue realizada el 13 de octubre del mismo año. Además, se constata que en el acto de audiencia las partes presentaron sus medios probatorios, mismos que fueron admitidos mediante la Providencia de 15 de junio de 2017 (Cfr. fojas 89 a 117 del expediente administrativo).

El proceso administrativo culmina en primera instancia, con la emisión por parte de la Subdirectora General de Seguros y Reaseguros de Panamá, en uso de sus facultades legales, de la Resolución JD-068 del 20 de noviembre de 2018, mediante la cual se resolvió no acceder a la pretensión del señor Bolívar Dávalos, en contra de la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, (Cfr. 221 a 225 del expediente judicial).

El señor Bolívar Dávalos, apeló la decisión contenida en la referida Resolución JD-068 del 20 de noviembre de 2018, adjuntando como pruebas copia autenticada de una inspección y certificación realizada por el Taller BENJY´S Car Shop y juego de 4 fotos de las partes internas del vehículo, las cuales evidencian afectaciones por corrosión sufridas por el vehículo, surgidas con posterioridad a la fecha del siniestro.

Posteriormente, la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, mediante Resolución JD-068 de 20 de noviembre de 2018, **resolvió confirmar** la resolución apelada, en el sentido de no acceder a la pretensión del señor Bolívar Dávalos, en contra de la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, para que esta última lo

indemnizara en base a la cotización que fuera emitida por Ricardo Pérez, S.A., de fecha 23 de junio de 2016, por la suma de DOCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES BALBOAS CON 43/100 (B/. 12,653.43), en concepto de piezas y mano de obra por la reparación del vehículo marca Toyota, modelo Yaris, año 2016, placa No. AX0292, chasis: MR2BT9F3XD1202756, color gray me; no obstante, **modificó** la Resolución DPC 102 de 21 de diciembre de 2017, a efectos de ordenar a la empresa **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, hacerse responsables por el reemplazo de los asientos, la reparación de la carrocería y el tratamiento anticorrosivo respecto del vehículo Toyota tantas veces aludido.

Las motivaciones que llevaron al juzgador de esa instancia a adoptar la decisión contenida en el párrafo anterior, fueron medularmente las siguientes:

> "Se observa que la empresa aseguradora, no brindó al consumidor una explicación clara, razonable y suficiente, respecto al cambio considerable en el presupuesto para reparar el vehículo; incumpliendo de este modo con normas que regulan la protección al consumidor de seguros.
>
> En este mismo orden de ideas, es preciso indicar, que toda reparación de un vehículo bajo la cobertura de una póliza de seguros, deberá dar garantizar (sic) de calidad, seguridad y un funcionamiento normal para el cual fue adquirido; aunado al hecho que en el caso que nos ocupa se trata de un vehículo nuevo.
>
> Lo antes indicado hace referencia al principio de normalidad en materia de protección al consumidor, el cual se fundamenta en el artículo 42 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que indica: *'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...'*
>
> ...
>
> La atención brindada por la empresa aseguradora no cumple con lo establecido en el citado artículo, en cuanto a la gestión de un servicio diligente y eficiente en favor de su cliente. Esto queda evidenciado en el análisis realizado por el taller Benjy´s Car Shop, lo cual no fue refutado por la empresa aseguradora.
>
> Consta en este expediente que el consumidor manifestó reiteradas veces su disconformidad con el servicio brindado, ante ello, la empresa se justifica en base a que el talle fue elegido por el asegurado y es el idóneo para la evaluación respectiva; no obstante omite hacer referencia que ese mismo taller había emitido una certificación con un monto más alto y que incluía otras partes.

> Lo anterior consta en los descargos visibles en la foja 62 y 63 presentados por el apoderado judicial de la empresa, al manifestar lo siguiente: Al momento de formalizarse el reclamo, el asegurado, solicitó que su vehículo fuera reparado por el taller de Ricardo Pérez, la cual es la empresa concesionaria de la marca Toyota en la República de Panamá; la empresa Ricardo Pérez es el taller idóneo para diagnosticar y reparar los vehículos de la Marca Toyota por ser el agente concesionario y distribuidor autorizado de esa Marca para la República de Panamá. La empresa aseguradora autorizó la reparación del vehículo tomando en cuenta las consideraciones que realizó el Taller de Ricardo Pérez.'
>
> En atención a lo esbozado en los descargos de primera instancia, señalamos que dentro del expediente no consta explicación alguna sobre las consideraciones realizadas por el Taller Ricardo Pérez, S.A., respecto al cambio de las cotizaciones.
>
> ...
>
> Respecto a su solicitud de remplazo de asientos y demás daños a la carrocería, cabe destacar que el asegurado siempre ha manifestado su disconformidad con las reparaciones llevadas a cabo, donde resulta que la única prueba aportada por el recurrente en la segunda instancia, refiere que su vehículo presenta daños en los asientos y carrocería, recomendándose el cambio de los mismos y un tratamiento anticorrosivo, por tal razón nos resulta justo que la empresa aseguradora cubra el reemplazo de los asientos, la reparación de la carrocería oxidada y el tratamiento anticorrosivo, garantizando así sus servicios en cumplimiento de las normas de protección al consumidor de seguros." (Cfr. fojas 246 a 252 del expediente judicial).

B.1. Sobre la inexistencia de Extra Petita, por cuanto la resolución impugnada sólo incluyó aquellos puntos que fueron contemplados dentro de las pretensiones del señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios.

Al hacer un análisis del caso en cuestión, fácilmente puede determinarse que **la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, al momento de emitir la resolución impugnada**, a través de la cual se resolvió la queja presentada por el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios, en contra de **Compañía Internacional de Seguros, S.A., se ajustó a las pretensiones del actor, por cuanto incluyó solamente aquellos puntos que fueron contemplados dentro de las pretensiones de éste.**

Los argumentos que nos permitieron arribar a la conclusión vertida en el párrafo precedente, parten del hecho que la resolución impugnada ordenó a la **Compañía Internacional de Seguros S.A.:**

1) reemplazo de los asientos; y,

2) la reparación de la carrocería oxidada y el tratamiento anticorrosivo (daños ocultos del vehículo).

Al respecto, tenemos que **al presentar la queja que motivó el presente proceso, el señor Dávalos Barrios, solicitó** la reparación del vehículo conforme a lo dispuesto en la primera cotización, y que además **se reemplazaran los asientos**, incluso hace la salvedad que el reemplazo de los asientos no había sido contemplado en ninguna de las dos cotizaciones efectuadas al vehículo marca Toyota de su propiedad, tal como a su propia letra manifestó:

> "**Solicito** que se declare mi vehículo por el pronóstico incierto, pérdida total... o en su defecto **que se me repare el vehículo de acuerdo a la primera cotización, más el reemplazo de los asientos que sería otro costo más. (No estaba cotizado ni en la primera ni la segunda cotización)**." (Cfr. foja 25 del expediente judicial).

Aunado a lo anterior, el quejoso manifestó en el precitado escrito de queja su preocupación por los daños ocultos como el óxido o corrosión que podían afectar a su vehículo, en reiteradas ocasiones, debido a las irregularidades que percibía en el proceso de reparación de su vehículo (Cfr. foja 27 del expediente judicial).

Así mismo, constan gran cantidad de cartas enviadas por el quejoso, tanto a la compañía aseguradora, como a Ricardo Pérez, en la que exponía su preocupación sobre posibles daños ocultos que podía presentar el vehículo en caso que su reparación no fuese realizada de la forma correcta.

Incluso, puede apreciarse que en el transcurso de todo el proceso de queja que antecedió a la presente demanda, el quejoso advirtió reiteradamente sobre la posible existencia de daños ocultos que podrían afectar el vehículo; al respecto el señor Bolívar Dávalos en el acto audiencia, al solicitar a la Autoridad de primera instancia lo siguiente:

> "El cliente gustaría que se le informe por escrito y también para saldar dudas si un ajustador público pudiera hacer una evaluación del proceso para tener la certeza de que sus riesgos fueron cubiertos a cabalidad o si deliberadamente se buscó minimizar el monto a cubrir por el reclamo. **En caso de que los daños son más extensivos de los**

que el taller estipuló en la segunda cotización que nos certifiquen que se harán responsable de los mismos." (El resaltado es nuestro)

Del extracto citado, se evidencia que el consumidor hizo mención sobre la existencia de posibles daños ocultos, e incluyó dentro de sus pretensiones la necesidad que la Compañía Internacional de Seguros S.A., se hiciera cargo de los mismos en caso de que éstos llegaran a comprobarse.

Es por ello, que mal puede la parte actora señalar que existe "Extra Petita", puesto que la decisión de la queja que motiva el presente análisis, se realizó atendiendo a las pretensiones esgrimidas por el actor a lo largo de todo el proceso administrativo, tal como es palpable en el propio expediente.

Los razonamientos jurídicos esbozados ponen de relieve que, al versar la queja sobre afectaciones derivadas de una inundación sufrida por un vehículo, el reemplazo de los asientos, la reparación de la carrocería oxidada y el tratamiento anticorrosivo (daños ocultos del vehículo), obviamente forman parte de los aspectos a considerar al momento de determinar los daños acaecidos en dicho vehículo, máxime cuando el quejoso expresamente solicita que sean éstos considerados.

En virtud de lo anteriormente expuesto, no quedan dudas que la resolución impugnada se ajustó parcialmente a las pretensiones del señor Bolívar Dávalos, e incluyo solamente aquellos puntos que fueron contemplados dentro de las pretensiones del quejoso, por tanto no está llamado a prosperar el cargo de ilegalidad referente a este punto.

B.2. Sobre la acreditación en el expediente que el vehículo del señor Bolívar Dávalos sufrió el daño que motivó a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, a ordenar a la Compañía Internacional de Seguros S.A., mediante la resolución impugnada, su reparación.

Ahora bien, como quiera que ya ha quedado de manifiesto que la resolución de segunda instancia se dictó atendiendo a las pretensiones formuladas por el señor Bolívar Dávalos, corresponde entrar a exponer las razones por las cuales quedó acreditado en el

expediente que **dicho asegurado sufrió los daños a los que fue condenada a reparar Compañía Internacional de Seguros, S.A.**

Cabe subrayar que el régimen aplicable a la protección de los asegurados, es la Ley 12 de 3 de abril de 2012, "Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones", misma que como señalamos anteriormente, tiene carácter proteccionista en la búsqueda del equilibrio a favor del consumidor, por lo que ha dictado normas y principios tendientes a garantizar la relación entre el consumidor de seguros y los agentes económicos, entre los cuales, contempla el derecho de todo consumidor de seguros a obtener servicios de calidad y la obligación de las aseguradoras de ser diligentes en la atención de consultas, reclamos y peticiones del asegurado en lo que respecta a la póliza. Así ha sido dispuesto en la norma rectora en la materia, recién aludida, en sus artículos 241 y 243, que a su letra dicen:

> "**Artículo 241. Obligaciones de las aseguradoras.** Son obligaciones de las aseguradoras las siguientes:
> ...
> 3. Ser diligentes en la atención de consultas, reclamos y peticiones del asegurado concernientes a la póliza o al pago de la prima.
> ..."
> "**Artículo 243 Derechos básicos de los consumidores de seguros.** Los contratantes y asegurados tendrán, entre otros, los siguientes derechos básicos e irrenunciables:
> ...
> 3. Recibir un servicio diligente y eficiente por parte de las personas supervisadas, particularmente en lo que respecta a consultas, reclamos y peticiones concernientes a la póliza o al pago de la prima.
> ..." (El subrayado es nuestro)

Como quiera que la Ley 12 de 3 de abril de 2012, en sus artículos 1 y 7 establecen que la Superintendencia de Seguros y Reaseguros tiene como objetivo fundamental ***"la debida protección de los asegurados"*** y ***"la protección de los contratantes",*** respectivamente, resulta fundamental que en el estudio del presente caso, sean tomadas en consideración las directrices contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, de protección al consumidor; esto, en concordancia con lo dispuesto en la propia Ley de

Seguros, que en su artículo 305 de "normas supletorias" nos remite a la supletoriedad de la Ley 45 de 2007, en los temas de protección al consumidor de seguros, tal es el caso que ocupa nuestra atención.

En ese sentido, en materia de protección al consumidor rige el **principio indubio pro consumidor**, el cual lo describe el autor Luis Camargo Vergara, en su obra Régimen Jurídico de Los Mercados[4] así: *"La protección que la Constitución y la Ley le dispensa a los consumidores, presume el carácter tuitivo que en las relaciones de consumo se establece en beneficio de la parte más débil en la relación jurídica que se produce entre proveedores y consumidores, que tiene como presupuesto la debilidad estructural del sistema económico, en lo que respecta al equilibrio que debe existir entre los agentes económicos que mueven la oferta de bienes y servicios y la demanda de esto por parte de los compradores y consumidores."*

En efecto, como resultado dentro de las relaciones de consumo, se le debe garantizar a los consumidores que sean protegidos eficazmente sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo en toda relación, como persona natural que adquiere de un proveedor servicios finales de cualquier naturaleza (como es el caso del servicio de seguro de automóvil), lo que presupone una obligación de los agentes económicos en materia de seguros, de indemnizar los perjuicios que sufran los consumidores, incluídos dentro del contrato.

De esta forma, se hace necesario referirnos al contenido de las siguientes disposiciones legales, contenidas en la sección 3era del Capítulo II de "Protección al Consumidor de Seguros", de la Ley 12 de la Ley 12 de 3 de abril de 2012, que señalan:

> "**Artículo 261.** Inicio de las investigaciones. En ejercicio de sus funciones específicas, la Superintendencia podrá iniciar, de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos de los consumidores de seguros y aplicar las sanciones correspondientes. Para brindar un carácter oficial a la actuación de los funcionarios que realicen inspecciones, auditorías o verificaciones, se les proveerá de carné de identificación numerado, que al efecto extenderá la Superintendencia y que deberá ser

[4] Camargo Vergara, Luis. Régimen Jurídico de Los Mercados. Panamá: Imprenta Articsa, 2012, Pág. 81

presentado al interesado antes de la inspección o cualquiera otra actuación que se realice.

Artículo 262. Apertura del proceso. Ante una denuncia o verificación de oficio, se procederá a la apertura del procedimiento, el cual podrá ser cerrado y archivado si se corrobora que ha sido infundada la denuncia. En caso contrario, cuando se verifique que existen suficientes elementos que ameriten continuar con la investigación se expedirá boleta de citación por única vez, que podrá ser emitida por la Superintendencia o quienes esta designe.

Esta indicará el lugar, la fecha y la hora en que deberá presentarse a rendir descargo sobre la presunta infracción que motivó la actuación y será entregada al representante legal del supuesto infractor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, con tres días de anticipación como mínimo a la fecha establecida para rendir el descargo.

...

Artículo 264. Decisión del superintendente. En la oportunidad señalada para rendir descargo, el presunto infractor podrá presentar todos los medios probatorios admitidos por el Código Judicial y con ello, las actuaciones pasarán al despacho del superintendente para su decisión.

La resolución será notificada al representante legal del investigado.

Si la parte que hubiera de ser notificada personalmente no fuera hallada en horas hábiles en la oficina, la habitación o el lugar designado por ella, en dos días distintos, será notificada por edicto de puerta y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación.

Contra la decisión del superintendente se podrá interponer y sustentar, dentro de los cinco días de la notificación, recurso de apelación ante el Junta Directiva de la Superintendencia. El recurso de apelación se concederá con efecto suspensivo y agotará la vía gubernativa."

Bajo este marco jurídico, se hace palpable que, conforme a las excerptas legales recién aludidas, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros dio el trámite correspondiente a la queja y garantizó todas las etapas procesales propias de este tipo de causas, y es que, tanto la parte accionante, como la acusada, contaron con la oportunidad de presentar las pruebas y descargos que sustentaran sus pretensiones. Igualmente, se evidencia que ambas partes contaron con la oportunidad de recurrir u oponerse, según sea al caso, a la decisión adoptada en primera instancia.

Aunado a lo anterior, se aprecia que la decisión contenida en las Resolución impugnada, fue adoptada luego de una valoración minuciosa de las pruebas aportadas en el proceso y atendió lo consignado en el artículo 42 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que es del siguiente tenor:

> **"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."

En virtud de lo anotado en párrafos anteriores, este Despacho coincide con el criterio manifestado por la Administración en la Resolución JD-068 de 20 de noviembre de 2018, puesto que las pruebas presentadas en el proceso lograron determinar que el vehículo del señor Bolívar Dávalos sufrió daños por corrosión en varias partes del vehículo y humedad en los asientos.

Tal situación llevó a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros a considerar la responsabilidad del agente económico sobre los hechos suscitados, y en consecuencia, ordenarle el reemplazo de los asientos y la reparación de los vicios ocultos existentes en el vehículo. En este punto, resulta oportuno destacar que las pruebas aportadas por el señor Bolívar Dávalos junto al escrito de apelación, fueron correctamente consideradas por la autoridad de segunda instancia, y es que, además de encontrarnos en un proceso de protección al consumidor (el cual es más flexible en favor de los intereses de éste), la naturaleza de las mismas impedía que su presentación fuese realizada con anterioridad. No puede perderse de vista, que dichas pruebas acreditaron que el vehículo asegurado se encontraba afectado por la corrosión (óxido) de alguna de sus partes, entre éstas, los rieles y ganchos que sujetan los asientos.

Mal hubiese podido exigírsele al quejoso que presentara dichas pruebas en primera instancia, cuando en esa etapa el vehículo en cuestión no había manifestado afectaciones producto de la corrosión, pues, como es sabido, la afectación por corrosión no es

automática, ni mucho menos inmediata, sino que surge en los metales con el paso del tiempo, luego de que se vean expuestos a un agente corrosivo, como lo es el agua, sin que posteriormente reciba el adecuado tratamiento anticorrosivo, situación que ocurrió en el caso que nos ocupa.

Es evidente que el quejoso advirtió en reiteradas ocasiones sobre los efectos adversos o vicios ocultos que podía sufrir su vehículo si no se le daba el tratamiento adecuado para su reparación y la aseguradora hizo caso omiso a aquellas advertencias, incumpliendo de esta forma obligaciones legales que debieron haber acatado, obviando a su vez, derechos fundamentales que obraban a favor del consumidor.

Para este Despacho, existe material suficiente en el expediente que acredita la afectación por la cual se declaró la responsabilidad de **Compañía Internacional de Seguros S.A.** (sin que necesariamente se incluya aquél que fue aportado junto a la apelación), dentro del cual merece la pena subrayar las fotos presentadas junto a la queja primigenia, en las que se observa como el automóvil se encontraba inundado hasta la mitad de los vidrios; también se aprecia que pese a ello, en la segunda cotización (utilizada por la compañía como parámetro para hacer las reparaciones al vehículo) no se contempla ningún tipo de tratamiento anticorrosivo a fin de evitar la afectación en sus partes, que mediante la Resolución impugnada ordenó su reparación. Adicionalmente, consta que el quejoso en todo momento advirtió sobre el mal procedimiento practicado en la reparación de su automóvil y los posibles daños ocultos que pudiesen ser ocasionados al mismo como consecuencia de la deficiente reparación, mismas que fueron omitidas por la aseguradora.

Es por ello, que carece de fundamento el único argumento por el cual la accionante pretende, a través de la demanda presentada, desligarse de la responsabilidad que le ocupa, siendo éste la objeción a unas pruebas presentadas por el actor junto al escrito de su apelación en el proceso administrativo, cuando a todas luces, las mismas no son las únicas que acreditan las afectaciones sufridas por el

automóvil del señor Dávalos, sino que existe abundante caudal que evidencia sus afectaciones.

No se puede obviar, que la accionante en el proceso llevado en la vía administrativa contó con la oportunidad procesal para desvirtuar dichas pruebas y no lo hizo, y ahora pretende, a través del proceso de marras, subsanar tal omisión, sin que el Derecho le ampare.

En esta línea, se observa que la demandante tampoco incorporó, junto a esta demanda, alguna prueba que hiciera arribar a la conclusión que las afectaciones en el automóvil del señor Bolívar Dávalos eran por causas ajenas a la inundación, o que respondían a algún otro factor, siendo esa su obligación en atención al artículo 784 del Código Judicial que establece que *"Incumbe a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que les son favorables"*.

Destacamos éste último punto, puesto que, **al encontrarnos frente a un proceso administrativo de naturaleza especia**l (con principios y garantías que regulan la relación de consumo y servicios), tal como ya lo hemos indicado, **opera en favor del consumidor el "interés superior del consumidor", también conocido como principio indubio pro consumidor, consagrado en el artículo 127 numeral 12 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, mismo que indica ante la duda sobre el fondo de una controversia, debe prevalecer lo alegado por el consumidor** y que fue el sustento jurídico que indudablemente robustece el criterio vertido por la Administración en la decisión hoy controvertida.

En este orden de ideas, se debe resaltar que en materia de derecho del consumidor, la Sala Tercera de la Corte ha dicho que rige el principio que hace que ambas partes tengan igual obligación de aportar pruebas, pues la responsabilidad por éstas es compartida.

Para mayor comprensión de lo hasta aquí anotado, estimamos pertinente referirnos a lo expuesto en la Sentencia de 31 de octubre de 2018, proferida por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, que en su parte medular indicó:

"En mérito de lo expuesto, la Sala es del criterio que **en base que estamos frente a un proceso administrativo especial con principios y garantías que regula la relación de consumo y servicios**, sumado al hecho que dentro del proceso administrativo en examen, **las pruebas presentadas lograron determinar que el vehículo del consumidor sufrió daños por combustible contaminado**; esto le permitió a la autoridad concluir la responsabilidad del agente económico, toda vez que **Petróleos Delta S.A. no logró desvirtuar que el producto despachado en su estación de servicio (Delta Tumba Muerto), no estaba contaminado, y que dichos daños no le eran imputables al consumidor, en consecuencia, a la luz del principio de favorabilidad que la ley consigna como 'el interés superior del consumidor' o principio indubio pro consumidor, se accedió a la pretensión del consumidor**.

Esto es así, porque **en materia de derecho del consumidor, rige el principio de la carga probatoria dinámica, el mismo no implica la inversión total de dicha carga, sino que la misma resulta 'compartida'**, es decir, ambas partes tienen la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, a los fines de privilegiar la verdad objetiva sobre la formal, posibilitando así la efectiva concreción de la justicia.

De allí que, la Administración, ACODECO, valoró en la presente causa que el consumidor hizo todas las diligencias tendientes a que se efectuará el análisis al combustible, sin embargo, el agente económico se negó a hacerlos, hecho que advirtió éste desde el momento que interpuso la queja, y por su parte, el agente económico se limitó a aportar como prueba copia de los despachos de diésel del 10 de octubre al 12 de octubre de 2015.

La situación planteada, le permite a la Administración concluir que era desequilibrado imponerle al consumidor, la obligación de demostrar el defecto del producto, ya que el agente económico se encuentra dentro del proceso en mejores condiciones, en mayor aptitud para proporcionar el material probatorio vinculado a la materia controvertida, y, sumado a que se acreditó que el vehículo del consumidor sufrió daños por combustible contaminado, aplicó el principio indubio pro consumidor, ante la duda sobre el fondo de la controversia, prevaleciendo así lo alegado por el consumidor.

Indicamos lo anterior, toda vez que el principio indubio pro consumidor, consagrado en el artículo 127 numeral 12 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, fue el sustento jurídico que le permitió a la Administración, revocar en todas sus partes, la Resolución DNP 1044-16DD de 17 de noviembre de 2016, que estipula que, en caso de duda sobre el fondo de la controversia, prevalecerá lo que alegue el consumidor.

...

En consecuencia, se desestiman los cargos de ilegalidad de los artículos 80, 127 (numeral 12) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007;

> 781, 784 del Código Judicial, y 34, 36 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, relativos a la solidaridad del proveedor por responsabilidad extracontractual; de las reglas que rigen los procesos que se ventilan en los juzgados municipales; a la apreciación de la prueba y que le incumbes a las partes probar los hechos o datos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que le son favorables; sobre principios que informan al procedimiento administrativo general y la indicación en el sentido que ningún acto podrá emitirse o celebrarse con infracción a una norma jurídica vigente aunque este provenga de la misma autoridad que dicte o celebrar el acto respectivo.
>
> Por consiguiente, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, DECLARA QUE NO ES ILEGAL, la Resolución No. A-DPC-632-17 de 19 de mayo de 2017, " (El resaltado es nuestro).

Bajo ese contexto, debemos reiterar lo que hemos anotado previamente, en el sentido que, por una parte, la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, al momento de emitir la resolución impugnada, a través de la cual se resolvió la queja presentada por el señor Bolívar Aquiles Dávalos Barrios, en contra de **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, se ajustó a las pretensiones del actor, por cuanto incluyó solamente aquellos puntos que fueron contemplados dentro de las pretensiones de éste; y por la otra, que el vehículo del señor Bolívar Dávalos sufrió el daño que motivó a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, a ordenar a la **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, mediante la resolución impugnada, su reparación.

Finalmente, cabe destacar que es a todas luces evidente que la entidad demandada realizó la actividad valorativa, y con base a ello, se adoptó una decisión ceñida a la aplicación e interpretación de las normas, y, los principios, que rigen al proceso especial, como es el de **indubio pro consumidor**, mismo que fue utilizado al instruir el proceso de decisión de quejas.

En el marco de los hechos cuya relación hemos expuesto en los párrafos precedentes, solicitamos respetuosamente a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución JD-068 de 20 de noviembre de 2018, emitida por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**, y se desestimen las demás pretensiones de la actora.

V. Pruebas.

A. Se **aduce** como prueba documental de esta Procuraduría, la copia autenticada del expediente administrativo que guarda relación con este caso, cuyo original reposa en los archivos de la entidad demandada.

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

Del Honorable Magistrado Presidente,

Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración

Mónica I. Castillo Arjona
Secretaria General

Expediente 161-19