

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1443

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACION

Panamá, 7 de diciembre de 2017

Proceso Contencioso  
Administrativo de  
Plena Jurisdicción.

El Licenciado Mario Arturo Riega Bernal, en representación de la sociedad **Darden Investment, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución A-DPC-1356 de 5 de noviembre de 2016, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**.

Concepto.

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

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, con la finalidad de intervenir en interés de la ley dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, por razón de los intereses contrapuestos que existieron en la vía gubernativa entre la empresa **Darden Investment, S.A.**, y la señora **Xochil Milantia Naylor Ortiz**.

I. Disposiciones que se aducen infringidas.

El apoderado judicial de la empresa **Darden Investment, S.A.**, invoca la violación de las siguientes normas:

Los artículos 67, 146 y 154 de la Ley 38 de 2000, relativos, en su orden, a que los términos de días y horas que se señalen en los procesos administrativos, comprenderán solamente los hábiles, a menos que una norma especial disponga

lo contrario; a que el funcionario expondrá razonadamente en la decisión el examen de los elementos probatorios; y la indicación en el sentido que la resolución que decida una instancia o un recurso, decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados, que sean indispensables para emitir una decisión legalmente apropiada (Cfr. fojas 6-10 del expediente judicial).

## **II. Breves antecedentes del caso.**

El 15 de septiembre de 2014, Xochil Milantia Naylor Ortiz compró en la veterinaria Mini Mascotas, Estética, Boutique, Hotel, Guardería, una (1) perrita chihuahua por el precio de cuatrocientos cincuenta balboas (B/.450.00), y el vendedor del establecimiento le señaló en todo momento que la mascota estaba en excelentes condiciones de salud y que la misma había recibido su primera dosis de vacuna y desparasitación (Cfr. foja 19 del expediente judicial).

El 21 de septiembre del 2014, la cachorra se desmayó y convulsionó, por tal motivo Xochil Milantia Naylor Ortiz la llevó a otra veterinaria donde le dictaminaron shock hipoglucémico y un soplo cardíaco. Agrega, que se le informó que el can estaba bajo de peso para la edad, es decir un cincuenta (50%) menos de lo esperado, por lo que se hicieron las recomendaciones de cambio de ingesta y de vitaminas. Sin embargo, después de diversas situaciones, el 29 de septiembre de 2014 quedó hospitalizada y falleció (Cfr. foja 19 del expediente judicial).

Visto lo anterior, el 8 de octubre de 2014, la señora Xochil Milantia Naylor Ortiz interpuso formal queja ante la

---

Dirección Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en contra del denominado agente económico Mini Mascota Estética, Boutique, Hotel, Guardería, amparado por la razón social **Darden Investment, S.A.**, solicitando a ésta última el reembolso de la suma pagada por la compra de la cachorra chihuahua, más los gastos incurridos por la condición de salud de la mascota (Cfr. foja 34 del expediente judicial).

Posteriormente, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, emitió la Resolución 260-15DD de 2 de julio de 2015, donde se resolvió:

**"...NO ACCEDER a la pretensión de la consumidora XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ,** portadora de la cédula de identidad personal No. 8-298-473, quien reclama del agente económico denominado MINI MASCOTAS ESTETICAS, BOUTIQUE, HOTEL, GUARDERIA, amparado por la razón social DARDEN INVESTMENTE, S.A, sociedad inscrita a Folio N°818018 de la Sección de Micropelículas (Mercantil del Registro Público, el reembolso de la suma pagada por la compra de una cachorra chihuahua, más los gastos incurridos por la condición de salud de la mascota posteriormente, lo que asciende a un monto total de Seiscientos Ochenta y Siete Balboas con Veintidós Centésimos (B/.687.22)"

... (Lo destacado es nuestro) (Cfr. fojas 88-93 del expediente judicial).

En consecuencia, Xochil Milantia Naylor Ortiz presentó un recurso de apelación dentro del término correspondiente, el cual fue resuelto por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de la Resolución A-DPC-1356-16 de 5 de noviembre de 2016, acusada de ilegal, en la cual se decidió lo siguiente:

**"PRIMERO: REVOCAR** en todas sus partes la Resolución DNP No. 260-15DD de

2 de julio de 2015, mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor, dispuso, lo siguiente: "...

**SEGUNDO: ORDENAR** DEVOLVER a la consumidora XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-298-473, la suma de Seiscientos Un Balboas con Sesenta y Dos Centésimos (B/601.62) pagada por la compra de una cachorra chihuahua, más los gastos incurridos por la condición de salud de la mascota posteriormente.

**TERCERO: SANCIONAR** al agente económico denominado MINI NASCOTAS ESTÉTICA, BOUTIQUE HOTEL, GUARDERÍA (sic), amparado por la razón social DARDEN INVESTMENTE, S.A, sociedad inscrita a Folio N°818018 de la Sección de Micropelículas (Mercantil) DEL Registro Público, con multa de DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/.250.00) por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de protección al consumidor" (Cfr. 105-113 del expediente judicial).

Por todo lo expuesto, el 17 de enero de 2017, **la empresa Darden Investment, S.A.**, (Mini Mascotas Estética, Boutique, Hotel, Guardería S.A.), presenta ante la Sala Tercera, la demanda que nos ocupa contra el acto confirmatorio, éste es la Resolución A-DPC-1356 de 5 de noviembre de 2016, emitido por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Cfr. fojas 1 a 10 y 105-113 del expediente judicial).

**III. Posición de la Sociedad Darden Investment S.A., (Mini Mascotas, Estética, Boutique, Hotel, Guardería S.A.)**

Al sustentar el concepto de la violación de las disposiciones que aduce infringidas, el apoderado judicial de la sociedad demandante señala que la Resolución A-DPC-1356 de 5 de noviembre de 2016, acusada de ilegal, emitida por la

Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia viola de manera directa la Ley, ya que la misma fue en su opinión, dictada en la fecha señalada, la cual correspondía a un día de descanso obligatorio por fiesta, por lo que, a su juicio, dicho acto es ilegal (Cfr. foja 7 del expediente judicial).

Aunado a lo anotado, sostiene el apoderado judicial de **Darden Investment S.A.**, (Mini Mascotas, Estética, Boutique, Hotel, Guardería S.A.) que el Administrador de la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia, Encargado, no tomó en cuenta todos los argumentos y pruebas contenidas en el expediente, de los cuáles se podía concluir que Xochil Milantia Nylor Ortiz fue informada de las condiciones con las que debía cumplir al presentarse cualquier eventualidad de salud de la cachorra, para así poder exigirle responsabilidad al agente económico, situación que no ocurrió en el presente caso, puesto que la quejosa afirmó haber acudido a otra clínica veterinaria y recibir de ésta la atención para la mascota (Cfr. foja 7 del expediente judicial).

Continúa exponiendo, que en ninguna parte de la Resolución demandada, figura análisis alguno que desvirtúe la decisión contenida en primera instancia, mucho menos fundamento legal que muestre una decisión legalmente apropiada (Cfr. foja 8 del expediente judicial).

Señala además el abogado de la sociedad demandante, que dentro del expediente del caso que nos ocupa se observaron una serie de intercambios de correos electrónicos y chats que ayudaron a dilucidar el punto fáctico de la controversia; mismos que fueron ignorados por la Autoridad de Protección al

---

Consumidos y Defensa de la Competencia y a partir de ésta desatención se incumplió con un requisito esencial, que es la correcta motivación del acto (Cfr. foja 9 del expediente judicial).

#### **IV. Posición de Xochil Milantia Naylor Ortiz.**

El 15 de septiembre de 2014, Xochil Milantia Naylor Ortiz compró en la veterinaria Mini Mascotas, Estética, Boutique, Hotel, Guardería una mascota, una (1) perrita chihuahua por el precio de cuatrocientos cincuenta balboas (B/.450.00).

En ese sentido, explica que el vendedor le informó que la mascota estaba en excelentes condiciones de salud y que la misma contaba con su primera dosis de vacuna y dosis de desparasitación (Cfr. foja 19 del expediente judicial).

El día 21 de septiembre del 2014, la cachorra se desmayó y convulsionó, razón por la cual la llevó a otra veterinaria donde le dictaminaron shock hipoglucémico y un soplo cardíaco, falleció el can el 29 de septiembre de 2014 (Cfr. fojas 19 y 129 del expediente judicial).

#### **V. Concepto de la Procuraduría de la Administración.**

Según se desprende del informe de conducta AG-396-17/RIR/Legal de 24 de abril de 2017, de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, podemos señalar lo siguiente:

"...

**PRIMERO:** El día 6 de octubre de 2014 la señora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ**... actuando en su propio nombre y representación, interpuso formal queja administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de esta Autoridad (fs. 1-20), en contra del agente económico **MINI MASCOTAS**- nombre o

razón social perteneciente a la sociedad **DARDEN INVESTMENT, S.A.,...**

**SEGUNDO:** El director Nacional de Protección al Consumidor, mediante la Vista de 8 de octubre de 2014 (f. 22), admite la Queja -la cual corresponde a la Queja No. 1186-14 D- interpuesta por la señora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ** en contra de **MINI MASCOTAS ESTETICAS, BOUTIQUE, HOTEL, GUARDERIA**, ya que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 116 de la Ley 145 de 31 de octubre de 2007, acto seguido, le da traslado de la queja al agente económico por un término de cinco (5) días hábiles y se fija fecha de audiencia para el día 14 de noviembre de 2014, a las 10:30 a.m.

**TERCERO:** Mediante la Citación No. 1 de 8 de octubre de 2014 (f. 23 (f. 24), se cita al agente económico para que comparezca al Departamento de Decisión de Queja de la Autoridad, al acto de audiencia a celebrarse el día 14 de noviembre de 2014..., dentro del proceso administrativo instaurado en su contra por la consumidora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ**, por la supuesta violación de las normas de protección al consumidor contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

...

**SEXTO:** En esta audiencia de 26 de noviembre de 2014 (fs. 33-36), se deja constancia de la comparecencia de los apoderados especiales de la señora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ** (f. 26) y del agente económico **MINI MASCOTAS ESTETICAS, BOUTIQUE, HOTEL, GUARDERÍAS** (f. 32), a quienes se les informó lo que dispone la Ley, haciéndose constar que no llegaron a un avenimiento. Acto seguido, las partes aportaron sus pruebas (f.s 37-70) y sus alegatos, de conformidad con lo dispuesto por artículo 118 de la Ley 45 de 2007.

**SÉPTIMO:** Posteriormente y siguiendo el procedimiento que establece la Ley 45 de 2007, se dictó formal Providencia de Admisión el día 9 de diciembre de 2014 (fs 71-73), por lo que se le corrió traslado por medio de Edicto No. S.G 462-15 D (FS 74-75), fijado el 26 de enero de

2015 por el término de 24 horas, al agente económico objeto de la queja, de conformidad con el artículo 119 de la Ley 45 de 2007.

**OCTAVO:** El director Nacional de Protección al Consumidor, mediante la Resolución DNP No. 260-15DD de 2 de julio de 2015 (fs. 76-81, previo a las valoraciones y consideraciones del caudal probatorio del dossier, apreciables en su parte motiva, resolvió:

**'PRIMERO: REVOCAR** en todas sus partes la Resolución DNP No. 260-15DD de 2 de julio de 2015, mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor, dispuso, lo siguiente: "...

**SEGUNDO: ORDENAR** DEVOLVER a la consumidora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ**...la suma de Seiscientos Un Balboas con Sesenta y Dos Centésimos (B/601-62) pagada por la compra de una cachorra chihuahua, más los gastos incurridos por la condición de salud de la mascota posteriormente'.

...  
**DÉCIMO:** El 24 de julio de 2015, el apoderado judicial de la señora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ**, interpuso formal recurso de Apelación (fs. 84-87) contra la Resolución DNP No. 260-15DD de 2 de julio de 2015...,

**DÉCIMO PRIMERO:** El 31 de julio de 2015, el apoderado especial del agente económico **MINI MASCOTAS ESTETICAS, BOUTIQUE, HOTEL, GUARDERÍA-DARDEN INVESTMENT, S.A.**- interpuso formal escrito de oposición...

...  
**DÉCIMO TERCERO:** A efectos de continuar con los riesgos procesales, mediante Informe Secretarial de 25 de agosto de 2015 (f. 91) se pone en conocimiento del Ad Quo, que el apoderado especial de la señora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ** sustentó su recurso dentro

del término de Ley; de igual forma se le puso en conocimiento que el apoderado especial de **MINI MASCOTAS ESTETICAS, BOUTIQUE, HOTEL, GUARDERIA-DARDEN INVESTMENT, S.A.**, - presentó dentro del término de escrito de Oposición. Acto seguido, el Director Nacional de Protección al Consumidor, en uso de sus facultades legales, **CONCEDE** el recurso de Apelación incoado...

**DÉCIMO QUINTO:** El 5 de noviembre de 2016, El Administrador encargado, mediante la Resolución N° A-DPC-1356-16 (f.s 93-101), resolvió lo siguiente:

**PRIMERO: REVOCAR** en todas sus partes la Resolución DNP No. 260-15DD de 2 de julio de 2015, mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor, dispuso, lo siguiente:

\...

**SEGUNDO: ORDENAR DEVOLVER** a la consumidora **XOCHIL MILANTIA NAYLOR ORTIZ**...la suma de Seiscientos Un Balboas con Sesenta y Dos Centésimos (B/601-62) pagada por la compra de una cachorra chihuahua, más los gastos incurridos por la condición de salud de la mascota posteriormente.

**TERCERO: SANCIONAR** al agente económico denominado **MINI MASCOTAS ESTÉTICA, BOUTIQUE HOTEL, GUARDERÍA (sic)**, amparado por la razón social **DARDEN INVESTMENTE, S.A.**...con multa de **DOSCIENTOS CINCUENTA BALBOAS (B/.250.00)** por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de protección al consumidor'

..." (Cfr. fojas 128-139 del expediente judicial).

De lo anterior, se desprende sin lugar a dudas, que el criterio del Director Nacional de Protección de la entidad demandada, se ajusta a derecho, una vez analizado lo expuesto por ambas partes.

En esa línea de pensamiento, consideramos pertinente señalar que si bien es cierto que los agentes económicos están obligados a cumplir con las condiciones de garantías de los bienes ofertados a los consumidores con la finalidad que puedan disfrutar de los mismos, a Xochil Milantia Naylor Ortiz, le vendieron un cachorro enfermo.

En ese orden de ideas, consideramos pertinente señalar que nuestro ordenamiento jurídico, a través de la Ley 70 del 12 de octubre de 2012, señala que toda persona natural o jurídica podrá comercializar perros y gatos a partir de los dos (2) meses.

Visto lo anterior, estimamos pertinente indicar que si bien es cierto, que el agente económico denominado Mini Mascotas, Estética, Boutique, Hotel, Guardería, **cumplió con ésta normativa, no se puede perder de vista que no existió elemento probatorio que acreditara que antes de ser vendida la cachorra a Xochil Milantia Naylor Ortiz, la can fue examinada por un veterinario idóneo que determinara su estado de salud y si se le habían aplicado las respectivas vacunas.**

Inclusive, quedó demostrado que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia comprobó que se dieron una serie de irregularidades que guardan relación con el presente proceso, a saber:

"1. Si bien es cierto, se entregó a la consumidora, al momento de la compra, recomendaciones verbales y escritas sobre los cuidados que debía dar al animalito recién comprado; no se le entregó la factura de compra y venta, ni fecha clínica de la cachorra emitida por Médico Veterinario idóneo.

2. Cuando la consumidora vuelve al local comercial con la finalidad de se le entregara los respectivos documentos, es cuando plasman la fecha en que presumiblemente fue desparasitado el animal doméstico, en donde tampoco indican si fue el profesional médico quien le desparasitó.

3. La mascota fallece antes de 15 días de su compra, incluso antes de la garantía de desparasitación, que suele dar el agente económico.

..."

Lo expuesto, permitió a la entidad demandada concluir que existieron indicios a favor de la consumidora y en consecuencia, afirmar que la empresa **Darden Investment, S.A.**, no actuó de acuerdo a la Ley de protección al consumidor, por ende, consideramos viable revocar la decisión adoptada por el juzgador primario, así como devolver a la tutora la suma pagada por el animal doméstico, de allí que dictaron el acto administrativo objeto de controversia, conforme a derecho y debidamente sustentado.

Dentro del marco de este criterio conceptual, este Despacho considera pertinente resaltar que en el caso que nos ocupa, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, sobre la base de los argumentos esbozados, emitió la Resolución A-DPC-1356-16 DE 5 de noviembre de 2016, con adecuado sustento jurídico y doctrinal.

De conformidad con lo expuesto en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal se sirva declarar que **NO ES ILEGAL** la Resolución A-DPC-1356-16 de 5 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

**VI. Pruebas.** Se aduce como prueba el expediente administrativo del proceso que nos ocupa, el cual está inserto en el expediente judicial.

**Del Honorable Magistrado Presidente,**



Rigoberto González Montenegro  
**Procurador de la Administración**



Mónica I. Castillo Arjona  
**Secretaria General**

Expediente 45-17