

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Proceso Contencioso Administrativo  
de Plena Jurisdicción (Especial).

Concepto

Expediente 828002023.

Vista Número 1877

Panamá, 16 de octubre de 2023

La Licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **Grupo Aros, S.A.**, para que declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, así como su acto confirmatorio y para que se hagan otras declaraciones.

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

Acudo ante usted de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, para intervenir en interés de la ley dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, por medio del cual se impugna una resolución emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, que guarda relación con una queja interpuesta por **Verónica Ivón García Caballero**, en su calidad de consumidora, en contra del agente económico **Grupos Aros, S.A.**, al no existir relación comercial con el mismo y además incumplir en la precisión, veracidad y exactitud del dato en su historial de crédito; la cual fue resuelta condenando al agente económico **Grupos Aros, S.A.** por tres mil balboas (B/. 3000.00) y se ordenó eliminar la referencia de crédito 2017089045, cuyo titular era la quejosa. (Cfr. fojas 14-16 del expediente judicial).

### **I. Antecedentes del caso.**

El origen de la controversia que hoy se analiza, guarda relación con una queja administrativa interpuesta por **Verónica Ivón García Caballero** ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en contra del agente económico **Grupo Aros, S.A.**, para que rectifique su historial de crédito ya que “Desde el 30 de octubre de 2016 grupo aros (sic) me está descontado la cantidad de 100.00 mensuales debido a una cuenta que yo tenía con el BAC...” (Cfr. fojas 1-5 del expediente administrativo).

Aunado a lo anterior, la consumidora alega que **Grupo Aros, S.A.**, al no actualizar su historial de crédito desde el mes de octubre de 2018, ha afectado su referencia bancaria, y que de igual manera dicha cuenta ya fue cancelada (reverso de la foja 1 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

Una vez concluida la investigación, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, emitió la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019 (acto acusado de ilegal), por medio de la cual resolvió lo siguiente:

“... **PRIMERO: ORDENAR** al agente económico **AROS CONTACT CENTER** amparado bajo la razón social, **GRUPO AROS, S.A.**,... **Eliminar** la referencia de crédito **No.2017089045**, cuyo titular es Verónica Ivón García Caballero.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la ACP Buró, **Eliminar** la referencia de crédito **No.2017089045**, cuyo titular es Verónica Ivón García Caballero .

**TERCERO: Sancionar** al agente económico **AROS CONTACT CENTER.**, amparado bajo la razón social, **GRUPO AROS, S.A.**, sociedad anónima inscrita al folio No.840516 (S), del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **Tres Mil Balboas (B/.3,000.00)**, por infringir las normas contenidas en la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, ‘que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes’.

...” (Cfr. fojas 14-16 del expediente del expediente judicial).

Como consecuencia de la decisión adoptada, el agente económico **Grupo Aros, S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019, el cual fue confirmado en todas sus partes por medio de la Resolución ADCP-0125-23 de 26 de enero de 2023, notificada a la accionante el 10 de julio de 2023, con la cual se agotó la vía gubernativa (Cfr. fojas 19-23 de expediente judicial).

Agotada la vía gubernativa en debida forma, la Licenciada **Xenia Arrocha Ureña**, representante legal del agente económico **Grupo Aros, S.A.**, acudió a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, para interponer acción contencioso administrativa de plena jurisdicción, la cual fue admitida a través de la Providencia de siete (7) de agosto de dos mil veintitrés (2023), ordenando el traslado de la misma a **Verónica Ivón García Caballero**, a la entidad demandada y a esta Procuraduría para intervenir en el proceso instaurado, en interés de la ley (Cfr. foja 36 del expediente judicial).

## **II. Norma que se aduce como infringidas.**

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

b. Los artículo 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes, que en su orden indican, los deberes y obligaciones de los agentes económicos respecto al manejo de los reportes de crédito que brindan a las agencias de información de datos

a los cuales están afiliadas, señalando entre ellas, la de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable; relativo a las infracciones graves (mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos y veraces); y el monto de las sanciones (Cfr. foja 8-10 del expediente judicial).

### **III. Argumentos de la demandante.**

La accionante sostiene que se ha vulnerado de manera directa por omisión los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que desarrolla el principio de estricta legalidad; señala que todo acto emitido no podrá celebrarse con infracción de ninguna norma jurídica vigente y a la competencia que tiene la autoridad de primera instancia para practicar pruebas; ya que, a su juicio, el acto acusado de ilegal, ordenó eliminar la referencia de crédito de la consumidora **Verónica Ivón García Caballero** e imponerle una multa a su representado por tres mil balboas (B/.3,000.00), siendo esto una clara violación a las disposiciones contenidas en la Ley 24 de 2002 modificada por la Ley 14 de 2006 (Cfr. foja 6 y 7 del expediente judicial).

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

Asimismo, la actora estima infringido por indebida aplicación el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual define cuales son las infracciones graves, teniendo así

las de mantener los archivos de los usuarios de crédito con información desactualizada y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces, situaciones que fueron acogidas por el acto atacado, llegando a conclusiones erradas en cuanto a la eliminación de la referencia de crédito, sobre las cuales debió perfeccionar el Director de Protección al Consumidor (Cfr. 9 y 10 del expediente judicial).

Por último, la recurrente estima violado de manera directa por indebida aplicación, el artículo 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual establece el monto de las sanciones que corresponden por las infracciones cometidas a la referida ley, de la cual considera que dicha sanción no le era aplicable, ya que no incurrió en ninguna falta grave (Cfr. fojas 10 y 11 del expediente judicial).

#### **IV. Informe de Conducta.**

Mediante la Nota A-480-23/JQQ/Legal de 14 de agosto de 2023, la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, remitió a la Sala Tercera el informe de conducta explicando cronológicamente los hechos que dieron origen al procedimiento administrativo de queja instaurado el 13 de junio de 2019, por parte de la consumidora, **Verónica Ivón García Caballero**, en contra del agente económico, **Grupo Aros, S.A.**, así como cada una de las actuaciones que sustentan la emisión de la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019 (acto impugnado), siendo ésta confirmada en todas sus partes por la Resolución A-DCP-012523-23 de 26 de enero de 2023, al momento de decidir el recurso de apelación prestado por la recurrente (Cfr. fojas 38 - 45 del expediente judicial).

## VI. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

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

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

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

1. Ordenó al agente económico **Aros Contact**, amparado bajo la razón social **Grupo Aros S.A.**, y a **APC Buró S.A.**, eliminar la referencia de crédito 2017089045, cuyo titular es **Verónica Ivón García Caballero**, puesto que, la sociedad demandante, no acreditó que en efecto con la compra venta de cartera crediticia a Bac Internacional Bank, Inc., se haya adquirido una operación a nombre de la misma.

2. Sancionó al agente económico **Aros Contact**, amparado bajo la razón social **Grupo Aros S.A.**, sociedad anónima inscrita al folio No.840516 (S), del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **Tres Mil**

balboas (B/3,000.00), por infringir las normas contenidas en la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, ya que no estaba actualizado el historial de crédito de **Verónica Ivón García Caballero**.

**6.1. De la Relación comercial entre Grupo Aros S.A. y la consumidora Verónica Ivón García Caballero.**

Sobre el particular, en el caso que nos ocupa, podemos observar que si bien es cierto existió primeramente entre **Verónica Ivón García Caballero** y el Bac International Bank, Inc., una relación comercial, lo cierto es que el agente económico Aros Contac Center, no aportó ante la entidad demandada, la documentación completa para justificar la referencia de crédito de la consumidora con él.

En ese sentido, el recurrente, en vía gubernativa, no acreditó que en efecto existía una relación comercial con la señora Verónica Ivón García Caballero, producto de la compra venta de cartera crediticia, lo que ocasionó que la Dirección Nacional de Protección al Consumidor sancionara a Grupo Aros, S.A., al incluir a la consumidora en la APC como cliente, no siéndola. (Cfr. foja 15 del expediente judicial).

Expuesto lo anterior y luego de analizar las constancias procesales que reposan en el expediente respecto a este punto, debemos indicar que con la presente acción, el accionante pretende acreditar que en efecto, sí existió una relación comercial con **Verónica Ivón García Caballero**, sin embargo, este Despacho debe hacer énfasis que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia no es una tercera instancia y que, pretender que sean valorados elementos que no fueron en su momento aportados por el accionante en vía gubernativa, escapa del alcance de las acciones de plena jurisdicción.

En se mismo orden de ideas, esta Procuraduría no puede dejar pasar el hecho que el actor junto a su escrito de demanda incorpora la documentación que no fue aportada en vía gubernativa a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, previo a la emisión de la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019 (acto impugnado), siendo ésta confirmada en todas sus partes por la Resolución A-DCP-0125-23 de 26 de enero de 2023, lo que resulta a todas luces improcedente, pues el objeto de las acciones de plena jurisdicción, que originan un proceso contencioso administrativo, no consiste en la subsanación o continuación del agotamiento de la vía, sino en el análisis de legalidad del acto impugnado, valorando así el fundamento jurídico y los elementos facticos que sustentan la decisión adoptada por la entidad que sea acusada.

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

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



*económicos... deberán ser exactos y actualizados, de forma que respondan con la veracidad a la situación real del consumidor o cliente...".*

En ese sentido, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor**, mediante Nota 402 de 17 de junio de 2019, le solicitó a **Grupo Aros, S.A.** *"un informe donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, aportando las pruebas pertinentes (artículos 8 y 35)"* (Cfr. foja 7 del expediente administrativo), en atención a que este último, reportara a **Verónica Ivón García** en la APC; sin embargo, **Grupo Aros, S.A.**, al no aportar el contrato de compra venta de cesión de crédito, que acreditara que esta figuraba entre los créditos cedidos por Bac Internacional Bank, Inc., y además haberlo reportarlo en la APC, incurrió en una falta grave, contenida en el artículo 40 (numerales 3 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 2006, veamos:

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

...

*3. No entregar la información que solicite la ACODECO con respecto a los casos que ingresen a esta institución y que, por razón de su competencia, deben conocer.*

...

*10. Proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces."*

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

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

...

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

Por consiguiente, al haberse configurado una falta grave, lo que en derecho correspondía era sancionar con una multa a **Grupo Aros, S.A.**, dentro de los

parámetros establecidos por el citado artículo, tal y como ocurrió con la sanción por **tres mil balboas (B/3,000.00)** (Cfr. fojas 14-16 del expediente judicial).

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

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

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


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

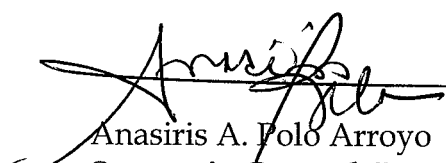
Por consiguiente, este Despacho considera que la entidad demandada, no ha vulnerado el contenido de los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado mediante la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, por el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

cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

En el marco de los hechos cuya relación hemos expuesto en los párrafos precedentes, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL** la Resolución DNP 416-19 HC de 10 de octubre de 2019, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ni su acto confirmatorio; y, en consecuencia, se desestime las demás pretensiones del demandante.

**Del Honorable Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Montenegro  
Procurador de la Administración

  
Anasiris A. Polo Arroyo  
Secretaria General, Encargada