

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 2138

Panamá, 18 de noviembre de 2023

**Proceso Contencioso
Administrativo de
Plena Jurisdicción Especial.**

**Concepto de la Procuraduría
de la Administración.
Expediente 1049222023.**

La Licenciada María Judith Arrocha Fajardo, actuando en nombre y representación de la sociedad **Credicorp Bank, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la **Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, 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, en el proceso descrito en el margen superior, en atención a lo indicado en el Oficio 2247 de 28 de septiembre de 2023, proferido por la Sala Tercera, en el que se señaló que *“El Procurador de la Administración intervendrá en la presente causa en interés de la Ley”* (Cfr. foja 23 del expediente judicial).

En ese contexto, nos encontramos ante un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción en el cual se impugna una resolución que en la vía gubernativa resolvió sancionar a la empresa accionante, **Credicorp Bank, S.A.**, por incumplir normas 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, y sus modificaciones.

I. Antecedentes.

Según se desprende de las constancias del expediente judicial, el 29 de enero de 2019, **Santiago Vega Osorio**, presentó ante la Dirección Nacional de Protección al

Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia la queja 34-19 HC, dirigida en contra del agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, en la que reclamaba que le sea eliminada la cuenta contra reserva de su referencia de crédito (Cfr. foja 16 del expediente judicial).

Esta queja fue admitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, lo que dio inicio al procedimiento administrativo de queja establecido en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, producto del cual se citó al agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, para que compareciera a la entidad, aportara las pruebas necesarias para su defensa y expusieran sus alegaciones (Cfr. fojas 5 a 25 del expediente administrativo).

En razón de la investigación administrativa, la cual culminó con la emisión de la **Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**, a través de la cual el **Director Nacional de Protección al Consumidor**, ordenó al agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, modificar la referencia de crédito número 2007410362, cuyo titular es **Santiago Vega Osorio**, en cuanto al campo "Importe" que debe ser treinta y ocho balboas con setenta centésimos (B/.38.70) y no mil ciento ochenta y siete balboas con treinta y nueve centésimos (B/.1,187.39), y además lo sancionó con una multa de mil balboas (B/.1,000.00), por haber infringido lo dispuesto en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 (Cfr. fojas 16 a 18 del expediente judicial).

El citado acto administrativo fue objeto de un recurso de apelación interpuesto por la afectada ante el Administrador de la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, lo que dio lugar a la emisión de la **Resolución No.ADPC-1209-23 de 29 de mayo de 2023**, que fue notificada a la sociedad demandante el 25 de julio de 2023, con lo cual quedó agotada la vía gubernativa; de tal suerte que el 25 de septiembre de 2023 acudió ante la Sala Tercera para interponer la demanda que ocupa nuestra atención, solicitando además de la declaratoria de ilegalidad del acto acusado; que además no tiene que pagar monto en concepto de multa, y en consecuencia, se le reembolse cualquier

cantidad que se haya cancelado en cumplimiento de lo ordenado en el acto acusado (Cfr. fojas 3-4, 16-18 y 19-21 y reverso del expediente judicial).

II. Disposiciones que se aducen infringidas.

La apoderada judicial de la actora estima que el acto acusado de ilegal vulnera los artículos 29 (numeral 1) (tal como aparece subrogado por el artículo 11 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, publicada en la Gaceta Oficial 25,549 de 22 de mayo de 2006), y 36 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, disposiciones que establecen lo siguiente:

“Artículo 29. Deberes y obligaciones de los agentes económicos.
Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes:

1. **Proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos a las que están afiliados.** Además, los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores o clientes cuáles son las agencias de información de datos y/o agentes económicos con quienes tienen acuerdo de afiliación a su base o banco de datos; cómo se ingresa la información en la base o banco de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el periodo o plazo para actualizar la información, según el tipo de operación de crédito que mantengan con el consumidor o cliente, que en ningún caso será mayor a un mes calendario después de cualquier modificación de dato; y cuál es el criterio utilizado por ellos para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia.

2. Remitir la orden de rectificación de la información suministrada a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente.

3. Actualizar la información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, dentro del término establecido en los numerales 2 y 7 del artículo 23 de la presente Ley.

4. Brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales.

5. Atender las quejas que, por escrito, les presenten los consumidores o clientes.”

“Artículo 36. Resolución. La CLICAC, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes. Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique o cancele la referencia correspondiente.

Esta orden se deberá ejecutar en el término de tres días hábiles, contado a partir de fecha de la notificación de la resolución respectiva, so pena de desacato.” (El resaltado es nuestro) (Cfr. Gaceta Oficial 24,559 de 24 de mayo de 2002).

IV. Posición de la parte actora respecto a los cargos de infracción.

A fin de sustentar su pretensión, la apoderada especial de la sociedad demandante indicó, que la Autoridad vulneró los artículos 29 (numeral 1) y 36 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, porque considera que: *“Las excertas legales anteriormente citadas, han sido violadas en concepto de interpretación errónea, por cuanto la Autoridad de Protección al Consumidor, ordenó modificar el campo Importes ya que, según criterio de la Autoridad debió ser B/.38.70 y no B/.1,187.39, sin embargo, al hacerlo, el agente económico, es decir EL BANCO, brindó información incorrecta, en vista que entre el agente económico y el consumidor no mediaba un arreglo de pago, lo que se dio fue una acción judicial ensayada a fin de obtener el resarcimiento por deuda pendiente de pago, dando lugar a la obtención del embargo del salario, de ahí que correspondía remitir a la Asociación Panameña de Crédito la referencia del saldo total adeudado en el campo de importe.”* (Cfr. fojas 8 y 9 del expediente judicial).

V. Posición de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, respecto a los cargos de infracción.

En atención a lo anterior, el 9 de octubre de 2023, la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** a través de la Nota A-580-23/JQQ/Legal de 5 de octubre de 2023, emitió su informe de conducta, en donde indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

“...

PRIMERO: El día 29 de enero de 2019, actuando en su propio nombre y representación el señor **SANTIAGO VEGA OSORIO**, con número de cédula No. 6-704-1162, interpuso formal queja administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de esta Autoridad, en contra el agente económico **CREDICORP BANK, S.A.** (fs. 1-3), solicitando eliminar observación cuenta contra reserva, en base a los siguientes hechos:

‘Solicito que la institución modifique y elimine la condición cuenta contra reserva. La misma obligación se paga por descuento directo y el motivo de la solicitud es poder mejorar el historial de crédito y poder cancelar la obligación con otras instituciones que están dispuestas a ayudarme.’

SEGUNDO: Mediante la vista del 30 de enero de 2019, el Director Nacional de Protección al Consumidor, ordena apertura de la investigación administrativa contra el agente económico **CREDICORP BANK, S.A.**, por presuntas infracciones a la Ley No.24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, dentro del **expediente No. 34-19 HC**, (f. 4).

TERCERO: Mediante Nota No.68-19 de 30 de enero de 2019, el Director Nacional de Protección al Consumidor, solicitó a **CREDICORP BANK, S.A.**, para que dentro de tres (3) días hábiles, remitiera el historial de crédito e informe sobre los movimientos o consultas realizadas al mencionado historial, (f. 5).

CUARTO: La licenciada **MARÍA J. ARROCHA**, apoderada especial del agente económico, presento ante **ACODECO**, poder especial notariado, junto con el certificado del registro público donde consta la existencia de **CREDICORP BANK, S.A.**, y escrito de descargos, junto con las pruebas correspondientes, (fs. 6-25).

QUINTO: Mediante Nota No. 67-19 de 30 de enero de 2019, el Director Nacional de Protección al Consumidor, solicitó a la **APC BURO, S.A.**, para que dentro de tres (3) días hábiles, remitiera el historial de crédito e informe sobre los movimientos o consultas realizadas al mencionado historial, (f 26).

SEXTO: Reporte de historial de crédito del señor **SANTIAGO VEGA OSORIO**, entregado por la APC, (f 27 y reverso).

SÉPTIMO: El día 13 de marzo de 2019, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor. mediante el Departamento de Investigación del Consumidor solicita al Departamento de Análisis y Estudio de Mercado, que realice análisis financiero dentro del **expediente 34-19 HC**, cuyo consumidor es el señor **SANTIAGO VEGA OSORIO**, y el Agente Económico **CREDICORP BANK, S.A.**, para que se verifique si de acuerdo a la documentación aportada dentro del expediente, las referencias crediticias del consumidor, se encuentran bien reportadas; en caso contrario indicar los campos que deben corregirse y cómo deben reflejarse. (f. 28)

OCTAVO: Mediante memo DAEM-107-19 de 25 de marzo de 2019, (fs. 29-30), emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, llegó al siguiente resultado:

...
ANÁLISIS:

En las fojas de la 12 a la 17, se encuentra copia de la pantalla del SISC ARD del banco. Donde se aprecia un saldo a febrero del 2019 de B/.1,735.85 y donde se verifica la falta de pagos.

La solicitud de tarjeta de crédito Visa de Credicorp Bank (foja 18), muestra los datos personales del señor Santiago Vega, donde se describe las condiciones y obligaciones a las que se estaba comprometiendo el cliente, la cual se encuentra debidamente firmada por el mismo.

Los procesos judiciales que se entablaron al cliente para lograr el pago de deuda, se encuentran en las fojas 21 a la 25.

RESULTADOS FINANCIEROS:

El Reporte de Referencias de Crédito fechado 28 de febrero de 2019 y emitido por la Asociación Panameña de Crédito (APC), refleja bajo Referencias Actualizadas los datos de la transacción con Referencia No. 2007410362.

En base a la información presentada por el consumidor y el banco que reposa en el respectivo expediente del caso, podemos concluir, que se debe corregir el Importe (B/.1,187.39) el correcto es B/.38.70. que es el acordado. Debido a la que a cuenta se está pagando, como se muestra en el historial de unos (11111 ...), sugerimos la eliminación de la observación de cuenta contra reserva. Los demás campos se encuentran correctamente reportados.’

...” (Cfr. fojas 24-26 del expediente judicial).

III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Luego de haber realizado un análisis de las constancias que reposan en autos, esta Procuraduría considera que **no le asiste la razón a la recurrente**, en cuanto a la carencia de sustento que se advierte en la tesis planteada, referente a lo actuado por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al emitir el acto objeto de reparo, que en su opinión, es contrario a Derecho, por supuestamente haber violentado las disposiciones arriba mencionadas, las cuáles serán analizadas de manera conjunta en atención a la relación que guardan entre sí.

Al realizar un análisis de las pretensiones de la actora, podemos observar que su causa de pedir gira, básicamente, en torno a que la Dirección de Protección al Consumidor de la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** en su investigación no tomo en consideración que entre el agente económico y el consumidor no mediaba un arreglo de pago, de ahí que **Credicorp Bank, S.A.**, entabló una acción judicial en contra de **Santiago Vega Osorio**, con la finalidad de obtener el resarcimiento de la deuda que el prenombrado mantenía pendiente de pago con la entidad bancaria, dando lugar

a la obtención del embargo del salario, de ahí que correspondía remitir a la Asociación Panameña de Crédito la referencia del saldo total adeudado en el campo de importe.

Antes de presentar los argumentos en los cuales se sustenta lo arriba indicado, consideramos oportuno hacer mención del resuelto primero del acto objeto de reparo, el cual es del tenor siguiente:

“PRIMERO: ORDENAR al agente económico **CREDICORP BANK, S.A., MODIFICAR** la referencia de crédito **No. 2007410362**, cuyo titular es **Santiago Vega Osorio**, con cédula de identidad personal **No. 6-704-1162**, en cuando al campo Importe que debe ser **B/.38.70** y no **B/.1,187.39** y mantener actualizada la referencia de crédito a partir de la presente modificación.

SEGUNDO: ORDENAR a **APC BURÓ, S.A., MODIFICAR** la referencia de crédito **No. 2007410362**, cuyo titular es **Santiago Vega Osorio**, con cédula de identidad personal **No. 6-704-1162**, en cuando al campo Importe que debe ser **B/.38.70** y no **B/.1,187.39**.

TERCERO: SANCIONAR al agente económico **CREDICORP BANK, S.A.**, sociedad anónima inscrita a folio **No. 267330 (S)** del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es **Antonio Latorraca Espinosa**, con multa de **Mil Balboas (B/.1,000.00)**, por haber infringido 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’.

...
FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002.

...” (Cfr. fojas 17-18 del expediente judicial).

Como se observa, del fragmento arriba transcrito, la sanción impuesta por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** a la demandante, se produjo como consecuencia de la infracción a lo dispuesto en el artículo 40 (numeral 2) (tal como aparece subrogado y adicionado por el artículo 14 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, publicada en la Gaceta Oficial 25,549 de 22 de mayo de 2006) 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, disposición que establece lo siguiente.

“Artículo 40. Infracciones graves. Son infracciones graves las siguientes:

1. Confeccionar bases o bancos datos de usuarios del crédito o recopilar datos personales, con finalidad diferente a la que se establece en la Ley.
2. **Mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada.**

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

4. Manejar la información personal de los consumidores o clientes, para otros fines que no estén relacionados con el objeto para el cual se recopilaron.

5. Mantener la información de los consumidores o clientes en lugares inseguros.

6. Obstruir el ejercicio de la función inspectora de parte de la autoridad competente.

7. No depurar la base o banco de datos con relación a la prescripción.

8. Infringir las normas de reserva.

9. Acceder a la base o banco de datos de una agencia de información de datos sobre referencias de crédito sin el consentimiento o la autorización expresas del consumidor para obtener información sobre su historial crediticio.

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

11. No adoptar las medidas o controles técnicos para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso del dato.

12. Modificar los datos suministrados en la documentación de autorización sin comunicarlo a la autoridad competente en el tiempo establecido por esta Ley.

13. No remitir a la agencia de información de datos la actualización de los datos dentro del término establecido en la presente Ley.

14. No incluir en el historial de crédito las aclaraciones o descargos que hayan presentado los consumidores o

clientes a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 5 del artículo 23 de esta Ley.

15. No incluir en el historial de crédito de los consumidores o clientes la información adicional que ellos hayan solicitado a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 8 del artículo 23 de la presente Ley.” (El destacado es nuestro).

En ese sentido, el análisis al que nos debemos avocar debe girar en relación a la determinación del cumplimiento o no, de lo dispuesto en dicha disposición; y, en consecuencia, acreditar la procedencia jurídica de la imposición de la sanción aplicada a la hoy actora.

De la lectura del expediente del proceso que ocupa nuestra atención, se tiene que, en el 13 de junio de 2007, el señor **Santiago Vega Osorio**, solicitó al agente económico una tarjeta de crédito visa; no obstante, el prenombrado incumplió los pagos del crédito que le fue otorgado por la entidad bancaria; de ahí que dicha obligación empezó a reportar atraso

en los pagos (Cfr. fojas 18-20 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

Para garantizar el cumplimiento del compromiso antes mencionado, el agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, presentó un proceso judicial, debido a que, desde octubre de 2008, dicha obligación mantenía un saldo de tres mil setecientos noventa y seis balboas con noventa y dos centésimos (B/.3,796.92), decretándose secuestro, el que posteriormente fue elevado a embargo, sobre el quince por ciento (15%) del excedente del salario mensual que devengaba el señor **Santiago Vega Osorio** (Cfr. fojas 21-32 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

En esa línea de pensamiento, consta la “Consulta Cuentas Cobro Judicial” del agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, que guarda relación con la referencia de crédito de **Santiago Vega Osorio**, fechada 21 de febrero de 2019, en la que se indica que el saldo a la fecha es de mil setecientos treinta y cinco balboas con ochenta y cinco centésimos (B/.1,735.85) (Cfr. foja 12 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

También consta que el 21 de febrero de 2019, el agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, emitió una certificación de los movimientos del señor **Santiago Vega Osorio**, en la que se advierte que el prenombrado desde el 15 de mayo de 2012 hasta 13 de diciembre de 2018, había realizado abonos a la cuenta, en la mayoría de los meses por un monto de treinta y ocho balboas con setenta centésimos (B/.38.70) (Cfr. fojas 14-17 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

Posteriormente, el 29 de enero de 2019, el señor **Santiago Vega Osorio**, interpuso una queja administrativa, ante la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, en la que solicita se le elimine la observación de **cuenta contra reserva de la referencia de crédito**, señalando que: *“Solicito que la institución modifique y elimine la condición Cuenta contra Reserva. La misma obligación se paga por descuento directo. Y el motivo de la solicitud es poder mejorar el Historial de crédito y poder cancelar la*

obligación con otras instituciones que están dispuestas a ayudarme.” (Cfr. fojas 1 y reversa del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

En este marco conceptual, consideramos oportuno resaltar que dentro del desarrollo de los supuestos hechos en los que la recurrente fundamenta su demanda, así como al momento de hacer mención de las supuestas normas infringidas además del concepto de su violación, **la actora indica que al momento de presentar el recurso de apelación en contra del acto impugnado, la obligación aún no se encontraba cancelada, por consiguiente la entidad bancaria no podía acatar lo ordenado en la resolución de primera instancia;** sin embargo, observamos que la apoderada judicial del agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, se notificó de la **Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**, el día **10 de junio de 2019**, y presentó el recurso de apelación en contra de dicho acto el **17 de junio de 2019**, lo cual, de sus propios argumentos nos permite entrever la desatención que produjo la aplicación de la sanción (Cfr. fojas 31-33 y reverso y 34-35 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

Lo anterior es importante tenerlo presente; puesto que, de las constancias procesales se desprende la nota fechada 02 de mayo de 2019, a través de la cual, como indicamos en el párrafo que anteceden, la entidad bancaria certifica que, “...*nuestro cliente el Sr. SANTIAGO VEGA OSORIO con cédula de identidad personal N° 6-704-1162, CANCELÓ el día 30 de Abril de 2019, la tarjeta Visa Classic N°4765 3500 0014 6783 que mantenía con esta institución.*” (Cfr. foja 36 del expediente administrativo aportado por la entidad demandada).

Sobre la base de lo antes anotado, el **Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** al resolver el recurso de apelación presentado en contra de la **Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**, si dicha actuación se ajustó a derecho, en la correcta interpretación de las disposiciones legales que rigen la materia en relación con lo que expone la recurrente, añade lo que a continuación se transcribe:

“... ”

La parte recurrente, adujo en su escrito de apelación que, ‘Por otra parte, a la fecha resulta inmaterial cumplir con lo que ordena la ACODECO por cuanto que opera el fenómeno jurídico denominado sustracción de materia, por cuanto el señor Santiago Vega Osario el pasado 30 de abril de 2019 canceló la deuda que mantenía con la entidad crediticia, de allí que mal podría cumplirse con lo que ordena la ACODECO en el sentido de modificar la referencia de crédito en cuanto al importe, y de corregirle el campo CONTRA RESERVA. Se adjunta copia de la referencia de APC del cliente, así como copia autenticada de la carta de cancelación del señor OSORIO.

En consideración a que se ha surtido el trámite de Ley, esta instancia superior, se dispone, a proferir la decisión correspondiente, previa las siguientes consideraciones:

... ”

La **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, en materia de historial de crédito, solo verifica que los datos reportados en la Asociación Panameña de Crédito (APC), sean cónsonos con la realidad crediticia del consumidor, es decir, dicho informe debe ser veraz y confiable.

... ”

Dentro del expediente no existen constancias que demuestren que la apoderada especial del agente económico haya solicitado o anunciado en su momento procesal oportuno los elementos probatorios que pudieran guardar relación con los hechos que se debaten. Por tal razón, a la luz de la norma sub júdice no pueden ser valoradas y se tiene por no incorporadas.

Se observa a foja 5 del expediente, que mediante nota de 30 de enero de 2019, se le solicitó al agente económico que presentara toda la documentación que facilitara la información relativa a la relación de crédito (contratos, Estados de cuenta, etc.).

Cabe destacar que a fojas 29-30 de expediente, mediante nota de fecha 25 de marzo de 2019 del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado concluyó su resultado financiero de la siguiente manera: ‘...sugerimos la eliminación de la observación de cuenta contra reserva ...’

Por lo antes expuesto, el artículo 40, numeral 2, de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, al captar datos no veraces en el historial de crédito del consumidor, por lo que se establece ordenar la modificación de la referencia de crédito.

De este modo entonces, podemos concretar que el agente económico, incumplió con lo exigido por la ley, al captar datos no veraces en el historial de crédito del quejoso **SANTIAGO VEGA OSORIO**, con cédula de identidad personal No. 6-704-1162.

...” (el subrayado es nuestro) (Cfr. fojas 20 y 21 del expediente judicial).

Los elementos de hecho y de Derecho expuestos en las páginas previas, nos permiten afirmar que en este caso no se infringió el artículo 29 (numeral 1) (tal como

aparece subrogado por el artículo 11 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, publicada en la Gaceta Oficial 25,549 de 22 de mayo de 2006) 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, ya que, contrario a lo alegado por la recurrente en el libelo, fueron precisamente las pruebas allegadas al expediente administrativo las que mostraron que aun cuando el señor **Santiago Vega Osorio**, a la fecha en que presentó la queja administrativa no había cancelado la totalidad del saldo, lo cierto es que, éste se encontraba al día en sus pagos, máxime que los pagos reflejados eran por descuento directo; además, a la presentación del recurso de apelación que interpuso el agente económico en la vía gubernativa, en contra del acto impugnado, el prenombrado ya había cancelado la totalidad de lo adeudado, de ahí que lo que correspondía a la entidad bancaria **Credicorp Bank, S.A.**, era atender lo ordenado por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** a través de la **Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**.

Por otra parte, no compartimos lo manifestado por la actora en torno a la supuesta violación del artículo 36 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, habida cuenta que los argumentos planteados en los descargos y los documentos que aportó la empresa **Credicorp Bank, S.A.**, fueron analizados por el funcionario de primera y segunda instancia antes de proferir sus decisiones, por lo que no es factible argumentar que el acto carece de la debida motivación y de una adecuada racionalidad, que deben caracterizar todas las actuaciones administrativas, puesto que en el considerando de la resolución en estudio y en su acto confirmatorio, se establece de manera clara y precisa la justificación de la decisión adoptada por la institución; por lo que mal puede alegar que el acto acusado deviene en ilegal.

Los elementos de hecho y de Derecho expuestos en las páginas previas, nos permiten afirmar que en este caso no se infringieron los artículos 29 (numeral 1) (tal como aparece subrogado por el artículo 11 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, publicada en la Gaceta Oficial 25,549 de 22 de mayo de 2006), y 36 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, ya que, contrario a lo alegado por la recurrente en el libelo, fueron precisamente las pruebas allegadas al expediente administrativo las que mostraron que el agente económico **Credicorp Bank, S.A.**, no actualizó la información, que reporta a la base de datos de **APC BURÓ, S.A.**, como aparece en el reporte de referencias de créditos-Asociados del señor **Santiago Vega Osorio**.

Por todos los anteriores señalamientos, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución DNP No.129-19HC de 26 de abril de 2019**, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**; y, en consecuencia, pide se desestimen las demás pretensiones de la actora.

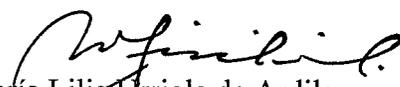
IV. Pruebas:

A. Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente administrativo que guarda relación con este caso, que fue aportado por la entidad demandada con el informe de conducta, y que reposa en la Secretaria del Tribunal.

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

Del Señor Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola de Ardila
Secretaria General