

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 433

Panamá, 13 de mayo de 2009

**Proceso Contencioso  
Administrativo de  
Plena Jurisdicción**

**Concepto**

El licenciado Miguel Roberto Vergara Ortega, en nombre y representación de la **Caja de Ahorros**, solicita que se declare nula, por ilegal, la resolución DNP N°1873-06 de 20 de diciembre de 2006, emitida por el **director nacional de protección al consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto modificadorio y 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 2 del artículo 5 de la ley 38 de 31 de julio de 2000, con la finalidad de intervenir en interés de la Ley en el proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior.

**I. Antecedentes.**

En virtud de la queja presentada por Raúl Esteban Rojer Ruiz ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en contra de la Caja de Ahorros, por la presunta infracción de lo dispuesto en la ley 24 de 2002, la Dirección Nacional de la mencionada autoridad emitió la resolución DNP-N°1873-06 de 20 de diciembre de 2006, mediante la cual ordenó a la Caja de Ahorros y a la Asociación

Panameña de Crédito corregir el historial de crédito del quejoso, en lo referente a su situación operacional, que debería indicar "CANCELADO EN PROCESO JUDICIAL". Además sancionó a la Caja de Ahorros con una multa de B/.1,000.00 por infringir disposiciones establecidas en la ley 24 de 22 de mayo de 2002. (Cfr. fojas 1 a 3 del expediente judicial).

Al ser notificadas de dicha decisión, el quejoso y la entidad bancaria presentaron recurso de apelación, y el administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia emitió la resolución ADPC-126 de 26 de marzo de 2007, a través de la cual modificó la resolución apelada en el sentido de ordenar a la Caja de Ahorros y a la Asociación Panameña de Crédito eliminar de la referencia crediticia del consumidor el dato correspondiente a la situación operacional "Proceso Judicial", y confirmó el resto del contenido de la resolución recurrida. (Cfr. fojas 4 a 8 del expediente judicial).

Como consecuencia de lo anterior, la Caja de Ahorros ha ensayado la presente demanda contencioso-administrativa de plena jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la resolución DNP-N°1873-06 de 20 de diciembre de 2006, emitida por el director nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como el acto "confirmatorio" emitido por el administrador de la referida institución. (Cfr. fojas 15 a 27 del expediente judicial).

**II. Disposiciones que se aducen violadas y los conceptos en que lo han sido.**

**A.** Los numerales 2 y 10 del artículo 40 de la ley 24 de 22 de mayo de 2002 que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes;

**B.** El artículo 13 del Código Civil.

Los conceptos de violación de las normas supuestamente infringidas se encuentran sustentados en las fojas 21 a 26 del expediente judicial.

**III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.**

A manera de introducción debemos advertir, ante lo señalado por la parte actora en el libelo de su demanda, que conforme lo establece el último párrafo del numeral 2 del artículo 5 de la ley 38 de 2000, cuando en un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción dos entidades estatales tengan intereses contrapuestos, el Procurador de la Administración deberá actuar en interés de la Ley y cada entidad deberá designar su propio apoderado especial, razón por la que, aunque la institución demandada, rindió el informe de conducta solicitado por ese Tribunal, aún debe designar su apoderado especial para que la represente en este proceso.

Dicho lo anterior, procedemos a expresar lo siguiente en relación con los cargos de infracción contenidos en la demanda bajo examen.

La demandante aduce como infringidos por indebida aplicación, los numerales 2 y 10 del artículo 40 de la ley 24 de 22 de mayo de 2002, que señalan como infracciones graves

en que podría incurrir un proveedor de servicios, el mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada; y, proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces.

En razón de lo anterior, la parte actora alega, en sustento de su pretensión, que transmitió la información concerniente a la situación crediticia del consumidor Raúl Rojer Ruiz de la forma más precisa posible, siguiendo las limitadas nomenclaturas de transmisión y descripción de las situaciones operacionales que la Asociación Panameña de Crédito pone a disposición de los agentes económicos para remitir la información de sus clientes.

Este Despacho observa que dentro del desarrollo del expediente administrativo contentivo de la queja interpuesta por Raúl Rojer Ruiz en contra de la Caja de Ahorros, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor solicitó informe a la entidad demandada y esta última emitió la nota 2006(123-01)456, de fecha 1 de noviembre de 2006, en la que le explicó la situación crediticia de Raúl Rojer Ruiz, indicando que a éste se le seguía un proceso ejecutivo por cobro coactivo, el cual se encontraba suspendido temporalmente toda vez que el deudor había cancelado "morosidad" y se le estaba dando un seguimiento de pago por 6 meses.

Igualmente advertimos que en la parte motiva de la resolución de primera instancia que hoy se impugna, el director nacional de Protección al Consumidor expresó que la Caja de Ahorros cometió un error en las referencias de

crédito del consumidor, puesto que, a su juicio, los datos suministrados por aquella no se compadecían con la realidad crediticia de Raúl Rojer Ruiz, toda vez que éste había cancelado su deuda a través de un proceso judicial; consideraciones por las que, la referida dirección nacional resolvió ordenarle a la Caja de Ahorros **corregir** el historial de crédito del quejoso en cuanto a su situación operacional, el cual debería indicar: "cancelado en proceso judicial".

Por su parte, al resolver la alzada, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, modificó la decisión apelada y ordenó a la Caja de Ahorros y a la Asociación Panameña de Crédito, **eliminar** la situación operacional denominada "Proceso Judicial" de la referencia crediticia del consumidor.

De lo anterior se desprende que ambas decisiones, que constituyen los actos impugnados, ordenan hacer cambios o modificaciones a la situación operacional reflejada en los archivos de referencia de crédito de Raúl Rojer Ruiz y, a la vez, sancionan a la Caja de Ahorros con una multa de B/.1,000.00 por la infracción del numeral 10 del artículo 40 de la ley 24 de 2002, toda vez que, a juicio de la entidad demandada, la institución bancaria incurrió en falta grave al proporcionar, mantener y transmitir datos que no eran exactos o veraces sobre su cliente Raúl Rojer Ruiz.

A criterio de esta Procuraduría, para poder constatar si el cargo de ilegalidad alegado por la Caja de Ahorros efectivamente se ha producido, resulta indispensable conocer de la Asociación Panameña de Crédito las nomenclaturas de

descripción de situaciones operacionales de las referencias de los historiales de crédito de los consumidores que existían en el sistema de transmisión de datos y estaban a disposición de los agentes económicos al 22 de septiembre de 2006, fecha de presentación de la queja que guarda relación con este proceso; para ello, nos adherimos a la solicitud hecha por la parte demandante en el escrito de su demanda, visible en la foja 27 del expediente judicial, en cuanto a que se pida dicha información a través de una prueba de informe.

Por otra parte, la demandante también señala como infringido el artículo 13 del Código Civil el cual establece que cuando no haya Ley exactamente aplicable al punto controvertido, se aplicarán las leyes que regulen casos o materias semejantes, y en su defecto, la doctrina constitucional, las reglas generales de derecho, y la costumbre, siendo general y conforme con la moral cristiana.

Para sustentar este cargo de infracción, la recurrente señaló que la decisión adoptada en la resolución de segunda instancia al ser confrontada con el acto originario resultó contradictoria con el mismo, ya que, a su juicio, ambas están fundamentadas en elementos que aun siendo ciertos, resultan incompatibles entre sí, configurándose con ello, la infracción de la doctrina de los actos propios.

Del contenido de la disposición legal antes citada, este Despacho advierte que dichas afirmaciones carecen de sustento jurídico, toda vez que, en este caso, sí existe Ley exactamente aplicable al punto controvertido, siendo ésta la

ley 24 de 22 de mayo de 2002 que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, modificada por la ley 14 de 18 de mayo de 2006, que establece en su artículo 8 que la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), hoy Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, conocerá y atenderá las quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos.

Dicha norma legal también señala que esta autoridad está facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, por razón de la investigación de quejas que se le presenten, se les compruebe que han infringido los derechos del consumidor o cliente, en los supuestos señalados en el mismo cuerpo normativo, por lo que queda demostrado que la supuesta violación a la norma aducida no se ha producido en forma alguna.

En atención a la supuesta infracción de la doctrina de los actos propios alegada por la demandante, esta Procuraduría considera oportuno indicar que si bien el funcionario demandado emitió un acto que posteriormente fue modificado por el superior inmediato al conocer del recurso de apelación, esta nueva actuación administrativa no debe considerarse en contradicción con la doctrina de los actos propios, toda vez que, a la luz de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 166 de la ley 38 de 2000, la modificación de la resolución impugnada constituye una de las potestades del

funcionario administrativo superior a quien le compete resolver un recurso de apelación en la vía gubernativa.

Finalmente, solicitamos a ese Tribunal, que dentro del período procesal correspondiente ordene a la Asociación Panameña de Crédito la práctica de la prueba de informe antes descrita, que resulta indispensable para que esta Procuraduría, que actúa en interés de la ley en el presente proceso, pueda emitir un criterio de fondo.

### **III. Fundamento de Derecho**

Artículo 5 (numeral 2) de la ley 38 de 31 de julio de 2000; y artículos 97 (numeral 6) y 893 del Código Judicial.

**Del Honorable Magistrado Presidente,**

Oscar Ceville  
**Procurador de la Administración**

Nelson Rojas Avila  
**Secretario General**