

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1597

MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACION

Panamá, 26 de septiembre de 2024

Proceso Contencioso
Administrativo de Plena
Jurisdicción (Especial).

El Magister Luis J. Morales Granda, actuando en nombre y representación de la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 18-2022DV de 9 de febrero de 2022, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto confirmatorio y para que se hagan otras declaraciones.

Concepto.

Expediente 446762024.

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 **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, Carlos Abdiel Pitty Ortega y Yuri Aibeth Jiménez Campos de Pitty.

I. Disposiciones que se aducen infringidas.

El apoderado judicial de la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, invoca la violación de las siguientes normas:

A. El artículo 99 (numeral 4) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dispone que entre las funciones del Director Nacional de Libre Competencia se encuentra la de citar a los presuntos responsables, testigos, denunciantes, peritos y otros, en el marco de las investigaciones administrativas (Cfr. foja 11 del expediente judicial); y

B. Los artículos 34, 52 (numeral 4) y 201 (numeral 21) de la Ley 38 de 2000, que, en su orden, se refieren a los principios del procedimiento administrativo general; a que se incurre en vicio de nulidad absoluta en los actos administrativos si se dictan con prescindencia u omisión absoluta de

trámites fundamentales que impliquen violación del debido proceso legal; y el que contiene la definición de competencia (Cfr. fojas 12-14 del expediente judicial);

II. Breves antecedentes del caso.

El 12 de octubre de 2021, Carlos Pitty Ortega, actuando en nombre propio y en representación de Yuri Aibeth Jiménez Campos de Pitty, presentó ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia la queja administrativa 242-21DV, a través de la cual informó lo siguiente: *“El 16-08-21 compre (sic) en la empresa Metal Mecanica (sic) Montreal, S.A., una computadora ele. para Kia rio (sic) 2014 que me costó B/.642.⁰⁰ con garantía de 3 meses. El día 8 de octubre el carro se detuvo en plena via (sic) la cual tube (sic) que llamar al electromecanico (sic) para que me indicara el por que (sic) se detubo (sic) el carro dando asi (sic) que era la computadora que tenia (sic) fallo y me indico (sic) que la llevara donde la compre (sic). ya que solo iba (sic) para dos meses de tenerla. El día 11-10-21 la lleve (sic) y me indicaron en Metal M. Montreal que estaba mojada alegando que yo habia (sic) lavado (motor) cosa que no es asi (sic), si una computadora se le entra agua es por ser abierta me dice el electromecanico (sic) y no por sellada. Los señores en Metal Mec. Montreal al momento de abrir la computadora se notaba que no era computadora nueva como ellos alegan ya que presentaba gran cantidad de silicon (sic)...y su indiferencia que no se podía (sic) hacer nada que es mi culpa y prosedí (sic) en presentar la queja con Acodeco ya que es un articulo (sic) que supuestamente estaba nuevo y ellos la abrieron para supuestamente programarla y no quieren hacerse responsable. Tengo pruebas de que la abrieron en Metal M. Montreal.”* (Cfr. fojas 1 y 2 del expediente administrativo).

Lo anterior trajo como consecuencia, que el 18 de octubre de 2021, la entidad demandada admitiera la queja administrativa descrita en el párrafo que antecede; que se le corriera traslado a la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.**; y se fijara la audiencia para el 17 de noviembre de ese año; sin embargo, no se realizó (Cfr. fojas 11 y 14 del expediente administrativo).

En atención a lo anotado, se volvió a programar una audiencia para el 6 de diciembre de 2021, la cual contó con la participación de las partes, quienes aportaron las pruebas que estimaron convenientes, incluyendo los respectivos alegatos (Cfr. fojas 20 y 22-23 del expediente administrativo).

Por conducto de la Resolución de 13 de diciembre de 2021, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, admitió los medios probatorios aportados tanto por el quejoso, así como por la empresa **Metal Mecánica Montreal, S.A.** (Cfr. foja 29 del expediente administrativo).

Tomando como base lo expuesto, a través de la Resolución DNP 18-2022DV de 9 de febrero de 2022, el Director Nacional de Protección al Consumidor de la institución demandada, decidió:

“PRIMERO: ORDENAR al agente económico METAL MECANICA MONTREAL, S.A., ... DEVOLVER la suma de Seiscientos Cuarenta y Dos Balboas (B/.642.00), a favor del consumidor CARLOS ABDIEL PITY ORTEGA..., pagada en concepto de la compra de una computadora del vehículo marca KIA, modelo RIO, año 2014, tipo SEDAN, color GRIS, con placa única No.AC2523.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico METAL MECANICA MONTREAL, S.A., ... con MULTA de Quinientos Balboas (B/.500.00), por haber infringido las disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

...
 ...” (Lo destacado es nuestro) (Cfr. fojas 31-35 del expediente administrativo).

Tal medida fue apelada por la empresa **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, y por conducto de la Resolución A-DPC-0011-24 de 18 de enero de 2024, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, confirmó el acto original (Cfr. fojas 52-59 y 71-78 del expediente administrativo).

III. Posición de la sociedad Metal Mecánica Montreal, S.A.

Al sustentar el concepto de la violación de las disposiciones que aduce infringidas, el apoderado judicial de la accionante señala que, en el caso en estudio, era fundamental que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, citara a un perito idóneo, no obstante, esto no ocurrió por lo que, a su juicio, la institución vulneró el debido proceso en detrimento de la empresa **Metal Mecánica Montreal, S.A.** (Cfr. fojas 12-14 del expediente judicial).

IV. Posición de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

El Tribunal procedió a correrle traslado a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, razón por la cual el regente de la entidad demandada hizo un recuento cronológico

de los hechos y explicó detalladamente el procedimiento que se siguió en la causa en examen, que dio como resultado la expedición de la Resolución DNP 18-2022DV de 9 de febrero de 2022, acusada de ilegal (Cfr. fojas 42-58 del expediente judicial).

V. Posición de Carlos Abdiel Pitty Ortega y Yuri Aibeth Jiménez Campos de Pitty.

La Sala Tercera, a través de la Providencia de admisión de 18 de junio de 2024, le corrió traslado a Carlos Abdiel Pitty Ortega y a Yuri Aibeth Jiménez Campos de Pitty de la acción que se examina, motivo por el cual su abogado procedió a contestarla indicando, entre otras cosas, que: "Por el contrario, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ha ejercido sus facultades dentro del marco y en cumplimiento de lo previsto en la condición objetiva, por lo que estimamos que el acto demandado no infringió ninguna de las disposiciones legales que se citan como violadas en la demanda." (Cfr. fojas 40, 61-62, 63-64 y 65-71 del expediente judicial).

VI. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Según se desprende de las constancias procesales, el 16 de agosto de 2021, Carlos Abdiel Pitty Ortega compró en el local comercial **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, una computadora para su vehículo marca Kia, modelo Río, año 2014, por el monto de seiscientos cuarenta y dos balboas (B/.642.00) con garantía de tres (3) meses; no obstante, el 8 de octubre de ese año, el automóvil se detuvo en la vía y al conversar con su mecánico, este le dijo que aquella tenía una falla y debía llevarla donde la había adquirido (Cfr. foja 2 del expediente administrativo).

En ese escenario, el 11 de octubre de 2021, el quejoso llevó la computadora a la sociedad actora y al abrirla se dieron cuenta que tenía gran cantidad de silicón, razón por la cual Carlos Abdiel Pitty Ortega, le solicitó una solución; sin embargo, los empleados de la empresa **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, fueron indiferentes, por lo que, presentó la respectiva queja administrativa ante la institución demandada (Cfr. foja 2 del expediente administrativo).

Una vez interpuesta la queja, el 6 de diciembre de 2021, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, llevó a cabo la audiencia con la participación de las partes, quienes tuvieron la oportunidad de presentar todos los medios probatorios que estimaron oportunos, los cuales fueron evaluados y admitidos por la entidad, lo que dio lugar a la expedición del acto objeto

de controversia, mismo que fue apelado por la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.** y confirmado en su totalidad (Cfr. fojas 22-23, 29, 31-35 y 71-78 del expediente administrativo).

Ahora bien, el artículo 115 de la Ley 45 de 2007, modificado por el artículo 6 de la Ley 14 de 2018, señala:

“Artículo 115. Competencia. La Autoridad será competente para conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de cinco mil balboas (B/.5,000.00), las quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Quando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir a prevención será de hasta treinta mil balboas (B/.30,000.00)." (Lo destacado es nuestro).

En virtud de la norma transcrita la acción que ocupa nuestra atención, es de competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y en razón de ello, acogió la queja administrativa promovida por Carlos Pitty Ortega, actuando en nombre propio y en representación de Yuri Aibeth Jiménez Campos de Pitty, en contra de la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, permitió que las partes presentaran todos los medios de convicción que estimaron oportunos para sus respectivas defensas, mismos que fueron evaluados, así como los hechos narrados por cada una de ellas, respetando en todo momento el debido proceso, desvirtuando lo afirmado por el abogado de la recurrente, cuando sostiene que la institución no le garantizó este derecho fundamental.

En esa línea de pensamiento, resulta importante señalar que quedó plenamente acreditado en la demanda en examen, que, en efecto, el quejoso adquirió una computadora para su vehículo marca Kia, previamente descrito, en el local comercial **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, y que el representante legal de ésta reconoció que el mencionado bien presentaba un daño que se produjo a los dos (2) meses de su compra (Cfr. foja 20 del expediente judicial).

En ese contexto, no se puede pasar por alto que al consumidor en ningún momento se le informó del estado real de la computadora, lo que, sumado a lo anotado en el párrafo anterior, contraviene lo establecido en los artículos 35 (numerales 2, 4 y 7-adicionado por la Ley 14 de 20 de

febrero de 2012) y 36 (numeral 13) de la Ley 45 de 2007, modificado por el artículo 6 de la Ley 14 de 2018, los cuales son del tenor siguiente:

“Artículo 35. Derecho de los consumidores. Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:

1...

2. Recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales.

...

4. Ser protegidos en sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo, en toda relación de consumo, y contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen faltas a la veracidad o información errada o incompleta sobre los productos o servicios.

...

7. Recibir indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades del proveedor o prestador del servicio, de conformidad con los términos que señala la Ley.

...”

“Artículo 36. Obligaciones del proveedor. Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

...

13. Apegarse a la ley, a los buenos usos mercantiles y a la equidad en su trato con los consumidores.

...”

Para este Despacho queda claro que las disposiciones aludidas fueron vulneradas por la sociedad **Metal Mecánica Montreal, S.A.**, pues no le entregó la información correcta al quejoso sobre el estado de la computadora, ya que le debió comunicar que era de segunda o reconstruida, lo que no ocurrió. Por el contrario, tal bien fue vendido bajo la presunción que era nuevo, situación que no fue desmentida por el representante legal de la actora.

En adición, vale la pena destacar que la empresa accionante también infringió el artículo 46 de la Ley 45 de 2007, modificada por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, puesto que no le proporcionó al quejoso la garantía a la cual tenía derecho como consumidor, que para mejor ilustración pasamos a transcribir. Veamos.

“Artículo 2. El artículo 46 de la Ley 45 de 2007 queda así:

Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía.
Si dentro del periodo de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios y otros bienes de naturaleza análoga estos no funcionaran adecuadamente, o no pudieran ser usados normalmente por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuera posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, entendiéndose por estos últimos, los técnicamente complejos o avanzados, el término para su reparación o reemplazo será de hasta ciento cinco días calendario, contado desde el momento en que haya constancia escrita de la solicitud del consumidor al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último. Si el proveedor se excede de sesenta días, deberá facilitar al consumidor un vehículo similar al dado en reparación, por el tiempo restante que tome esta. Cuando el tiempo exceda de los ciento cinco días, el proveedor estará en la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo.

Cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro, adecuado o normal del vehículo, no procederá la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo; no obstante, los consumidores podrán interponer el reclamo correspondiente ante la Autoridad, a fin de que esta determine la sanción pecuniaria correspondiente por cada día adicional al plazo de ciento cinco días señalado en el párrafo que antecede. Lo anterior es sin perjuicio de cualesquiera otras acciones a las que tenga derecho el consumidor.

En el caso de vehículos a motor, cuyos daños no obedezcan a defectos de fábrica y que se encuentren en garantía, el proveedor tendrá la obligación de suministrar las piezas dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, contado desde el momento en que el consumidor haga la solicitud.” (Lo destacado es nuestro).

En otro orden de ideas, tenemos que si bien en la vía gubernativa el apoderado de la empresa

Metal Mecánica Montreal, S.A., le solicitó a la institución demandada, como medio probatorio, que

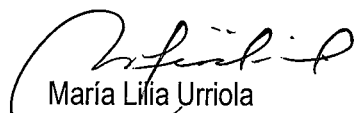
se practicara una prueba pericial mecánica por peritos expertos, *"con fundamento en el Artículo 966 del Código Judicial...a fin de determinar para conocer, apreciar o evaluar los datos o hecho de influencia en el proceso, de carácter científico, técnico, o práctico, ya que los mismos no pertenecen a la experiencia común ni a la formación específica exigida al juez, solicitamos sea oído el concepto de peritos, y determinar de manera científica cuál ha sido en (sic) verdadero daño de la computadora y a quien es su posible o probable atribución."*, lo cierto es que la misma no se llevó a cabo porque en el infolio no existe "constancias que demuestren que el abogado del agente económico, haya solicitado o anunciado en su momento procesal oportuno ningún memorial que justifique su pretensión de importar al proceso elementos que pudieran guardar relación con los hechos que se debaten.", máxime que el representante legal de la sociedad actora reconoció que la computadora presentaba un daño que se produjo a los dos (2) meses de su compra (Cfr. foja 58 del expediente administrativo y 53 del expediente judicial).

Del recuento de los hechos se concluye que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia siguió el procedimiento correcto para expedir el acto objeto de reparo pues, se logró acreditar que la sociedad actora infringió artículos de la Ley 45 de 2007, modificada por la Ley 14 de 2018, por lo que, fue dictado conforme a derecho y con fundamento en las normas que rigen la materia.

En el marco de lo expuesto en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución DNP 18-2022DV de 9 de febrero de 2022**, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola
Secretaría General