

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Proceso Contencioso Administrativo  
de Plena Jurisdicción (Especial)

Concepto.

Expediente 717802023

Vista Número 1907

Panamá, 24 de octubre de 2023

La firma forense Herrero y Herrero, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DPC 190 de 5 de octubre de 2022, emitida por la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**, 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.

**I. Antecedentes del caso.**

El origen de la controversia que hoy se analiza, guarda relación con una queja administrativa presentada por Tamara Berger en representación de Andrew Mark Berger Grossman, ante el Departamento de Protección al Consumidor de la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**, en contra de la sociedad **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, en la cual se solicita que sean devueltas las primas pagadas más el costo de inflación, respecto a la póliza de seguro de vida universal contratada por el quejoso con la compañía aseguradora antes mencionada (Cfr. fojas 1 a 5 del expediente administrativo).

Al respecto, en la queja presentada se alega lo siguiente:

“

...

PRIMERO: En el mes de agosto 2021 se solicitó la liberación de la hipoteca (acreedor hipotecario) con el Banco General que estaba amarrada a esta póliza. En ese momento se realizó el proceso. Mandaron la confirmación liberando la póliza de la hipoteca con BG bajo las mismas condiciones,

póliza activa con su beneficiario original, removiendo el banco. No se nos notificó absolutamente nada sobre la pronta cancelación de póliza. En octubre notificamos a la aseguradora que no se ha cobrado la póliza por descuento directo (forma de pago por 25 años) por dos meses seguidos, contando con dinero en la cuenta a debitar. En este momento friamente se nos indica que la póliza se ha cancelado por falta de ahorros.

SEGUNDO: La aseguradora indica que un año atrás se le había notificado al corredor de la póliza sobre la falta de ahorros. En ningún momento se recibió contacto por parte del Corredor sobre esta información. La información de contacto del sr. Berger está desfasada y en ningún momento se nos ha solicitado que llenemos nuestros datos actualizados así como hacen las aseguradoras responsables con el formulario Conoce Tu Cliente. El teléfono 250-0050 es un número de teléfono que tiene casi dos décadas sin existir, no tienen celular, ni siquiera tienen el correo electrónico del señor Berger. El señor Berger es empresario y esta enlistado como colaborador de SUPRO donde pudieron haber llamado para notificarle, pero no se hizo. También el Banco General guarda información donde realizan los descuentos directos y tienen todos los datos del asegurado. El corredor apovo en la apertura de la póliza y más nunca se comunicó con el cliente.

TERCERO: Al cancelar una póliza hay que comunicarse directamente con el contratante y copiar al corredor. La aseguradora no debe desentenderse, y solo avisarle al corredor, quien pueda que también tenga datos de contacto nuevos. El corredor es bastante movido a nivel de Panamá por lo que seguro debido haber encontrado la manera de comunicarse con él. El asegurado alega que no ha sabido de esta persona por más de 20 años. Nunca se recibieron reportes anuales de la póliza indicando los años y ahorros.

...” (El subrayado corresponde a la fuente citada) (Cfr. folios 3-4 del expediente administrativo)

En ese sentido, una vez concluido el proceso administrativo producto de la queja presentada, la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá** emitió la Resolución DPC 190 de 5 de octubre de 2022 (acto acusado de ilegal), por medio de la cual resolvió lo siguiente:

“

...

**PRIMERO: ACCEDER** a la pretensión del consumidor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**, con cedula de identidad personal 8-194-437, dentro de la queja administrativa presentada en contra de **COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, en virtud de que la

póliza fue cancelada incumplimiento (sic) el procedimiento establecido en la Ley 12 del 3 abril de 2021.

**SEGUNDO: ORDENAR a COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, la inmediata **REHABILITACIÓN** de la póliza de vida **N°U-23868**, contratada por el consumidor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**. Toda vez que se incumplió con el proceso de notificación del aviso de cancelación de póliza y no se notificaron los estados anuales de la póliza tal cual lo establece el contrato de seguro.

**TERCERO: NO ACCEDER** a la pretensión del consumidor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**, con cedula de identidad personal 8-194-437, dentro de la queja administrativa presentada en contra de **COMPANIA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, consistente a la devolución de las primas pagadas, por ser consideradas primas devengadas.

**CUARTO:** Advertir a las partes, que contra la presente resolución se admite el recurso de apelación, dentro del término de diez (10) días hábiles, siguientes a la notificación. Y que vencido el término anterior y sustentado el recurso de apelación, el opositor contará con diez (10) días hábiles siguientes, para presentar escrito de oposición.

...” (El resaltado corresponde a la fuente citada (Cfr. fojas 101-106 del expediente judicial)

Como consecuencia de la decisión adoptada, la sociedad **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución DPC 190 de 5 de octubre de 2022, el cual fue resuelto mediante la Resolución JD-012 del 23 de marzo de 2023 emitida por la Junta Directiva de la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá** y notificada a la accionante el 4 de mayo de 2023, quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 115-119 del expediente judicial).

Agotada la vía gubernativa en debida forma, la firma forense Herrero y Herrero, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, acudió a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia para interponer la acción contencioso administrativa de plena jurisdicción que nos ocupa, la cual fue admitida a través de la Providencia de diez (10) de julio de dos mil veintitrés (2023), ordenándose el traslado de la misma al consumidor

Andrew Mark Berger Grossman, a la entidad demandada y a esta Procuraduría para intervenir en el proceso instaurado, en interés de la ley (Cfr. foja 10 del expediente judicial).

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

La apoderada judicial de la demandante, alega que el acto acusado y su acto modificatorio, infringe el artículo 991 del Código Judicial, el cual dispone que la sentencia deberá estar en consonancia con las pretensiones aducidas en la demanda o con posterioridad en los casos expresamente contemplados y con las excepciones que aparezcan probadas y hubieren sido alegadas, si así lo exige la ley (Cfr. fojas 7-8 del expediente judicial).

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

La accionante al referirse a la vulneración del artículo 991 del Código Judicial, señala que la norma consagra el principio de congruencia como una garantía del debido proceso, el cual supone que el juzgador se debe pronunciar sobre las pretensiones sometidas a su conocimiento, agregando que, si el referido artículo hubiera sido tomado en cuenta por la entidad, no se hubieran incluido aspectos que no fueron objeto del debate (Cfr. fojas 7-8 del expediente judicial).

## **IV. 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, esta Procuraduría procede a exponer su criterio de legalidad.

En primer lugar, al examinar el contenido del acto censurado de ilegal, es decir, la Resolución DPC 190 de 5 de octubre de 2022, emitida por la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**, observamos que de entre sus considerandos, señala lo siguiente:

“

...

Como quiera que la génesis de la controversia lo es la supuesta insuficiencia de fondos de la prima planeada y el vencimiento de la póliza alegada por **COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, este juzgador basará su análisis en las constancias procesales que acrediten o desvirtúen tales alegaciones. No sin antes advertir, que aun cuando la prima planeada generará de alguna forma insuficiencia de fondos, el regulado no estaba exento de cumplir los procedimientos establecidos en materia seguros para iniciar con el proceso de cancelación de la póliza.

...

Ahora bien, luego del análisis del caudal probatorio presentado por las partes, y después de valorar el contenido del estado de cuenta de la póliza, hemos podido concluir que no existe certeza alguna de que **COMPANÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, cumplió con el proceso de notificación del aviso de cancelación al consumidor, tal cual lo exige la norma in comento. Ello, en virtud de que aun cuando la compañía aseguradora presentó una copia simple de una carta dirigida al señor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**, que detalla la fecha de vencimiento del periodo de gracias, ciertamente esta carta no identifica el método por medio del cual fue notificada (personalmente, correo electrónico, en domicilio, etc.), y no mantiene la firma del consumidor en señal de recibido conforme.

Contrario a lo anterior, lo que si se logró evidenciar fue un excelente comportamiento de pago por parte del consumidor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**, en el periodo que comprende desde el día 28/3/1996 hasta el 28/01/2021, fecha en que el regulado decidió de manera unilateral, suspender los descuentos ACH que se realizaron a la cuenta del consumidor por más de 25 años, acumulando en pago de primas anuales aproximadamente **CIENTO VEINTINCO MIL BALBOAS (B / 125,000.00). (fs.93 a 97)**

...

Siendo, así las cosas, en virtud de los hechos acreditados en el expediente, y en atención a lo establecido en la ley 12 de 3 de abril de 2012, y sus acuerdos, somos del criterio que para el caso que nos ocupa lo pertinente es **ACCEDER PARCIALMENTE**, a la pretensión del consumidor **ANDREW MARK BERGER GROSSMAN**, en contra de **COMPANÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS S.A.**, por cuanto que se logró acreditar de manera reiterada una conducta infractora, vulneradora y violatoria de los procedimientos establecidos en la ley de seguros, por parte del sujeto regulado.

...” (Lo resaltado y subrayado pertenece a la fuente citada) (Cfr. fojas 101 a 106 del expediente administrativo).

Vemos pues que, de acuerdo a las evidencias que reposan en el expediente administrativo, lo medular de la queja presentada estriba en que la **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, no notificó a la parte quejosa de la cancelación de la póliza de seguro de vida universal, y en ese sentido, debemos referirnos a lo que dispone el artículo 161 de la Ley 12 de 13 de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones”, el cual señala lo siguiente:

**“Artículo 161. Aviso de cancelación.** Todo aviso de cancelación de la póliza deberá ser notificado mediante envío

al contratante a la última dirección física, postal o electrónica que conste en el expediente de la póliza que mantiene la aseguradora. Copia del aviso de cancelación deberá ser enviada al corredor de seguros.

Cualquier cambio de dirección del contratante deberá notificarlo a la aseguradora, de lo contrario se tendrá por válido el último que conste en el expediente de esta.

El aviso de cancelación de la póliza por incumplimiento de pago de la prima deberá enviarse al contratante por escrito, con una anticipación de quince días hábiles. Si el aviso no es enviado, el contrato seguirá vigente y se aplicará lo que al respecto dispone el artículo 998 del Código de Comercio.

(Cfr. Gaceta Oficial Digital 27007-A de 3 de abril de 2012)

Al confrontar la disposición antes citada con los hechos descritos en el acto acusado, se ha podido evidenciar la infracción por parte de la recurrente de la normativa que regula los avisos de cancelación de las pólizas de seguro, ya que a foja 21-22 del expediente administrativo, se aprecia la nota con fecha del 7 de enero de 2022 de la **Compañía Internacional de Seguros S.A.**, dirigida a Tamara Berger, en la que por insuficiencia de fondos le informan que la póliza de vida de Andrew Mark Berger Grossman fue suspendida y en consecuentemente llegó a su vencimiento; no obstante, tal como lo señala la resolución objeto de reparo, en dicha nota no consta que el consumidor la haya recibido, ni mucho menos, se acredita que la misma haya sido enviada por correo electrónico o algún otro medio de notificación.

Bajo ese escenario, el artículo 998 del Código de Comercio dispone que “...***Si el asegurador no hace la notificación requerida, el contrato subsiste***; y entonces, en caso de siniestro, recibirá el asegurado la cantidad convenida en el seguro, menos la suma debida por premio con sus intereses al tipo comercial corriente en plaza”, siendo así que para los efectos de la póliza de seguro de vida, y por razón de no haber sido notificada en debida forma su aviso de cancelación, el contrato de seguro debe considerarse vigente.

Por otra parte, resulta imperante mencionar que el artículo 240 de la Ley 12 de 13 de abril de 2012 establece que “*Las aseguradoras están obligadas a prestar sus servicios a los contratantes de seguros con transparencia, probidad y equidad, de conformidad con las normas y principios de este*

*Título*", y en ese sentido, a juicio de este Despacho, la demandante no permitió que el consumidor pudiera ejercer las acciones tendientes a impedir que fuera decretado el vencimiento de la póliza de seguro de vida y su consecuente cancelación.

Expuesto lo anterior y luego de analizar las constancias procesales que reposan en el expediente administrativo, debemos indicar que se han evidenciado incumplimientos por parte de la sociedad **Compañía Internacional de Seguros, S.A.**, ya que las constancias procesales que obran tanto en el expediente judicial así como en el administrativo, no permiten corroborar que el aviso de cancelación de la póliza de seguro contratada con Andrew Mark Berger Grossman, haya sido notificado de acuerdo a los parámetros que dispone el artículo 161 de la Ley 12 de 13 de abril de 2012.

La Sala Tercera al referirse a la cancelación de las pólizas de seguro, manifestó mediante la Resolución del cuatro (04) de septiembre de dos mil veinte (2020) y bajo la ponencia del Magistrado Sustanciador, lo siguiente:

“

...

**Ante el incumplimiento de pago que motiva la suspensión de la cobertura es importante indicar que ALIADO SEGUROS, S.A., no ha efectuado la cancelación de la póliza de automóvil según lo dispuesto en el artículo 161 citado**, de manera que esta compañía aseguradora debe indemnizar por los daños y perjuicios ocasionados al vehículo de propiedad del señor HUMBERTO FLORES ORDOÑEZ, según el monto dispuesto en la Resolución JD-055 de 14 de noviembre de 2017.

**Por consiguiente, luego de evaluada la situación sobre la vigencia o no de la póliza de seguros contratada con el señor Jonathan Javier Alba Villarreal con ALIADO SEGUROS, S.A., concluyéndose que la misma no había sido cancelada**, esta Sala es del criterio que no se produce la alegada violación al artículo 234 del Decreto Ejecutivo 640 de 27 de diciembre de 2006, como tampoco al artículo 35 de la Ley 38 de 2000 y los artículos 14 y 15 del Código Civil, **toda vez que para esta empresa aseguradora subsiste la obligación** de responsabilizarse por los daños sufridos por el conductor del vehículo asegurado en su compañía, de acuerdo con lo normado en la Ley 12 de 3 de abril de 2012.

...” (Lo resaltado es del Despacho)

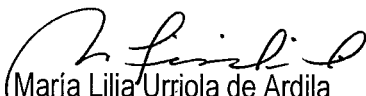
Es así que, de acuerdo todo lo antes esbozado, somos del criterio que la entidad demandada actuó en debida forma y apegada a derecho en base a lo que dispone la Ley 12 de 13

de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones”, por consiguiente, este Despacho considera que la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá** no ha vulnerado el contenido del artículo 991 del Código Judicial, por lo que los cargos de infracción deben ser desestimados por el Tribunal.

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 DPC 190 de 5 de octubre de 2022**, emitida por la **Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá**.

Del Honorable Magistrado Presidente,

  
Rigoberto González Montenegro  
Procurador de la Administración

  
María Lilia Urriola de Ardila  
Secretaría General