

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Vista Número 713

Panamá, 16 de mayo de 2023

Proceso Contencioso Administrativo
de Plena Jurisdicción.

Contestación de la demanda.

Expediente 70272023.

La Licenciada Silvia Patricia Ríos, actuando en nombre y representación de la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021, 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.

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

Acudo ante el Tribunal, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que dice, cito: ***“La Procuraduría de la Administración ejercerá las siguientes funciones: ... 2. Representar los intereses nacionales, municipales, de las entidades autónomas y, en general, de la Administración Pública en los procesos contencioso-administrativos, que se originen en demandas de plena jurisdicción e indemnización, iniciados ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia...”***, con el propósito de contestar la demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior.

I. Los hechos en que se fundamenta la demanda, los contestamos de la siguiente manera:

Primero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Segundo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Tercero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Cuarto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Quinto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Sexto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Séptimo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Octavo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Noveno: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Primero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Segundo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Tercero: No es un hecho; por tanto, se niega.

II. Normas que se aducen infringidas.

La apoderada judicial de la demandante sostiene que el acto acusado de nulo, por ilegal, infringe las siguientes normas:

A. De la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición”, en este orden, las siguientes disposiciones:

- **Artículo 46**, modificado por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018 “Que modifica artículos de la Ley 45 de 2007, sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”, el cual establece que cuando se trate de vehículos de motor, el término para su reparación será de hasta ciento cinco días calendarios y que, cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan su uso seguro adecuado, no procederá la obligación de reemplazarlo por uno nuevo (Cfr. fojas 15 a 16 del expediente judicial).

- **Artículo 48**, el cual dispone que cuando los bienes presenten vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, o podrá optar por recibir una rebaja en el precio (Cfr. foja 16 del expediente judicial).

- **Artículo 42**, el cual expresa que cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento o dependiendo de la afectación del bien, a su reparación, y

que, en caso que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, encontrándose éste y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo (Cfr. foja 18 del expediente judicial).

B. De la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General, las siguientes normas:

- **Artículo 34**, que preceptúa lo referente a las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas, mismas que deberán efectuarse con arreglo a las normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal (Cfr. foja 17 del expediente judicial).

- **Artículo 52**, el cual señala que se incurre en vicio de nulidad absoluta en los actos administrativos dictados, si se emiten con prescindencia u omisión absoluta de trámites fundamentales que impliquen violación del debido proceso legal y cuando se graven, condenen o sancionen por un tributo fiscal, un cargo o causa distintos de aquellos que fueron formulados al interesado (Cfr. fojas 17 y 18 del expediente judicial).

C. Del Código Judicial, el **artículo 978**, el cual indica que si la profesión o especialidad estuvieren reglamentadas, los peritos deberán tener el certificado de idoneidad, en la profesión a que pertenezcan las cuestiones sobre las cuales deban dictaminar (Cfr. foja 18 del expediente judicial).

III. Breves antecedentes del caso.

Esta Procuraduría estima pertinente indicar que la génesis de la presente litis, tiene como base la Providencia fechada el 27 de febrero de 2019, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, a través de la cual, considerando la queja presentada por Ariel Isaías Vargas Fernández en contra de la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, la misma es admitida y se corre traslado a la recurrente por cinco (5) días hábiles, fijándose como fecha de audiencia el 26 de marzo de 2019 a las 10:00 a.m (Cfr. foja 11 del expediente administrativo).

Habiéndose establecido lo anterior, de acuerdo con las piezas procesales que constan dentro del expediente de marras, el acto acusado en la presente causa lo constituye la **Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, la que, en su parte resolutive, dispuso lo siguiente:

“

...

PRIMERO: ORDENAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A. registrada a Folio 242424 de la Sección Mercantil del Registro Público, DEVOLVER la suma Veintisiete Mil Ochocientos Noventa y Cinco Balboas con 00/100 (B/. 27,895.00) pagados por el vehículo marca Mazda, modelo CX5, año 2019, tipo camioneta, color rojo, con placa única CM6615, al consumidor ARIEL VARGAS SANCHEZ, con cédula de identidad personal No. 2-87-308, quien, a su vez, deberá entregar al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., el vehículo adquirido, libre de gravámenes.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparada por la razón social SILABA MOTORS, S.A., registrada a Folio 242424 de la Sección Mercantil del Registro Público, con MULTA de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), por haber infringido las disposiciones legales en materia de protección al consumidor.

TERCERO: Contra la presente resolución cabe el recurso de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, cuyo escrito podrá remitirse a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad procesosdequeja@acodeco.gob.pa Vencido el término anterior y sustentado el recurso de apelación, el opositor contará con los cinco (5) días hábiles siguientes para presentar escrito de oposición, el cual podrá remitir a la cuenta de correo electrónico procesosdequeja@gob.pa

CUARTO: Esta resolución deberá cumplirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su ejecutoria (después de vencido el término de cinco (5) días hábiles para presentar el recurso de apelación contra la presente resolución); de lo contrario se sancionará al agente económico por desacato, con multa diaria y reiterativa de Cincuenta Balboas (B/.50.00) A Cien Balboas (B/.100.00). En caso de incumplimiento de lo ordenado, el consumidor tendrá que comunicarlo por escrito a la Autoridad, para lo cual cuenta con el término de dos (2) días hábiles siguientes, desde el momento que tuvo conocimiento del incumplimiento, mismo que podrá ser remitido a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad: procesosdequeja@gob.pa

...” (El subrayado corresponde a la fuente citada) (Cfr. fojas 23 y 24 del expediente judicial).

Debido a su disconformidad con el acto administrativo censurado de ilegal, la accionante interpuso un recurso de apelación, siendo éste resuelto mediante la Resolución A-DPC- 1450-22 del 27 de octubre de 2022, y notificada el 23 de noviembre de 2022, quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 25 a 32 del expediente judicial).

En ese orden de ideas, la Resolución A-DPC- 1450-22 del 27 de octubre de 2022, la cual resolvió el recurso de apelación interpuesto por la parte actora en contra del acto acusado, señaló lo siguiente:

“

...

Luego de revisar minuciosamente el expediente consideramos que se acreditó la anomalía en mención, la cual no fue desvirtuada mediante el recurso de apelación incoado. Sin embargo, al considerar los factores para determinar el monto de la multa, como son la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa y la reincidencia del agente económico, así como los argumentos plasmados por el apoderado judicial en el memorial de apelación, en concordancia con el párrafo 3° del artículo 104 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 que le atribuye al A quem facultades discrecionales al momento de dosificar la sanción, es por lo cual esta instancia Superior ha decidido dosificar la cuantía de la multa impuesta en la resolución de la autoridad de primera instancia.

Siendo la situación de hecho y de derecho como se ha planteado previamente y ante la ausencia de elementos que acrediten lo enervado por el apelante somos del criterio que subsiste la figura del vicio oculto por parte del vehículo vendido por (sic) agente económico demandado, en consecuencia el análisis desplegado por el A quo se realizó considerando en su conjunto y de manera concatenada, con la aplicación de las reglas de la sana crítica, la lógica y la experiencia.

Por lo antes expuesto, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en uso de sus facultades legales

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: MODIFICAR la resolución **DNP N°07-2021DV de 21 de enero de 2021**, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, para que en su parte resolutive indique lo siguiente:

PRIMERO: ORDENAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., registrada a Folio N°242424, de la Sección Mercantil del Registro Público, DEVOLVER la suma de Veintisiete Mil Ochocientos Noventa y Cinco Balboas con 00/100 (B/.27,895.00) pagados por el vehículo marca MAZDA, Modelo CX-5, año 2019, tipo CAMIONETA, color ROJO, con placa única CM6615, al consumidor ARIEL VARGAS SÁNCHEZ, con cédula de identidad personal No.2-87-308, quien a su vez deberá entregar al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., el vehículo libre de gravámenes.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico denominado GRUPO SILABA, amparado por la razón social SILABA MOTORS, S.A., registrada a Folio N°242424, de la Sección Mercantil del Registro Público, con MULTA de Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00), por haber infringido las disposiciones legales de protección al consumidor’.

...” (El resaltado corresponde a la fuente citada) (Cfr. fojas 31 y 32 del expediente judicial).

En virtud de lo anterior, el 23 de enero de 2023, la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, actuando por medio de su apoderada especial, interpuso la demanda que dio origen al proceso que ocupa nuestra atención, en la que solicita se declare nula, por ilegal, la **Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021**, 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 (Cfr. fojas 2 a 19 del expediente judicial).

Por otro lado, Ariel Isaías Vargas Fernández en su calidad de tercero interesado dentro de la la demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior, otorgó poder especial al Licenciado Martín Antonio Guillén Alvaez el cual presentó su posición en relación al caso que nos ocupa, oponiéndose a que se acceda a lo solicitado en el libelo, a fin que sea declarado por el Tribunal que no es ilegal el acto objeto de reparo (Cfr. fojas 48, 50 y 51-56 del expediente judicial).

IV. Argumentos de la recurrente.

A fin de sustentar su pretensión, la apoderada especial de la sociedad demandante, manifiesta que se han violado, en este orden, los artículos 46, 48 y 42 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, señalando que la Autoridad no consideró la posibilidad que se reparara el supuesto daño y procedió a ordenar la devolución del dinero; que se concluye lo referente a que al tratarse de un vicio oculto, no procede la reparación; y que el bien objeto de la queja funciona adecuadamente, siendo así que la situación presentada, ameritaba que el vehículo fuera reparado (Cfr. fojas 15-16 y 18 del expediente judicial).

Continúa explicando la abogada de la accionante, que se han transgredidos los artículos 34 y 52 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, alegando que la entidad demandada no observó la aplicación de la normativa con su actuación, la cual debió estar apegada a la ley y al principio de estricta

legalidad, sin que menoscabara el debido proceso legal; y que la Autoridad admitió una prueba no idónea y omite valorar las pruebas aportadas por su representada (Cfr. fojas 17 y 18 del expediente judicial).

Finalmente, indica la parte actora que se ha conculcado el artículo 978 del Código Judicial, ya que en el expediente administrativo no constan los títulos o certificados de idoneidad que acrediten al perito designado por la entidad acusada (Cfr. foja 18 del expediente judicial).

V. Descargos de la Procuraduría de la Administración en representación de los intereses de la entidad demandada.

Luego de analizar los argumentos expuestos por la apoderada judicial de la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, con el objeto de sustentar los cargos de ilegalidad formulados en contra del acto en reparo, **este Despacho no comparte los mismos, por las diversas razones que se expresan y sustentan a continuación.**

En primer lugar, al examinar el contenido del acto censurado de ilegal, es decir, la **Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021**, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, observamos que de entre sus considerandos, señala lo siguiente:

“

...

La queja presentada por el señor ARIEL ISAIAS VARGAS FERNANDEZ, en representación del señor ARIEL VARGAS SANCHEZ, quedó identificada con el No. 60-19DV y en la misma solicita al agente económico denominado GRUPO SILABA, *‘El cambio del vehículo por uno nuevo del mismo color’*, el cual asciende a un monto total de Veintisiete Mil Ochocientos Noventa y Cinco Balboas con 00/100 (B/. 27,895.00).

Se dictó formal providencia de admisión el 27 de febrero de 2019, por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, en virtud de lo cual se le corrió traslado al agente económico, según lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007; presentando escrito de descargos dentro del término oportuno indicando entre otras cosas, lo siguiente:

...

Que la empresa ha honrado la garantía de fábrica del auto objeto de la queja, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el mismo, en cuanto a ajustar, reparar los

supuestos desperfecto de fabricación sin costo para el cliente, durante el periodo de garantía que es de 5 años ó 100, 000 kilómetros lo que ocurra primero, en este caso.

Que el auto objeto de la queja ha ingresado a nuestro taller de servicio autorizado por la MAZDA, para realizar los mantenimientos correspondientes, sin reportar formalmente observaciones, reclamos o problemas relacionados con la pintura del vehículo.

Que, mediante factura referencia BOD-48264 del 25 de febrero de 2019, el cliente realizo la compra de piezas relacionadas a trabajos de chapistería, mismos que no fueron atendidos en el los talleres autorizados de la MAZDA y posteriormente el día 27 de febrero de 2019, procede abrir la queja ante la Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO).'(Sic) (f. 17)

El 26 de marzo de 2019, se celebró la audiencia a la cual compareció el señor ARIEL ISAIAS VARGAS FERNANDEZ, en representación del señor ARIEL VARGAS SANCHEZ y por parte del agente económico denominado GRUPO SILABA, estuvo presente la licenciada ANA MARIA SELLES ANGUIZOLA, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-737-316, quien actuó debidamente acreditada, según consta en documentos que reposan de fojas 14 a la 16 del expediente. No obstante, al momento de realizar el avenimiento, las partes no llegaron a ningún acuerdo, por lo que se continuó con el acto de audiencia.

En el período probatorio, el representante del consumidor se ratificó de las pruebas aportadas con el escrito de queja, consistentes en: copia cotejada del Registro Único de Propiedad Vehicular No. 3770179 (fj.5); copia cotejada del Contrato de Compraventa No. 284535 (fj.6); copia cotejada de los Recibos de Pago Nos- 282367 y 282464 (fs.7-8); copia cotejada del Certificado de Garantía de Vehículos nuevo para autos Mazda (fj.9 y reverso).

Mediante resolución de fecha 14 de junio de 2019, se admitieron las pruebas documentales presentadas por el representante del consumidor.

...
Por su parte, la apoderada del agente económico denominado GRUPO SILABA, alegó lo siguiente:

"Nos ratificamos del primero y segundo párrafo de los descargos presentados, ya que el tercer párrafo no guarda relación con la queja y por error involuntario se presentó así el escrito y es mejor aclararlo. Adicional la empresa honrando su garantía de fábrica le coordinara

una nueva evaluación al vehículo del consumidor ya que en nuestro sistema no existe reporte de lo expresado en la queja. Si una vez realizada la evaluación se determina que es un desperfecto de fábrica la empresa honrando su garantía de fábrica le reparara (sic) el tema de la pintura, en caso de que se de esta reparación nos comprometemos a darle un vehículo de alquiler para la movilización del consumidor, mientras el auto este en nuestro taller para la reparación del supuesto desperfecto de fábrica.' (Sic) (fj. 19).

...

Producto de lo anterior, mediante resolución calendada 6 der (sic) agosto de 2019, **se ordena de manera oficiosa la práctica de prueba pericial sobre el vehículo objeto de la queja, a fin de determinar las causas que provocan el deterioro de la pintura y si obedece o es atribuible todo caso a defectos de fábrica**, entre otras situaciones que se pudieran observar en evacuación de dicha prueba...

...

En este mismo orden, el perito designado por el Despacho, el señor MARIO MIGUEL BRATHWAITE, indica en su informe, entre otras cosas que:

...

E- OBSERVACIONES TÉCNICAS:

*E.1- Cabe señalar que durante la presente prueba pericial se pudo examinar los diferentes elementos estructurales, mecánicos y testimonios que reposan en el expediente, así como lo indicado por su agente autorizado GRUPO SILABA, **se pudo corroborar que el vehículo mantenía un defecto de fábrica (corrosión), que motiva que se este desprendiendo la pintura de su estructura física, este defecto se pudo corroborar durante la prueba pericial que lo mantiene en la actualidad.***

*E. 2- Los componentes estructurales del vehículo no debió de experimentar este comportamiento en lo absoluto al tratarse de un vehículo de nueva adquisición del año 2019, **esta corrosión que presenta la estructura metálica del vehículo, se va a ir incrementando a raíz de la contaminación directa estructural a medida que pase el tiempo, y el desprendimiento de la pintura ser cada vez más notorio en toda la estructura del vehículo.** ... (sic) (fj.55)*

...

Al existir un daño de oxidación en lo interno de la estructura metálica (carrocería) que se irá incrementando con el tiempo desalojando la pintura; es por lo que dicho daño se constituye en un vicio oculto que no pudo ser observado por el consumidor al momento de la adquisición del vehículo sino con el pasar del tiempo, lo cual disminuye su calidad, tal como ha quedado plasmado en el informe pericial visible de fojas 45 a la 57 del expediente.

Así las cosas, en el caso que nos ocupa contra el agente económico denominado GRUPO SILABA, y dado que se acreditó que el vehículo objeto de la queja presenta óxido en la estructura (carrocería) que disminuyen la calidad del mismo, es por lo que se ordenará la devolución de las sumas pagadas por el consumidor ARIEL VARGAS SANCHEZ, sobre el vehículo marca Mazda, modelo CX5, año 2019, tipo camioneta, color rojo, con placa única CM6615, que ascienden a la suma de Veintisiete Mil Ochocientos Noventa y Cinco Balboas (B/. 27,895.00) y el consumidor a su vez deberá entregar el mencionado vehículo al agente económico, y en ese sentido nos pronunciaremos.

...” (Lo resaltado y subrayado es nuestro) (Cfr. fojas 20 a 23 del expediente judicial).

Vemos que de acuerdo a las evidencias que reposan en el expediente de marras, en primer lugar, la medida impuesta a la accionante tendiente a que sea devuelta la suma pagada por el vehículo, encuentra su asidero jurídico perfectamente enmarcado dentro de lo que señala el artículo 48 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición”, por lo que, al examinar la norma antes mencionada, apreciamos que la misma establece lo siguiente:

“Artículo 48. Vicios ocultos. Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiera adquirido o hubiera dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.”

(Cfr. Ley 45 de 31 de octubre de 2007, publicada en la Gaceta Oficial Digital 25914 de 7 de noviembre de 2007) (El resaltado y subrayado es del Despacho)

Respecto a lo anterior, al confrontar la disposición antes citada con los hechos descritos en el acto acusado, se ha podido constatar la infracción de la norma por parte de la demandante, toda vez que producto de la prueba pericial practicada por el perito de la entidad acusada, se determinó que el vehículo mantenía un defecto de fábrica que provocó la corrosión o el óxido de su pintura, lo cual, de haber sido conocido o percibido a simple vista por el consumidor Ariel Vargas Sánchez, hubiera incidido en su decisión de realizar la transacción comercial con la sociedad Silaba Motors, S.A., siendo así que dicha deficiencia claramente constituye un vicio oculto que merma o disminuye notablemente la calidad estética del automóvil, lo cual, independientemente que el mismo pueda ser utilizado o no, carece de las expectativas visuales que todo comprador o consumidor espera al adquirir este tipo de bienes.

Bajo este contexto, si bien la demandante también contó con su propio perito, el cual rindió su respectivo informe, vemos que este documento no pudo explicar concretamente qué factores influyeron en el deterioro de la pintura del automóvil. A continuación, valoremos lo que al respecto concluyó el referido informe pericial:

“

...

Se puede llegar a la conclusión, que el vehículo está siendo expuesto a condiciones que le causan daño a la pintura de diversas formas. Esto se puede ver ya que el vehículo en cuestión, muestra múltiples señas que indican que a la pintura le cae sustancias u objetos que la pueden dañar.

Después de lo explicado anteriormente, la conclusión mas factible es que la pintura ha sido expuesta a agentes externos que han causado el deterioro a la pintura y no por calidad de la misma.

...” (Cfr. foja 22 del expediente judicial)

Sobre este particular, al apreciar las conclusiones a las cuales arribó el Informe Pericial rendido por el perito de la parte actora, vemos que no se ofrecen datos o elementos que permitan determinar puntualmente las causas que originaron el detrimento de la pintura del vehículo, ya que al señalar como “la conclusión más factible” la exposición de la pintura a agentes externos, tal conclusión no pudo contrariar que la causa evidente del deterioro en la estética del automóvil fuera

un defecto de fábrica, lo cual, como mencionamos en párrafos precedentes, constituye claramente vicio oculto del bien adquirido por el consumidor.

En abono a lo anterior, el acto objeto de reparo, es decir la **Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021**, al referirse a las conclusiones vertidas tanto por el perito de la entidad acusada, así como por el de la demandante, expresó lo que a seguidas se anota:

“

...

Con la relación a los hechos acreditados por los peritos en sus informes periciales tenemos a bien realizar las siguientes consideraciones: **en cuanto al informe pericial presentado por el perito del agente económico**, podemos observar que al desarrollar el motivo por el cual la pintura del vehículo presenta defectos, este señala como posible causa *'que el vehículo este siendo expuesto a condiciones que le causan daño a la pintura de diversas formas'* (ver foja 43), concluye señalando que *'la conclusión mas (sic) factible es que la pintura ha sido expuesta a agentes externos que han causado el deterioro a la pintura y no por calidad de la misma.'*(sic) (ver foja 44); sin embargo, **no determina en dicho caso cuales factores inciden en el deterioro de la pintura del automóvil y los agentes externos que lo causan. Por otro lado, del informe pericial presentado por el perito del Despacho, se indica e identifica como causa que ocasiona el desprendimiento de la pintura, la corrosión, contaminación que se incrementará a medida que transcurra el tiempo, siendo por ende más notoria en toda la estructura del automóvil. Producto de lo anterior, podemos colegir que dicho defecto no pudo ser observado a simple vista por el consumidor al momento de la adquisición del bien, por lo que cobra vigencia y tiene aplicación, lo indicado en el artículo 48 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007...**

...” (El resaltado y subrayado es del Despacho)
(Cfr. fojas 22 y 23 del expediente judicial)

Expuesto todo lo anterior, debemos también mencionar que por parte de la demandante se incumplió lo establecido en el artículo 46 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificado por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, norma la cual dispone lo siguiente:

“Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía. Si dentro del periodo de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, **vehículos**

de motor 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.

...

(Cfr. Ley 45 de 31 de octubre de 2007, publicada en la Gaceta Oficial Digital 25914 de 7 de noviembre de 2007, modificada mediante la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, publicada en la Gaceta Oficial Digital 28469-B de 21 de febrero de 2018) (El resaltado es del Despacho)

Respecto a la norma antes citada, vemos que al constatar las piezas procesales que obran dentro del expediente de marras, quien presentara la queja ante la entidad ahora acusada, es decir, Ariel Isaías Vargas Fernández, puso en conocimiento oportunamente a **Silaba Motors, S.A.** de la situación que estaba confrontando con el vehículo, y en ese sentido, tal como lo señala el acto acusado, expresó lo siguiente:

“

...

En la fase de alegatos, el señor ARIEL ISAIAS VARGAS FERNANDEZ, señaló lo siguiente:

'A las 2 semanas de comprado el carro e (sic) presenta una situación especial con la pintura de este y a (sic) pasado en repetitivas ocasiones, en diferentes áreas del carro, llámese puertas, guardafangos, defensas, tapa del motor, donde sin haber visto pruebas de golpes o algún daño externo hay pequeños huecos en la pintura del auto hasta la lata, presentándose esta situación en el año 2018, se va 2 veces al taller. El gerente de taller informa que va a elevar la situación al fabricante y que un periodo no mayor a 48 horas me tendría respuesta, la cual nunca se dio en ninguna de las 2 ocasiones que se llevó el auto a revisión por este problema. Se presenta la queja porque la situación sigue sucediendo y que el agente económico debe hacerse responsable porque está pasando

alrededor de todo el auto, no solo en lugares específicos.' (Sic) f. 18).

..." (Cfr. foja 21 del expediente judicial)
(El resaltado y subrayado es del Despacho)

Sobre ese contexto, observamos que **Silaba Motors, S.A.**, no hizo las reparaciones necesarias al vehículo dentro de los treinta (30) días siguientes al reclamo presentado, lo cual denota a todas luces el incumplimiento por parte de la recurrente de la norma antes citada, amén que el consumidor, incluso, manifestó en sus descargos haber ido al taller de la demandante en dos ocasiones.

Aunado a lo anterior, de acuerdo a las constancias procesales del infolio judicial, el automóvil se encontraba dentro del período de garantía, tal cual como la propia parte actora, visible a foja 6 del expediente de marras, lo manifiesta en su libelo al señalar que "...*El cliente cuenta con una garantía de fabrica (sic) que le permite reclamar la reparación de daños o desperfectos atribuibles al fabricante..*" , y en ese sentido, vemos que al no realizarse en tiempo oportuno las reparaciones pertinentes, de igual forma la recurrente vulnera el artículo 42 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, el cual señala que "*En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados... Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación*" (El resaltado y subrayado es del Despacho).

Ante todo lo planteado, la Sala Tercera mediante la Resolución del diecisiete (17) de abril de dos mil veintitrés (2023), en un caso similar al que nos ocupa, expresó lo siguiente:

"

...

La Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, posee un carácter proteccionista en la búsqueda del equilibrio económico a favor del consumidor, por lo que se han establecido normas y principios dirigidos a garantizar la relación entre el consumidor y

los agentes económicos, de tal forma que el proceso y el procedimiento que se adopte para resolver las controversias que surjan entre las partes en esta relación de consumo, responda a la naturaleza, características y necesidades de los mismos.

En materia de protección al consumidor rige el principio indubio pro consumidor, descrito por el Doctor Luis Camargo Vergara, en su obra Régimen Jurídico de Los Mercados, el cual señala que: 'La protección que la Constitución y la Ley le dispensa a los consumidores, presume el carácter tuitivo que en las relaciones de consumo se establece en beneficio de la parte más débil en la relación jurídica que se produce entre proveedores y consumidores, que tiene como presupuesto la debilidad estructural del sistema económico, en lo que respecta al equilibrio que debe existir entre los agentes económicos que mueven la oferta de bienes y servicios y la demanda de esto por parte de los compradores y consumidores.' (Camargo Vergara, Luis. Régimen . Jurídico de Los Mercados. Panamá: Imprenta Articsa, 2012, Pág. 81)

La cita doctrinal nos permite deducir que, dentro de las relaciones de consumo se le debe garantizar a los consumidores una protección eficaz de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo en toda relación, como persona natural que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza, lo que presupone una obligación de los agentes económicos de indemnizar los perjuicios que causen a los consumidores, basados también en el principio 'favor debilis' que reconoce la condición de debilidad intrínseca de los consumidores frente a los proveedores.

Para cumplir con el fin señalado, nuestra legislación reconoce la obligación del proveedor de informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de esta, obligándose a responder por el estado físico del mismo y su adecuado funcionamiento acorde con el fin para el cual fue fabricado, y por la eficiencia en la ejecución o realización del servicio contratado (Artículo 36, numeral 4 de la Ley Nº45 de 31 de octubre de 2009).

Cuando los bienes adquiridos no funcionan adecuadamente durante el periodo de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación (Artículo 42, lex cit.).

Frente a las normas señaladas, si un automóvil al momento que es adquirido por una persona, tiene garantía por el tiempo que determine el proveedor, todos sus componentes también lo deben tener (entiéndase con esto las piezas originales o de fábrica), bien sea por los defectos existentes en el momento de la compraventa, o bien de la instalación de determinado artefacto. Además, en atención al principio de conformidad el cual se aplica a los contratos de compraventa de productos y a los contratos de suministro de productos que se tengan que producir o fabricar, si lo adquirido no es conforme con el contrato, **la garantía legal protege al consumidor.**

...

Frente a lo expuesto, este Tribunal concuerda con lo señalado por la Procuraduría de la Administración, al considerar que la sociedad PETROAUTOS, S.A. es responsable del desperfecto que posee la ventana delantera izquierda y de reemplazarla, tal como ocurrió con la ventana trasera derecha, por lo que al pretender anular la decisión emitida por la ACODECO, se cercenaría el derecho del consumidor y adherente, y se estaría aplicando una cláusula abusiva en el contrato de adhesión que exonera al proveedor de dicha responsabilidad, colocándolo en una posición ventajosa

frente al consumidor, lo que conllevaría la nulidad absoluta en lo determinado, de acuerdo a lo preceptuado en la Ley N°45 de 31 de octubre de 2009.

...

En consecuencia, la **CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA TERCERA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley, **DECLARA QUE NO ES ILEGAL**, la Resolución DNP N°047-19DV de 10 de octubre de 2019, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto confirmatorio contenido en la Resolución A-DPC-0764-2A de 29 de septiembre de 2020, proferida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; y, en consecuencia, **NIEGA** el resto de las pretensiones.

..." (El resaltado corresponde a la fuente citada) (El subrayado es del despacho)

Respecto al extracto jurisprudencial antes citado, observamos el reciente criterio que la Sala Tercera mantiene para la protección eficaz que debe ser garantizada a todos los consumidores que, bajo cualquier circunstancia, efectúen una compra venta con algún agente económico. En ese sentido, vemos que tal protección representa para todo concesionario de vehículos, la obligación ineludible de compensar económicamente al comprador afectado por los defectos de fábrica que posea un automóvil, tal cual como ha sucedido en el caso que nos ocupa.

Ante todo lo antes expuesto, este Despacho no puede dejar de mencionar que los derechos de todo consumidor han sido incluso plenamente consagrados en el artículo 49 de nuestra Constitución Política, al disponer que ***"El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos*** (El resaltado es nuestro).

Por otra parte, en lo que respecta a la competencia y a la potestad sancionatoria de la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, para haber sancionado a la demandante con una multa de dos mil

quinientos balboas (B/.2,500.00), debemos referirnos a lo establecido en los artículos 100 (numeral 3) y 104 (numeral 3) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, los cuales, indican lo siguiente:

“Artículo 100. Funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor. Además de las funciones generales previamente establecidas para los directores nacionales, corresponderá al Director Nacional de Protección al Consumidor el ejercicio de las siguientes funciones específicas:

...

3. Conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00), los procesos de decisión de quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en contra de los proveedores de bienes y servicios en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor consagradas en esta Ley, y aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la presente Ley. **También podrá, entre otras, pero no limitado, ordenar el reemplazo del bien o servicio, su reparación o la devolución de las sumas pagadas por el consumidor.**

...”

“Artículo 104. Sanciones. Las infracciones a la presente Ley se sancionarán de la siguiente manera:

...

3. **En el caso de prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de protección al consumidor, desde amonestaciones hasta multas de hasta veinticinco mil balboas (B/.25,000.00).**

...

Para determinar el monto de la multa que deba imponerse en cada caso, se tomará en cuenta la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa, si hay o no reincidencia y demás circunstancias agravantes o atenuantes del acto o hecho.

...”

(El resaltado es nuestro) (Cfr. Ley 45 de 31 de octubre de 2007, publicada en la Gaceta Oficial Digital 25914 de 7 de noviembre de 2007).

Al apreciar las disposiciones antes citadas, podemos observar palmariamente la competencia con la cual contaba la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia para atender las quejas**

que presenten los consumidores y además, aplicar la sanción correspondiente, la que, a todas luces, le brindó a la entidad suficiente sustento jurídico para que la misma fuera aplicada.

Respecto a la facultad sancionadora que ostenta la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, para imponer amonestaciones o multas hasta un límite de **veinticinco mil balboas (B/. 25,000.00)**, vemos que la sanción impuesta de **dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00)** se encuentra dentro del rango monetario que posee la entidad para proceder en tal sentido, y además, la decisión de la entidad tendiente a que sea devuelta al consumidor la suma pagada por la compra del vehículo, de igual forma se encuentra debidamente sustentada en el artículo 100 (numeral 3) de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

En ese mismo hilo conductor de planteamientos, esta Procuraduría estima pertinente destacar lo señalado por la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo y Laboral, al referirse a la potestad sancionadora que mantiene el Estado frente a sus administrados, en la que mediante Sentencia del veinticuatro (24) de agosto de dos mil veinte (2020), manifestó lo siguiente:

“

...

La potestad sancionadora del Estado, es una manifestación del *ius puniendi* general de éste, que le otorga legitimidad, capacidad o facultad para castigar o sancionar. Según la doctrina mayoritaria, el *ius puniendi* o Derecho Represor del Estado está integrado por dos ordenamientos: el Derecho Penal y el Derecho Administrativo Sancionador, respondiendo ambos a unos principios básicos comunes, elaborados tradicionalmente desde la dogmática jurídico-penal. (Eduardo Gamero Casado, Severiano Fernández Ramos. Manual Básico de Derecho Administrativo. España. Editorial Tecnos. 2007. 48. Ed. fs. 458-459).

Así pues, el derecho a sancionar atribuido principalmente al Poder Judicial (penal) también tiene sus matices en el ámbito administrativo.

De allí que, la potestad sancionadora de la Administración, es la facultad o competencia de las autoridades administrativas, desarrollada en aplicación del ‘*ius punendi*’, para fiscalizar los comportamientos de los administrados y el personal de servicio adscrito a ella, y para imponer medidas restrictivas de derecho ante la inobservancia de las reglas que prescribe. Se considera una garantía del cumplimiento del derecho positivo administrativo y como una función instrumental cuyo objeto es proteger los

bienes e intereses definidos por el ordenamiento en cada materia o sector.

Ello significa que, esta potestad está sujeta al principio de legalidad, por lo que es atribuida a determinados órganos del Estado por medio de ley, con la finalidad de imponer sanciones a los particulares y a los funcionarios que infringen sus disposiciones.

...”

Es así que conforme lo anterior, **el acto atacado de ilegal cumplió con todo el debido proceso y el principio de estricta legalidad, toda vez que a la demandante les fueron preservadas todas sus garantías procesales, otorgándosele el derecho a exteriorizar sus descargos, presentar pruebas y a interponer un recurso de apelación en contra de la resolución objeto de reparo, en el cual, por medio de su apoderada judicial, tuvo la oportunidad de presentar todas las argumentaciones que estimase pertinentes a su favor, tal como lo refirió la Resolución DNP 07-2021 DV de 21 de enero de 2021, así como su acto confirmatorio, proferido a través de la Resolución A-DPC- 1450-22 del 27 de octubre de 2022.**

Todo lo expuesto hasta aquí, ha demostrado que, en lo que refiere al alcance de las competencias de la institución demandada como entidad rectora encargada de la defensa y protección de los consumidores; así como a las facultades sancionatorias que le confiere su propia normativa, éstas otorgaron suficientes y bastos sustentos jurídicos para que la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, promoviera ante la sociedad **Silaba Motors, S.A.**, la investigación administrativa iniciada mediante la Providencia fechada el 27 de febrero de 2019, **lo cual en consecuencia le permitió a la actora con la emisión del acto acusado de ilegal, poder acceder a la jurisdicción contencioso administrativa; dejándose claramente constatado que, bajo ninguna circunstancia, fueron transgredidas las garantías judiciales de la recurrente, por lo que solicitamos al Tribunal que todos los cargos de infracción, sean desestimados.**

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 07-2021 DV de 21 de enero de 2021**, emitida por la **Dirección Nacional de**

Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; y, en ese sentido se nieguen las demás pretensiones.

VI. Pruebas.

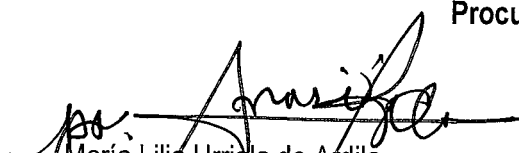
A. Se **objetan** las pruebas testimoniales aducidas por la demandante, en el sentido que se cite a declarar a Mario Brathwaite; Ixel Sugasti y Kevin Bonilla, ya que tales medios probatorios son violatorios del artículo 783 del Código Judicial por ser ineficaces, inconducentes y dilatorios.

B. Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente correspondiente a la Queja 60-19DV, llevada a cabo por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, iniciada mediante la Providencia fechada el 27 de febrero de 2019, la cual corresponde a este proceso y que ya reposa en el Tribunal.

VII. Derecho. No se acepta el invocado por la accionante.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola de Ardila
Secretaría General