

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

**Proceso Contencioso Administrativo
de Plena Jurisdicción (Especial)**

Concepto.

Expediente 859042023

Vista Número 1857

Panamá, 11 de octubre de 2023

La Licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **Grupo Aros, S.A.**, para que declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 029-22 de 8 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**, 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, por medio del cual se impugna una resolución emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, que guarda relación con una queja interpuesta por Abdul Concepción, en su calidad de consumidor, en contra del agente económico **Grupos Aros, S.A.**, al no existir relación comercial con el referido agente económico y además incumplir en la precisión, veracidad y exactitud del dato en su historial de crédito; la cual fue resuelta condenando al agente económico **Grupos Aros, S.A.** por dos mil balboas (B/. 2000.00) y se ordenó eliminar las referencias de crédito 2020770943 y 2020637458, cuyo titular era el quejoso. (Cfr. fojas 16-19 del expediente judicial).

I. Antecedentes del caso.

El origen de la controversia que hoy se analiza, guarda relación con una queja administrativa interpuesta por Abdul Concepción ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en contra del agente económico **Grupo Aros, S.A.**, para que sea eliminado de su historial de crédito una cuenta crediticia (Cfr. fojas 1 a 6 del expediente administrativo).

Al respecto, el consumidor alega lo siguiente: 'Firmé un contrato de novación con grupo Aros, quien adquirió mi cartera de saldo pendiente q mantenía en bac credomatic hace más de 7 años. En septiembre de 2020 hice mi 1er pago de intención para cumplir con la responsabilidad económica, la cual no he dejado de cumplir en la actualidad me reportan 2 cuentas en Apc, activa y una cancelada con referencia en q (sic), cuando solo mantengo una única (sic) cuenta que es la que se encuentra activa. No debe existir una cancelada' (Cfr. foja 16 del expediente judicial).

Una vez concluida la investigación, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, emitió la Resolución DNP 029-22 de 8 de febrero de 2022 (acto acusado de ilegal), por medio de la cual resolvió lo siguiente:

“
...
PRIMERO: ORDENAR al agente económico **GRUPO AROS, S.A., ELIMINAR** las referencias de crédito No. 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es **ABDUL CONCEPCIÓN**, con cédula No. 8-803-1737”.

SEGUNDO: ORDENAR a la **ACP BURÓ S.A., ELIMINAR** las referencias de crédito No. 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es **ABDUL CONCEPCIÓN**, con cédula No. 8-803-1737.

“TERCERO: Sancionar al agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, sociedad anónima inscrita al folio No.840516 (S), del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **DOS MIL BALBOAS (B/.2,000.00)**, por infringir las normas contenidas en la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, 'que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes.

...” (Cfr. fojas 16-19 del expediente judicial)

Como consecuencia de la decisión adoptada, la sociedad **Grupo Aros, S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución DNP 029-22 de 8 de febrero de 2022, el cual fue resuelto mediante la Resolución ADCP-0801-23 del 30 de marzo de 2023 y notificada a la accionante el 7 de junio de 2023, quedando así agotada la vía gubernativa (Cfr. fojas 22-25 del expediente judicial).

Agotada la vía gubernativa en debida forma, la Licenciada **Xenia Arrocha Ureña**, apoderada judicial del agente económico **Grupo Aros, 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 catorce (14) de agosto de dos mil veintitrés (2023), ordenándose el traslado de la misma al señor Abdul Concepción, a la entidad demandada y a esta Procuraduría para intervenir en el proceso instaurado, en interés de la ley (Cfr. foja 37 del expediente judicial).

II. Normas que se aducen como infringidas.

- a. Los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que desarrolla el principio de estricta legalidad; señalando que todo acto emitido no podrá celebrarse con infracción de ninguna norma jurídica vigente y a la competencia que tiene la autoridad de primera instancia para practicar pruebas (Cfr. foja 7-8 y 11-12 del expediente judicial).
- b. Los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10), 42 y 23 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes y establece los deberes y obligaciones de los agentes económicos respecto al manejo de los reportes de crédito que brindan a las agencias de información de datos a las cuales están afiliadas, indicándose entre ellas, la de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable, además, define cuales son las infracciones graves y el monto de las sanciones que corresponden por las infracciones a la referida ley y determina los derechos de los consumidores y clientes (Cfr. foja 8-12 del expediente judicial).

III. Argumentos de la demandante.

La accionante sostiene que se ha vulnerado de manera directa por omisión los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, señalando que se concluye ordenar la modificación de las referencias crediticias de Abdul Concepción, incurriéndose en claras violaciones de la Ley 24 de 2002; que quedó demostrado en el proceso administrativo iniciado en virtud de la queja presentada por el consumidor, que los datos reportados en las referencias de crédito se correspondían con la realidad de los hechos; y que la autoridad de primera instancia, tiene plena competencia para practicar todas aquellas pruebas que estime conducentes, la cual fue omitida (Cfr. fojas 7-8 y 11-12 del expediente judicial).

Continúa sosteniendo la apoderada judicial de la recurrente que el acto acusado, transgrede el contenido de los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10), 42 y 23 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, expresando que por haberse demostrado que la información suministrada por su representada eran correctos, evidencia que la resolución impugnada infringió la norma; que su mandante no ha incurrido en ninguno de los supuestos de hecho que constituyen faltas graves; y que al momento de la presentación de la queja, la sociedad demandante ya había eliminado la referencia original y solo tenía reportada a la APC la referencia suplementaria (Cfr. fojas 8-12 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.

Es pertinente enfatizar que la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, por la cual se regula el servicio de información sobre el historial de crédito, por expresa disposición de su artículo 45, establece que ésta consiste en una excerta legal de carácter público, interés social y de efecto retroactivo, en lo concerniente al derecho de rectificación y eliminación de la información de los consumidores y clientes.

En ese sentido, debemos indicar que, con la presente acción, la demandante pretende que sea desestimada la sanción impuesta por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al ordenar eliminar al agente económico las referencias de crédito 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es Abdul Concepción; ordenar al Acp Buró, S.A., la eliminación de las referencias antes referidas, así como sancionar a **Grupo Aros, S.A.**, con multa de dos mil balboas (B/.2,000.00), por infringir las normas contenidas en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 (Cfr. fojas 16-19 del expediente judicial).

Sobre el particular, debemos mencionar que Bac International Bank, Inc., vendió mediante contrato de compra venta y transferencia de cartera crediticia a la sociedad Credit Insight LLP, los contratos celebrados con aquellos clientes que mantienen facilidades de crédito con la aludida

entidad bancaria, y sobre esa base, posteriormente la hoy demandante **Grupo Aros, S.A.**, suscribió igual tipo de contrato con Credit Insight LLP, quien derivada de la adquisición de la cartera de clientes del Banco en mención, eran los poseedores de tales derechos; por lo que bajo ese contexto, Abdul Concepción firmó un contrato de novación de obligaciones y un pagaré con **Grupo Aros, S.A.**, ya que con anterioridad, existió una relación de crédito entre el prenombrado y la entidad bancaria antes referida (Cfr. fojas 13-37 y 38-40 del expediente administrativo).

Planteado lo anterior, vemos que **producto del contenido de la queja presentada por Abdul Concepción** en la entidad demandada, de la cual nos referimos en párrafos precedentes, se da inicio a una investigación administrativa en contra de la recurrente, y en ese sentido, el Informe elaborado por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de la institución acusada, fechado el 11 de agosto de 2021, expresó lo que a seguidas se anota:

“

...
ANÁLISIS:

El contrato de compra venta de cartera crediticia, en donde Bac Credomatic., le vende su cartera de clientes morosos a Grupos Aros, S.A., se encuentra en las fojas 13 a la 26, el cual está fechado el 6 de diciembre del 2017.

El contrato de novación de obligaciones crediticias que firmó el cliente con Grupo Aros. S.A. (fojas 38 y 39), al igual que el pagaré (foja 40), muestran las condiciones del compromiso al que cliente se estaba comprometiendo con su firma, en donde se informa que el cliente tenía un capital adeudado de B/.2,002.53, el cual estaba obligado a pagar mediante abonos de B/.200.25, con fecha de vencimiento del 30 de agosto del 2022.

En la foja 42 aparece el estado de cuenta del cliente, el cual fue realizado el 12 de abril de 2021, en el cual se expresa que el cliente presentaba un saldo total inicial de B/.3,944.98, con saldo a capital inicial de B/.2,002.53, y donde se muestra un saldo total actual de B/.3,320.06, reflejando un último pago el 30 de marzo de 2021 por B/.100.00.

RESULTADOS FINANCIEROS:

El Reporte de Referencias de Crédito fechado 16 de abril del 2021 y emitido por la Asociación Panameña de Crédito (APC), bajo foja 45, refleja bajo Referencia Actualizadas los datos de la transacción No. 2020770943 y bajo Referencias Canceladas la transacción No. 2020637458.

En base a la información suministrada por el cliente y el agente económico, concluimos que no podemos corroborar el saldo reportado de B/.3,959.25 (con fecha de actualización del 22/03/2021), ya que en el estado de cuenta (foja 42) el saldo total inicial era inferior al reportado (B/.3,944.98), lo cual no es congruente con los pagos realizados por el cliente desde septiembre del 2020 (B/.647.50), además que ese estado de cuenta muestra un saldo actual de B/.3,320.06 al 12 de abril de 2021, es decir que en marzo el saldo debió ser B/.3,420.06 y no B/.3,959.25. Por otra parte, se debe corregir la fecha de inicio de relación (02/09/2020), la del contrato fue el 21 de septiembre del 2020. Además en el pagaré se muestra una fecha de vencimiento del 30 de agosto del 2022 y el importe del pagaré es de B/.200.25, ambos se deben colocar en la referencia. Los demás campos se encuentran correctamente reportados.

En cuando a la referencia cancelada del cliente (No. 2020637458), debería aparecer a nombre del Bac Credomatic, que fue quien vendió la cartera a Grupo Aros, no a nombre de este último, por lo que no podemos confirmar dicha referencia.

..." (El resaltado es nuestro) (Cfr. fojas 48-50 del expediente administrativo).

Expuesto lo anterior y luego de analizar las constancias procesales que reposan en el expediente administrativo, debemos indicar que se han evidenciado inconsistencias por parte del **Grupo Aros, S.A.** que no permiten corroborar, con la documentación correspondiente, los datos de las referencias 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es Abdul Concepción, lo cual impidió a la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** realizar un análisis financiero en debida forma.

Por lo antes esbozado, somos del criterio que la entidad demandada, actuó en debida forma y apegada a derecho, ya que la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, lo que busca es regular el servicio de información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores y Clientes, teniendo como finalidad proteger y garantizar, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito de forma real, relativa y justa; además, en su artículo 4, modificado por la Ley 195 del 31 de diciembre de 2020 señala que: ***"los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos... deberán ser exactos y actualizados, de forma que respondan con la***

veracidad a la situación real del consumidor o cliente...” (Cfr. Gaceta Oficial Digital 29188-B del 31 de diciembre del 2020).

En ese sentido, en concordancia con el artículo 4 antes referido, vemos que la sociedad demandante **Grupo Aros S.A.**, incurrió en una **falta grave**, la cual es descrita en el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, veamos:

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

2. Mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada.

...

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

En ese mismo orden de ideas, el artículo 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, señala que:

“Artículo 42. Monto de las sanciones. Las infracciones a esta Ley se sancionarán de la siguiente manera:

...

2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de mil balboas (B/. 1,000.00) a cinco mil balboas (B/. 5,000.00) la primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán muy graves.”

Por consiguiente, al haberse configurado una falta grave, lo que en derecho correspondía era sancionar con una multa a Grupo Aros, S.A., dentro de los parámetros establecidos por el citado artículo, tal y como ocurrió con la sanción por dos mil balboas (B/.2,000.00) impuesta por la Resolución DNP 029-22 de 8 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 (Cfr. foja 18 del expediente judicial).

Sobre el particular, el Pleno de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia de 31 de agosto de 2009, señaló lo siguiente:

“...La Sala hace propia lo que la entidad manifiesta en su informe de actuación, en el sentido de que no debe perderse de vista que la sanción impuesta a HSBC BANK (PANAMÁ) S.A., no tiene como presupuesto fáctico una infracción a las normas de historial de crédito por haber realizado una anotación errónea en cuanto a la existencia o no de mora por parte del deudor, o que la suma adeudada no era correcta o si existió un atraso en el pago por parte del deudor, sino que ello obedece a la inconsistencia entre la información aportada por la ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE

CRÉDITO (APC) y el agente económico HSBC BANK (PANAMÁ) S.A.


Todo lo anteriormente anotado permite a la Sala concluir que lo actuado por la entonces Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor en el acto demandado se ajusta a derecho, de modo que no se configura la violación del numeral 5 del artículo 23, ni del artículo 34 y numeral 10 del artículo 40 de la Ley 24 de 2002, en los términos alegados por el demandante.


En consecuencia, la Sala Tercera (Contencioso Administrativa) de la Corte Suprema, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, DECLARA QUE NO ES ILEGAL la Resolución N°CS-G-A.P.-015-06 de 23 de febrero de 2006, emitida por el Comisionado Sustanciador de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (ahora Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), ni su acto confirmatorio..."

Por consiguiente, este Despacho considera que la entidad demandada, no ha vulnerado el contenido de los artículos 34, 36 y 147 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, y los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) 42 y 23 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, ya que de acuerdo a las constancias procesales, sancionó en debida forma al agente económico y consecuentemente ordenó eliminar los registros crediticios del consumidor, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, 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 DNP 029-22 de 8 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 Urrjola de Ardiola
Secretaria General