

REPÚBLICA DE PANAMÁ



MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

**Proceso Contencioso Administrativo
de Plena Jurisdicción Especial.**

Contestación de la demanda

Expediente 792432023

Vista Número 271

Panamá, 6 de febrero de 2024

La Licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de la sociedad anónima **PANAFINANZAS, S.A.**, para que declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 086-19HC-RCH de 24 de junio de 2019, 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 **Kendal Enrique Royo Quintero**, en su calidad de consumidor, en contra del agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, al haber mantenido la referencia de crédito 2005553439 reportada con dato incorrecto en el campo de Saldo Actual en el reporte de referencia de crédito con fecha 3 de mayo de 2019; condenando al agente económico **PANAFINANZAS, S.A.** por mil balboas (B/1000.00) y se ordenó actualizar la referencia de crédito 2005553439, cuyo titular era el quejoso (Cfr. fojas 15-17 del expediente judicial).

I. Antecedentes del caso.

El origen de la controversia que hoy se analiza, guarda relación con una queja administrativa interpuesta por **Kendal Enrique Royo Quintero** ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en contra del agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, pues a juicio del quejoso manifiesta que "llegue a arreglo de pago con la empresa y aún me aparece contra reserva con

historial, que adicional existe saldo inicial de B/. 732,144.00, cuando jamás pedí esa suma. Mis pagos son regulares y mi saldo no corresponde" (Cfr. fojas 1 del expediente administrativo).

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 086-19 HC-RCA de 24 de junio de 2019, acto acusado de ilegal, por medio de la cual se resolvió lo siguiente:

"...

Siguiendo el procedimiento establecido, se solicitó a la APC BURÓ S.A., la remisión de las referencias crediticias del consumidor y al agente económico PANAFINANZAS, S.A. (FINANCIERA PANACREDIT), documentación que justifique las razones que motivaron el suministro de la información a la agencia de datos, basándonos en el artículo 35, de la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002.

Acudió el representante de PANAFINANZAS, S.A. (FINANCIERA PANACR-EDIT), quien presentó contrato de préstamo y pagaré (fjs. 10), copia de solicitud de préstamo (fjs. 11-12), estado de cuenta (fjs. 14-21) y sus descargos, donde se señala entre otras cosas lo siguiente:

...Cabe señalar que el historial de crédito no puede ser modificado, ya que representa el comportamiento del cliente durante el periodo de este crédito y el mismo refleja pagos irregulares, por tal razón su historial crediticio aparece "contra reserva". .. (foja 9)

El Departamento de Análisis y Estudios de Mercado luego de evaluar la documentación aportada por el consumidor y el agente económico, concluyó que:

... En base a la información a la información presentada por el consumidor y la financiera que reposa en el respectivo expediente del caso, podemos determinar que el Saldo Actual es B/.5,555.84, no B/.5,605.84. Los demás datos son correctos... (fojas 20-21)

*Dentro de este proceso administrativo se puede advertir luego de realizado el análisis financiero por nuestros analistas que el agente económico **PANAFINANZAS, S.A (FINANCIERA PANACREDIT)**, mantiene la referencia crediticia N. 200555343 reportada con dato incorrecto en el campo de Saldo Actual en el reporte de referencia de crédito con fecha 3 de mayo de 2019 que aparece visible a foja 22; por lo que el precitado agente económico incumple la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002 y su modificación.*

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 42, de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, el Director Nacional de Protección al Consumidor, en uso de sus facultades legales,

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR al agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No. 239070 (s) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Steve Nankervis Mateus, **Modificar** la referencia de crédito N°2005553439, que debe reflejar Saldo Actual es B/.5,555.84, no B/.5,605.84, cuyo titular es **Kendal Royo**, con cédula No. 6-56-

1306 y que a partir de esta información realice las actualizaciones en los campos que corresponda.

SEGUNDO: ORDENAR a la ACP Buró, S.A., **Modificar** la referencia de crédito N°2005553439, que debe reflejar en el campo Saldo Actual es B/.5,555.84, no B/.5,605.84, cuyo titular es **Kendal Royo**, con cédula No. 6-56-1306 y que a partir de esta información realice las actualizaciones en los campos que corresponda.

TERCERO: Sancionar al agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No.239070 (S) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Steve Nankervis Mateus,,(sic) con multa de **Mil Balboas (B/.1,000.00)**, 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 15-17 del expediente del expediente judicial).

Como consecuencia de la decisión adoptada, el agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución DNP 086-19 HC-RCA de 24 de junio de 2019, la cual fue confirmada en todas sus partes por medio de la Resolución ADPC-0667-23 de 23 de marzo de 2023, notificada a la accionante el 23 de mayo de 2023, con la cual se agotó la vía gubernativa (Cfr. fojas 38-40 y 44 del expediente administrativo).

Conforme observa este Despacho, el 21 de julio de 2023, la Licenciada **Xenia Arrocha Ureña**, representante legal del agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, acudió a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, para interponer acción contencioso administrativa de plena jurisdicción, la cual fue admitida a través de la Providencia de tres (3) de agosto de dos mil veintitrés (2023), ordenando el traslado de la misma a **Kendal Enrique Royo Quintero**, a la entidad demandada y a esta Procuraduría para intervenir en el proceso instaurado, en interés de la ley (Cfr. foja 23 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, los que en su orden indican respectivamente, el principio de estricta legalidad; que todo acto emitido no podrá celebrarse con infracción de ninguna norma jurídica vigente; y, la competencia que tiene la autoridad de primera instancia para practicar pruebas (Cfr. foja 6-7 y 11 del expediente judicial).

b. Los artículo 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 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, que en su orden indican, 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 los cuales están afiliadas, señalando entre ellas, la de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable; relativo a las infracciones graves (mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos y veraces); y, el monto de las sanciones (Cfr. foja 7-11 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; ya que, a su juicio, el acto acusado de ilegal, ordenó actualizar la referencia de crédito de Kendal Enrique Royo Quintero e imponerle una multa a **PANAFINANZAS, S.A.**, por mil balboas (B/1,000.00), siendo esto una clara violación a las disposiciones contenidas en la Ley 24 de 2002 modificada por la Ley 14 de 2006 (Cfr. fojas 6-7 y 11 del expediente judicial)

La demandante igualmente sostiene que, el acto acusado vulnera el contenido del artículo 29 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes, modificada mediante la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, ya que considera que la información proporcionada respecto al manejo de los reportes de crédito de su representada, eran correctos, por lo que a su juicio con la emisión de la Resolución impugnada, se infringió la citada ley de manera directa por omisión.

Asimismo, la actora estima infringido por indebida aplicación el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual define cuales son las infracciones graves, teniendo así las de mantener los archivos de los usuarios de crédito con información desactualizada y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces, situaciones que fueron acogidas por el acto atacado, llegando a conclusiones erradas en cuanto al saldo actual del préstamo, sobre los cuales debió concluir el Director de Protección al Consumidor que no constituían datos no exactos o veraces (Cfr. foja 10 del expediente judicial).

Por último, la recurrente estima violado de manera directa por indebida aplicación, el artículo 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado por la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, porque considera que dicha sanción no le era aplicable, ya que no incurrió en ninguna falta grave (Cfr. foja 10 y 11 del expediente judicial).

IV. Informe de Conducta.

Mediante la Nota A-472-23/JQQ/Legal de 11 de agosto de 2023, la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, remitió a la Sala Tercera el informe de conducta explicando cronológicamente los hechos que dieron origen al procedimiento administrativo de queja instaurado el 22 de enero de 2019, por parte de Kendal Enrique Royo Quintero, en contra del agente económico, **PANAFINANZAS, S.A.**, así como cada una de las actuaciones que sustentan la emisión de la Resolución DNP 086-19 HC-RCA de 24 de junio de 2019 (acto impugnado), siendo ésta confirmada en todas sus partes por la Resolución A-DCP-0667-23 de 23 de marzo de 2023, al momento de decidir el recurso de apelación presentado por la recurrente (Cfr. fojas 25-32 del expediente judicial).

V. Sobre la condición del Tercero interesado Kendal Enrique Royo Quintero.

La Sala Tercera, a través de la Providencia de admisión de tres (3) de agosto de dos mil veintitrés (2023), le corrió traslado a **Kendal Enrique Royo Quintero** de la acción que se examina, sin embargo, al no ser notificado de la presente demanda y en atención a lo dispuesto en el artículo 1016, en concordancia del artículo 470 del Código Judicial, se procedió a su emplazamiento (Cfr. 33-38 del expediente judicial).

Lo anterior trajo como consecuencia que a Kendal Enrique Royo Quintero se le nombrara Defensor de Ausente, el cual tomó posesión del cargo y a su vez dio contestación a la presente demanda (Cfr. foja 39, 41-42 del expediente judicial).

Sobre el particular, este Despacho debe advertirle al Tribunal que si bien, no consta dentro del presente proceso que el señor Kendal Enrique Royo Quintero haya fallecido, este es un hecho cierto y notorio, tal y como consta en medios de comunicación nacionales, que el prenombrado murió el día

4 de agosto de 2020 (Cfr. <https://www.prensa.com/entretenimiento/el-folclor-panameno-esta-de-luto-falle-ce-kendall-royo-a-causa-del-coronavirus/>).

Asimismo, al ser verificada dicha información en la página del Tribunal Electoral, este Despacho pudo corroborar que el señor Kendal Enrique Royo Quintero con cédula de identidad personal 6-56-1306, aparece como "ciudadano difunto, Fecha Defunción: martes 4 de Agosto de 2020", por lo que hacemos de conocimiento al Tribunal de la referida información.

VI. 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 y aquellos señalados por la autoridad demandada, 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 la misma es de orden 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, **PANAFINANZAS, S.A.** (agente económico) pretende que sea desestimada la sanción impuesta por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor** (entidad demandada) al decidir esta última lo siguiente:

- 1. Ordenar** al agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No. 239070 (s) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Steve Nankervis Mateus, **Modificar** la referencia de crédito N°2005553439, que debe reflejar Saldo Actual es B/.5,555.84, no B/.5,605.84, cuyo titular es **Kendal Royo**, con cédula No. 6-56-1306 y que a partir de esta información realice las actualizaciones en los campos que corresponda.
- 2. Sancionar** al agente económico **PANAFINANZAS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No.239070 (S) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Steve Nankervis Mateus, con multa de Mii Balboas (B/.1,000.00), 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.

6.1. De la relación comercial entre PANAFINANZAS, S.A. y el consumidor Kendal Enrique Royo Quintero.

Sobre el particular, en el caso que nos ocupa, podemos observar que está plenamente acreditada la relación comercial que existió entre el consumidor Kendal Royo y PANAFINANZAS, S.A., sin embargo, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercadeo de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, rindió el informe DAEM-189-19 de 24 de mayo de 2019, el cual tuvo como sustento el análisis en la siguiente documentación: copia del contrato de préstamo y pagaré número 501-04678 de 16 de agosto de 2005; listado de movimiento detallado de un préstamo que refleja como fecha de inicio el 16 de agosto de 2005; monto original del préstamo B/.7,321.44; fecha del último pago, el 30 de abril de 2019; último pago realizado por B/. 50.00 y el Saldo Actual B/.5,555.84 (B/.5,605.84 menos los B/.50.00). (Cfr. fojas 10, 14-21 y 24-25 del expediente administrativo).

El referido informe reflejó que, *“El Reporte de Crédito fechado 3 de mayo de 2019 y emitido por la Asociación Panameña de Crédito (APC) (foja 22) refleja bajo Referencias Actualizadas los datos de esta transacción con Referencia 205553439. En base a la información presentada por el consumidor y la financiera que reposa en el respectivo expediente del caso, podemos determinar que el Saldo Actual es B/. 5,555.84, no B/.5,605.84.”* lo que llevó al agente económico PANAFINANZAS, S.A. a reportar en la referencia de crédito con fecha 3 de mayo de 2019, visible a foja 22 del expediente administrativo, un Saldo incorrecto, incumpliendo así con la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y su modificación (Cfr. foja 27 del expediente judicial)

En ese sentido, el recurrente, en vía gubernativa, no desacreditó lo expuesto en la Resolución DNP 086-19 HC-RCA de 24 de junio de 2019, respecto a que el Saldo por B/.5,605.84, reportado en la APC correspondiente a la referencia crediticia 2005553439 a nombre de Kendal Enrique Royo Quintero, no era el monto correcto que debió reportar el agente económico, pues el correcto debió ser B/. 5,555.84.

Expuesto lo anterior, y luego de analizar las constancias procesales que reposan en el expediente respecto a este punto, la no actualización del saldo de Kendal Royo, se debió a que este

había realizado el pago por la suma de B1.50.00 balboas el día 30 de abril de 2019 y para el 3 de mayo de 2019, solo había transcurrido 2 días, y no se había enviado para reportar el referido pago en el APC (Cfr. foja 5 del expediente judicial).

En se mismo orden de ideas, esta Procuraduría debe advertir que no fueron presentados mayores elementos probatorios que permitan variar la decisión adoptada por parte de la entidad demandada, pues junto con el libelo se presentan como pruebas, las mismas que en su momento ya fueron valoradas por la entidad demanda, por lo que somos del criterio que la Resolución DNP 086-19HC-RCH de 24 de junio de 2019, se emitió conforme a la normativa vigente.

Por lo expuesto, este Despacho advierte que, la entidad demandada, actuó en debida forma, 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 el mencionado texto legal, en su artículo 4 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...”*.

En ese sentido, la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor**, mediante Nota 53 fechada 11 de marzo de 2019, le solicitó a **PANAFINANZAS, S.A.**... *“un informe donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, aportando las pruebas pertinentes (artículos 8 y 35)”* (Cfr. foja 5 del expediente administrativo), en atención a que este último, reportara un saldo desactualizado del señor Kendal Enrique Royo Quintero en la APC; sin embargo, **PANAFINANZAS, S.A.** al no aportar mayores elementos que permitieran acreditar el porqué del monto incorrecto reportado en la APC, incurrió en una falta grave, contenida en el artículo 40 (numerales 1 y 10) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 2006, que citamos para mejor referencia, veamos:

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

...

1. No entregar la información que solicite la ACODECO con respecto a los casos que ingresen a esta institución y que, por razón de su competencia, deben conocer.

...

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 sancionaran 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 **PANAFINANZAS, S.A.**, dentro de los parámetros establecidos por el citado artículo, tal y como ocurrió con la sanción que le fue impuesta por la suma de **mil balboas (B/.1,000.00)** (Cfr. fojas 15-17 del expediente judicial).

Sobre el particular, 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) y 42 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificado mediante la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, por el contrario, analizó en debida forma cada una de los hechos expuestos por la ahora demandante en la etapa administrativa, de ahí que ordenó y sancionó de manera correcta al agente económico, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones.

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 086-19 HC-RCA de 24 de junio de 2019, **emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, ni su acto confirmatorio; y, en consecuencia, se desestimen las demás pretensiones de la accionante.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola de Ardila
Secretaría General