

REPÚBLICA DE PANAMÁ



ÓRGANO JUDICIAL

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

SALA TERCERA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y LABORAL

Panamá, veintidós (22) de junio de dos mil veintidós (2022).

VISTOS

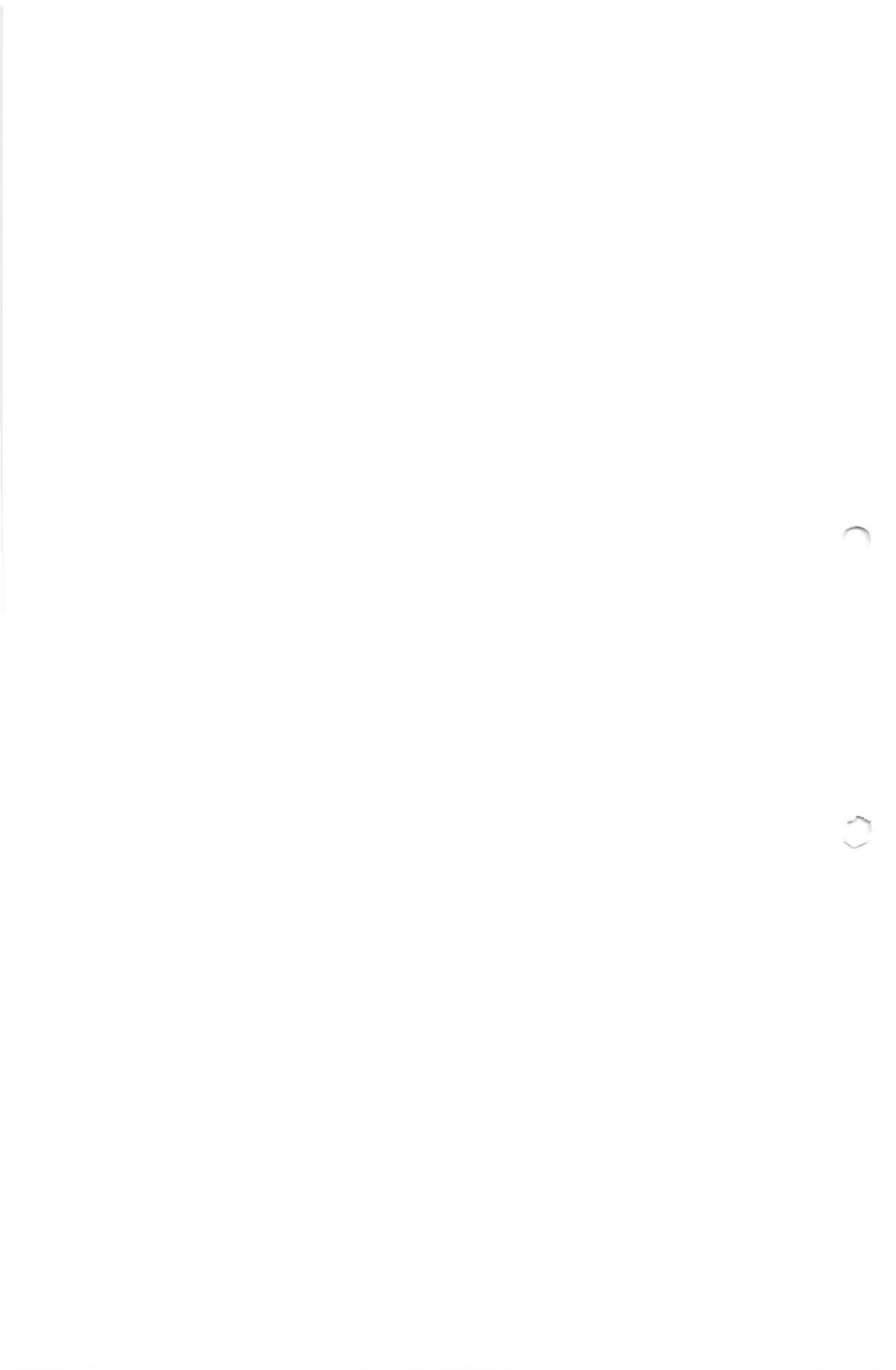
El Licenciado Javier Isaac Ruíz, actuando en nombre y representación del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, ha interpuesto formal demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, emitida por la Dirección 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.

I. ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNANDO

El acto administrativo impugnado, lo es la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante la cual se resolvió, entre otras cosas, lo siguiente:

"PRIMERO: ORDENAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, Modificar** la referencia de crédito N° 2005252721, que debe reflejar en los campos de Importe B/.239.83, Número de Pagos 72, Saldo Actual B/. 10,691.69, Monto de Último Pago B/.500.00 y la Fecha Último Pago 11 de febrero de 2009, dentro del Reporte de Referencias de Crédito de **RAADEL...**y a partir de esta información realice las actualizaciones sucesivas en los campos que corresponda.

SEGUNDO: ORDENAR a la APC Buró, S.A, **Modificar** la referencia de crédito N° 2005252721, que debe reflejar en los campos de Importe



B/.239.83, Número de Pagos 72, Saldo Actual B/. 10,691.69, Monto de Último Pago B/.500.00 y la Fecha Último Pago 11 de febrero de 2009, dentro del Reporte de Referencias de Crédito de **RAADEL...**

TERCERO: SANCIONAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, 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 y su modificación "que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes.

..."

También solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución No. A-DPC-1774-17 de 16 de octubre de 2017, que resuelve confirmar en todas sus partes la decisión originaria; agotándose la vía gubernativa y dando paso a la presente demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción.

II. NORMAS QUE SE ADUCEN INFRINGIDAS Y EL CONCEPTO DE LA INFRACCIÓN

La parte demandante aduce como violados los artículos 834 (numeral 2) y 836 del Código Judicial, puesto que estima, que la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia (ACODECO), desconocieron el valor probatorio como documento público del que goza el Memorando 15(42030-02)025 de 21 de julio de 2015, que refleja el resumen de las actuaciones del caso en asunto y el anexo a dicho memorando, desconociendo también a su criterio, el principio de la sana crítica, fundado en la lógica, experiencia y la razón para valorar estos documentos que sustentaron la defensa del Banco Nacional de Panamá en el proceso de queja incoada en contra de esta entidad público-gubernamental.

Por otra parte, también considera vulnerados los artículos 34 y 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, "que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales"; debido que si bien citan textualmente un extracto de la queja presentada en su contra; no obstante, no entra a su entender, a determinar si, valoradas las pruebas y argumentos presentados por ambas partes, la petición incoada tiene o no asidero jurídico ni mucho menos plasma el sustento que le permita arribar a la decisión

impugnada, alejándose de lo que ha sido el querer del quejoso que era la exclusión de la lista de morosos en la APC, cuando dispone modificar el historial sobre términos que no fueron solicitados, lo cual representa una abierta violación a los principios de congruencia y el debido proceso; razón por la que, señala no se les dio la oportunidad de presentar descargos sobre el particular, es decir, los datos incorrectos de la referencia crediticia.

III. INFORME EXPLICATIVO DE CONDUCTA DE LA AUTORIDAD DEMANDADA

El Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante la Nota AG-164-18/OGC/Legal de 6 de marzo de 2018, rindió informe explicativo de conducta consultable de fojas 29 a 38 del expediente judicial, limitándose a realizar un recuento del procedimiento administrativo que dio lugar a la emisión del acto atacado como ilegal.

IV. CONCEPTO DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

El Procurador de la Administración mediante Vista Fiscal No. 272 de 14 de marzo de 2019, visible de fojas 78 a 84 del expediente judicial, solicita al Tribunal declarar que es ilegal la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia.

Sostiene el representante del Ministerio Público que los datos del historial de crédito de cualquier consumidor o cliente prescriben a los siete (7) años contados a partir de la fecha en la que se recibió el último pago y tomando en cuenta que el quejoso realizó el último abono a la deuda que mantenía con el Banco Nacional de Panamá el 11 de febrero de 2009, y desde ese día hasta el 5 de mayo de 2015, momento en que presentó la petición ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia que motivo la expedición del acto impugnado, no ha

transcurrido el citado término, por lo que no resulta jurídicamente viable la eliminación del mencionado historial correspondiente al prenombrado.

V. CONSIDERACIONES DE LA SALA

Formulada la pretensión contenida en la demanda y cumplido el procedimiento establecido para estos negocios contencioso administrativos, se procede a analizar los cuestionamientos en ella planteados, a fin de precisar si el acto administrativo objeto de la presente acción, la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia, es ilegal o no, en atención a los cargos de violación alegados por la parte actora con respecto a los artículos 834 (numeral 2) y 836 del Código Judicial y los artículos 34 y 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, "que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales".

En primer término, con fundamento en el artículo 206 numeral 2 de la Constitución Política, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 97 numeral 1 del Código Judicial y, a su vez, en correspondencia con el artículo 42 literal b de la Ley 135 de 1943, reformada por la Ley 33 de 1946, se verifica que esta Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia es competente para conocer el proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción promovido.

Señalado lo anterior, la Sala procede con el examen correspondiente:

Observa el Tribunal que la decisión impugnada surge como consecuencia de la Queja No. 022-15 HC RCH del 5 de mayo de 2015, presentada por el señor Rafael Araúz, por intermedio de apoderado judicial, contra el agente económico BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, quien solicitó la modificación y verificación del historial; puesto que señala que el banco realizó un abono acrecentando pagos para presuntamente interrumpir la prescripción de la deuda de préstamo comercial. (fs. 1 a 5 del expediente administrativo).

Siendo, así las cosas, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, le surte el trámite correspondiente, y entre las pruebas que constan en dicho proceso administrativo se encuentra el informe DAEM-290-15 de 1 de septiembre de 2015, confeccionado por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de esa autoridad, cuyo resultado fue el siguiente:

"El Reporte de Referencias de Crédito fechado 18 de agosto de 2015 y emitido por la Asociación Panameña de Crédito (APC) refleja bajo Referencias Activas los datos de la transacción con Referencia No. 2005252721. En base a la información presentada por el consumidor y el agente económico que reposa en el respectivo expediente del caso, podemos determinar que el Importe es B/.239.83 y no B/. 20,420.04; el Número de Pagos es 72 y no 1; el Saldo Actual es B/. 10,691.69 y no B/. 10,954.15; el Monto Último Pago es B/.500.00 y la Fecha Último Pago es 11 de febrero de 2009.

Podemos agregar que según la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002 que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, los datos reportados en el historial crediticio del consumidor prescribirán a los siete años contados a partir de la fecha del último pago a la correspondiente obligación o sea para el 11 de febrero de 2016." (foja 45 del expediente administrativo)

El referido informe técnico, así como otras pruebas aportadas por las partes dentro del proceso administrativo, según lo expone la entidad demandada, dieron lugar a que se emitiera el acto impugnado, es decir, la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, y confirmada la misma, mediante la Resolución No. A-DPC-1774-17 de 16 de octubre de 2017, donde se sanciona al BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, con una multa de mil balboas (B/. 1,000.00), además tendrá que modificar la referencia crediticia del quejoso.

En ese sentido, debemos indicar, que manifiesta la parte actora que su disconformidad radica en que la Autoridad demandada no entró a determinar la pretensión del quejoso, alejándose de lo que ha sido el querer del mismo que era la exclusión de la lista de morosos en la APC, y en su lugar dispone modificar el historial sobre términos que no fueron solicitados, lo cual representa una abierta violación a los principios de congruencia y el debido proceso.

Conviene subrayar que la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley No. 14 de 18 de mayo de 2006, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, es una herramienta que tiene por objetivo: proteger y garantizar la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrativa por una persona natural o jurídica debidamente autorizada, así como regular la actividad de las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que se dediquen a administrar las agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de los consumidores o clientes. (Cfr. Artículo 1 numerales 1 y 2 de dicha excerta legal).

En este orden de ideas se hace necesario referirnos al contenido de los artículos 23 (numeral 5); 28 (numeral 3) y 29 (numeral 1) de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada la Ley 14 de 18 de mayo de 2006; cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 23. Derechos. Los consumidores o clientes tienen los siguientes derechos:

...

5. Rectificación y eliminación de la información. Todo consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que incluya en su historial de crédito, las aclaraciones o descargos que estime convenientes, relacionados con uno o más datos contenidos en dicho historial, los cuales no serán mayor de cien palabras.

El consumidor o cliente que tenga conocimiento de que se ha registrado o suministrado un dato sobre su historial de crédito erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, atrasado o falso acerca de cualquier información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial que le afecte. Podrá exigir su rectificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Título IV de la presente Ley. Este procedimiento será aplicable a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de ser promulgada la Ley, mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de datos."

"Artículo 28. Deberes de las agencias de información de datos. Las personas naturales o jurídicas que figuren como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes y derechos:

3. Mantener actualizada la información sobre historial de crédito que reciba de los agentes económicos".

"Artículo 29. Deberes y obligaciones de los agentes económicos. Los agentes económicos tienen los derechos y obligaciones siguiente:

1. Proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos a las que están afiliados. Además, los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores o clientes cuáles son las agencias de información de datos y/o agentes económicos con quienes tienen acuerdo de afiliación a su base o banco de datos; cómo se ingresa la información en la base o banco de datos de las agencias de información de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el período o plazo para actualizar la información, según el tipo de operación de crédito que mantengan con el consumidor o cliente, que en ningún caso será mayor de un mes calendario después de cualquier modificación de dato; y cuál es el criterio utilizado por ellos para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia."

En ese contexto no puede perderse de vista que es facultad de la ACODECO sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos, que por razón de la investigación de las quejas que se le presenten se les comprueben que han infringido los derechos del consumidor o cliente. En función de dicha potestad debe tenerse en cuenta el contenido del artículo 36 de la citada Ley 24 de 2002, modificada la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, el cual señala:

"Artículo 36. Resolución. La ACODECO, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes. Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique o cancele la referencia correspondiente.

Esta orden se deberá ejecutar en el término de tres días hábiles, contado a partir de la fecha de la notificación de la resolución respectiva, so pena de desacato."

En virtud de lo antes señalado, y según se desprende de las piezas procesales contenidas en los expedientes judicial y administrativo se evidencia que el agente económico BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, mantenía la referencia crediticia 2005252721 con datos incorrectos, todo lo cual, genera una clara violación a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 23 de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 2006, que otorga a los consumidores el derecho a solicitar la rectificación o eliminación de los datos erróneos, inexactos, equívocos, incompletos, atrasados o falsos que hayan sido incluidos en sus historiales de crédito. Asimismo, se observa la infracción a lo establecido en el numeral 1 del artículo 29 de la misma Ley 24, pues, ésta consagra entre los deberes de los agentes económicos el de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos a las que están afiliados y el deber de comunicar a los consumidores y clientes cómo ingresa la información en la base de datos y cuál es el criterio utilizados por ellos para determinar que existe la mora o retraso en cumplimiento de la obligación crediticia.

En esta misma línea de pensamiento, tenemos que el numeral 2 del artículo 42 de la referida Ley, estipula el monto de las sanciones a imponer dependiendo de la gravedad de la infracción, señalando que "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..."

Todo lo anteriormente anotado permite al Tribunal concluir que la actuación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), se ajusta a derecho, de modo que no se configura la violación de los artículos 834 (numeral 2) y 836 del Código Judicial ni los artículos 34 y 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, "que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales".

VI. PARTE RESOLUTIVA

En mérito de lo anteriormente expuesto, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA QUE NO ES ILEGAL** la Resolución DNP- No. 367-15 HC del 9 de noviembre de 2015, 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 No. A-DPC-1774-17 16 de octubre de 2017, emitida por la la Autoridad de Protección y Defensa de la Competencia (ACODECO), y por tanto, se niega el resto de las pretensiones.

NOTIFIQUESE,

CECILIO CEDALISE RIQUELME
MAGISTRADO

MARÍA CRISTINA CHEN STANZIOLA
MAGISTRADA

CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES
MAGISTRADO

KATIA ROSAS
SECRETARIA

Sala III de la Corte Suprema de Justicia

NOTIFIQUESE HOY 28 DE Junio DE 20 22

A LAS 8:45 DE LA mañana

A Procurador de la Administración

Firma

Para notificar a los interesados de la resolución que antecede,
se ha fijado el Edicto No. 1583 en lugar visible de la
Secretaría a las 4:00 de la tarde
de hoy 24 de junio de 20 22


SECRETARÍA