

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**



**ÓRGANO JUDICIAL  
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**

**SALA TERCERA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y LABORAL**

**Panamá, dos (02) de agosto de dos mil veintidós (2022).**

**VISTOS:**

La Firma CUBIAS & FUNG, actuando en nombre y representación de **PETROAUTOS, S.A.**, ha presentado ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP N°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto confirmatorio contenido en la Resolución A-DPC-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), emitida por el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y para que se hagan otras declaraciones.

La empresa demandante, en su escrito de demanda, solicitó la suspensión provisional de los efectos del acto impugnado, lo cual no fue aceptado por este Tribunal, mediante Resolución de uno (1) de marzo de dos mil dieciocho (2018) (Cfr. fs. 53 a 56).

Mediante Resolución de cuatro (4) de abril de dos mil dieciocho (2018), la presente demanda fue admitida y se le corrió traslado a la entidad demandada para que emitiera su informe explicativo de conducta, a la Procuraduría de la Administración

y a la señora Yohany Lissette Valdés Orellana, para que presentaran sus objeciones de rigor (Cfr. f.59).

**PRETENSIONES DEL DEMANDANTE**

La parte actora solicita que se declare la ilegalidad de la Resolución DNP N°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, así como de la Resolución A-DPC-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), emitida por el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y con ello que se le restituya el derecho subjetivo y particular de ser comunicado de las investigaciones en su contra, de conocer el sustento jurídico de las mismas; además, del derecho de presentar descargos y pruebas, propios del derecho al contradictorio y al derecho de defensa, así como el derecho de no ser condenado, sin antes ser oído,

**HECHOS EN QUE SE FUNDAMENTA DE LA DEMANDA**

La parte actora, a través de sus apoderados judiciales, explica en los hechos y omisiones que fundamentan la demanda, que la señora Yohany Lissette Valdés, el día veinte (20) de marzo de dos mil trece (2013), presentó denuncia en su contra, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), alegando que tenía cuatro (4) meses esperando por una pieza (cremallera) que había pedido, pero que nunca llegó; que producto de la denuncia se levantó el Acta de Verificación número 8-060241, con fecha de ocho (8) de abril de dos mil trece (2013), en la cual no se estableció ni se dejó consignado que haya incurrido en la falta que se menciona en la denuncia o bien que se haya acreditado la falta de la pieza señalada, sino que solo se limita a señalar que la persona que atendió al funcionario de ACODECO, le informó que no contaba con la información, porque la persona encargada se encontraba incapacitada.

El demandante indica que, el día diez (10) de abril de dos mil quince (2015), se emitió boleta de citación a nombre de **PETROAUTOS, S.A.**, para que presentara sus descargos en cuanto a que *“no mantiene repuestos en la distribuidora”*, lo cual no fue mencionado, ni como indicio, en el acta de verificación respectiva.

Además, destaca que la diligencia de inspección se realizó de manera irregular, ya que no se aclaró a la empresa si se trataba de una investigación de oficio o de una denuncia particular que permitiera establecer la inexistencia de una pieza en especial, pues la citación se hace dando a entender que **PETROAUTOS, S.A.** no mantiene inventario de piezas de repuestos; aunado a que la ley le faculta para disponer de una pieza, hasta por un periodo de seis (6) meses, y en el presente caso solo habían transcurrido cuatro (4) meses, de acuerdo a lo manifestado por la denunciante.

En atención a la multa impuesta por el acto impugnado, el demandante manifiesta que la misma fue aplicada sin contar con los elementos que acrediten la falta alegada por la consumidora, la cual indicó en su denuncia que la pieza que se le recomendó cambiar, no la mantenía la empresa en stock y, por tanto, mandó a realizar el pedido.

Concluye la parte demandante que, la resolución acusada fue apelada, pero la entidad demandada reiteró, de manera equívoca, que la sanción obedece a la falta de suministro de información por parte de la empresa, en el momento respectivo de la diligencia de verificación por parte de dicha Autoridad, lo que a su consideración contraviene la norma que la entidad estima transgredida y con la cual fundamentó la sanción, la cual menciona que es obligación del proveedor informar al consumidor de la no existencia de las partes, repuestos o servicios técnicos, en relación al bien determinado, tal como le fue indicado a la denunciante.

**DISPOSICIONES LEGALES QUE SE ESTIMAN INFRINGIDAS Y EL  
CONCEPTO DE SU INFRACCIÓN**

Entre las normas que se consideran infringidas tenemos los artículos 46 y 104 (numeral 3) de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y los artículos 34, 36, 66 y 64 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000.

- **Ley N°45 de 31 de octubre de 2007**, “que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia...”.

“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. Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, el término para su reparación o reemplazo será de hasta seis meses, siempre que en la garantía se pacte, libremente entre proveedor y consumidor, la responsabilidad del primero en caso de no poder reparar el bien dentro de los primeros treinta días.”

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

1. ...
2. ...
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). (...).”

En opinión de la parte actora, el artículo 46 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, ha sido violado en forma directa, por omisión, pues desde el momento que la consumidora presentó la denuncia, no se había cumplido el plazo de seis (6) meses establecido en la norma, por lo que considera un abuso por parte de la ACODECO al imponerle una sanción cuando no existe ningún tipo de falta.

Con respecto al artículo 104, numeral 3, de la misma ley, el demandante estima que la norma ha sido conculcada en forma directa, ya que no debió ser sancionado

puesto que el acta de verificación no demostró lo alegado por la consumidora, así como tampoco la supuesta violación del artículo 36 lex cit., ya que la denunciante estaba consciente que la pieza recomendada para el cambio no se mantenía en stock o en bodega y, por ende, fue solicitada por medio de un pedido para el reemplazo de la misma; que la sanción aplicada por la autoridad administrativa obedece a no haber suministrado, en el momento de la diligencia de verificación, la información requerida, no a una violación de las normas de protección al consumidor, conculcando con ello su derecho de defensa.

- **Ley N°38 de 31 de julio de 2000**, “Por la cual se aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales”.

“Artículo 34. Las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad. Los Ministros y las Ministras de Estado, los Directores y las Directoras de entidades descentralizadas, Gobernadores y Gobernadoras, Alcaldes y Alcaldesas y demás Jefes y Jefas de Despacho velarán, respecto de las dependencias que rija, por el cumplimiento de esta disposición. Las actuaciones de los servidores públicos deberán estar presididas por los principios de lealtad al Estado, honestidad y eficiencia, y estarán obligados a dedicar el máximo de sus capacidades a la labor asignada.”

“Artículo 36. Ningún acto podrá emitirse o celebrarse con infracción de una norma jurídica vigente, aunque éste provenga de la misma autoridad que dicte o celebre el acto respectivo.”

“Artículo 64. La iniciación de los procesos administrativos pueden originarse de oficio o a instancia de parte interesada. La iniciación ocurre de oficio cuando se origina por disposición del despacho administrativo correspondiente; y, a instancia de parte, cuando se accede a petición, consulta o queja de la persona o personas que sean titulares de un derecho subjetivo o de un interés legítimo.”

“Artículo 66. Para ser parte en un proceso administrativo y para actuar como peticionario o coadyuvante, o para oponerse a la pretensión del primero, se requiere tener afectado o comprometido un derecho subjetivo o un interés legítimo.”

El demandante estima vulnerados en forma directa, los artículos 34 y 36 de la ley citada, los cuales refieren al debido proceso y al respeto al principio de estricta legalidad de los actos proferidos por la administración, pues considera injusto y abusivo que sea impuesta una sanción por una falta administrativa que no existe, afectando sus derechos e intereses legítimos, lo cual encuentra sustento en que la propia consumidora, en su denuncia, manifestó que la empresa no tenía la pieza recomendada para su cambio, lo que motivó su pedido; y, además, no consta en el acta de verificación, levantada por la entidad demandada, la falta o no de la pieza en el establecimiento de **PETROAUTOS, S.A.**

Por otro lado, el actor resalta que el precio de la pieza por la cual fue sancionado, oscila entre trescientos cincuenta dólares (\$350.00) y la multa impuesta es de ocho mil dólares (\$8,000.00), lo que considera excesivo y por tanto, contraviene el principio de proporcionalidad.

Con respecto a los artículos 64 y 66 de la misma excerta legal, el actor manifiesta que la ACODECO al iniciar una investigación, en uso de la facultad legal que le permite actuar de oficio, pero fundamentada en una denuncia que no es general sino específica, comete un error legal grave que acarrea la nulidad de las resoluciones impugnadas, al no indicarle al agente económico de manera clara las razones por las cuales se le investiga, lo cual atenta contra el debido proceso legal y el derecho a poder ejercer una correcta defensa, de contrarrestar las acusaciones y de probar su inocencia.

**INFORME EXPLICATIVO DEL FUNCIONARIO DEMANDADO**

Mediante Nota AG-239-18/HCE/Legal de diez (10) de abril de dos mil dieciocho (2018), el Administrador General, encargado, de la ACODECO envió a esta Colegiatura el informe de conducta correspondiente señalando que, ante la queja presentada por Yohany Lissette Valdés Orellana, el día veinte (20) de marzo de dos mil trece (2013), se realizó en las instalaciones de **PETROAUTOS, S.A.**, el día ocho (8) de abril de dos

mil trece (2013), la diligencia de verificación de los hechos denunciados, consignándose en el Acta de Verificación N°8-060241 que al momento de la misma, el agente económico les manifestó que en el momento no disponía de suficiente información para una respuesta, ya que la persona encargada estaba incapacitada (Cfr. fs.61 a 67).

En el referido informe señalan, además, que siguiendo el procedimiento que establece la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor emitió la providencia de diez (10) de abril de dos mil trece (2013), en la cual se ordenó la apertura de la investigación administrativa contra el agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, por lo que mediante citación única se le pone en conocimiento de la necesidad de su comparecencia al Departamento de Investigaciones del Consumidor de la ACODECO, para el día catorce (14) de junio de dos mil trece (2013), con el fin de que presentara sus descargos de rigor.

El agente económico, por medio de la firma forense C.F. & CO. ABOGADOS, presentó su escrito de descargos el día catorce (14) de junio de dos mil trece (2013), en el cual solicitó la nulidad de todo lo actuado; incidente que fue rechazado de plano, mediante Resolución de ocho (8) de septiembre de dos mil catorce (2014), emitida por la Dirección Nacional de Protección del Consumidor de la Autoridad, y que fue notificada al denunciado el día veintisiete (27) de octubre de dos mil catorce (2014).

La entidad demandada expone que, mediante Resolución DNP N°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), luego de la valoración del caudal probatorio, resolvió sancionar al agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, con multa de ocho mil balboas (B/.8,000.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de protección al consumidor, ya que el agente económico no aportó información que, de forma concreta, refutara los argumentos expuestos por la denunciante; decisión que fue notificada al denunciado el nueve (9) de junio de dos mil

quince (2015), y el dieciséis (16) de junio del mismo año, presentó recurso de apelación en contra de la resolución principal.

Acto seguido, indica que el Director Nacional de Protección al Consumidor, en uso de sus facultades legales, concedió el recurso y ordenó remitir el expediente al Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, quien mediante Resolución A-DPC-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), modificó la resolución apelada en el sentido de sancionar al agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, con multa de cuatro mil balboas (B/4,000.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción de las normas de protección al consumidor, con lo cual se agotó la vía gubernativa.

**OPINIÓN DEL PROCURADOR DE LA ADMINISTRACIÓN**

El Procurador de la Administración mediante Vista Fiscal Número 1289 de veintiuno (21) de noviembre de dos mil diecinueve (2019), visible de fojas 105 a 117 del cuadernillo judicial, dio contestación a la demanda objeto de este examen, solicitando a la Sala que declare que no es ilegal el acto impugnado.

Como sustento de su opinión legal, señala que el acta de verificación que levantó la ACODECO, no tiene por finalidad sustituir las etapas probatorias contempladas en el procedimiento aplicable, ya que la misma solo constituye una primera aproximación de la Autoridad con el agente económico, la cual surge de la denuncia del consumidor, y que tiene como único objetivo recabar información relacionada con los hechos denunciados.

Manifiesta que, aún en las etapas iniciales del proceso administrativo y estando en presencia del funcionario de la ACODECO, el agente económico no brindó la información solicitada, con la excusa de que la persona encargada se encontraba incapacitada; que si bien el funcionario de ACODECO no tiene el carácter de consumidor, en el caso que nos ocupa, la verificación por él realizada tiene su origen en la denuncia presentada, por lo que no pueden obviarse las obligaciones de los

proveedores de bienes y servicios, las cuales se encuentran contempladas en el artículo 36 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, en cuyos numerales 6 y 7, se establece claramente que el proveedor tiene el deber de *“informar de la no existencia de partes, repuestos o servicios técnicos, en relación con un bien determinado...”* y de *“mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentra la gestión respectiva,...”*.

Alega que, tal como se observa en el expediente, al agente económico se le notificó que debía comparecer ante las oficinas de la ACODECO para presentar sus descargos de rigor, de los cuales se aprecia que en ningún momento refutó los hechos en los que la consumidora sustentó su denuncia, y aún contando con la oportunidad procesal para ello, la empresa denunciada omitió, de manera absoluta, cualquier referencia a lo que fueron las reales causas de la denuncia presentada en su contra.

En cuanto a la alegada violación del debido proceso, derivado de la forma como se llevó a cabo al trámite en la vía gubernativa, estima que no le asiste la razón a la parte demandante, ya que la misma tuvo todas las oportunidades para ejercer una legítima defensa frente a los hechos que se le imputaban; y, que contrario a lo expuesto en su demanda, la forma en que el proceso inició (denuncia), en ningún momento culminó con el reconocimiento de derechos subjetivos a favor de la consumidora, motivo por el cual, invocar la violación al debido proceso alegando el reconocimiento de una pretensión que resulta ajena al tipo de proceso adelantado, carece de sustento fáctico y jurídico.

**DECISIÓN DE LA SALA**

En atención a lo dispuesto en los artículos 206, numeral 2 de la Constitución Política y 97, numeral 2 del Código Judicial, esta Sala es competente para revisar, declarar la nulidad por ilegal de los actos administrativos y restablecer el derecho particular violado.

De acuerdo a lo planteado en párrafos anteriores, el demandante cuestiona la legalidad de la Resolución DNP N°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, mediante la cual se sancionó al agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, al pago de ocho mil balboas (B/8,000.00), por ser infractor de la normas de protección al consumidor, así como su acto confirmatorio, contenido en la Resolución A-DPC-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), proferida por el Administrador de dicha entidad, con la cual se mantuvo la sanción impuesta, pero se redujo el monto de la multa a cuatro mil balboas (B/.4,000.00), con fundamento en el artículo 36, numeral 6 de Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 (Cfr. fs. 22 a 25, 31 a 33 del expediente administrativo).

Por lo expuesto, el actor considera que el acto atacado conculca los artículos 46 y 104 (numeral 3) de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, así como los artículo 34, 36, 64 y 66 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, relativos a las obligaciones del proveedor en la garantía; a las sanciones por infracción de las normas de protección al consumidor; sobre los principios que informan al procedimiento administrativo general; a la indicación de que ningún acto podrá emitirse en infracción de una norma jurídica vigente, aunque este provenga de la misma autoridad que dictó o celebró el acto impugnado; lo relativo a la forma de iniciación de los procesos administrativos; y, la instrucción de que para poder actuar como peticionario, coadyuvante u oponente, se requiere tener afectado un derecho subjetivo o un interés legítimo.

Previo a las consideraciones de fondo, estimamos importante destacar que, en materia de protección al consumidor, 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 cual ha establecido normas y principios encaminados a garantizar la relación entre el consumidor y los agentes económicos, de manera que el proceso y el procedimiento que se adopte para resolver las constroversias que surjan entre las

partes de esta relación de consumo, responda a la naturaleza, características y necesidades de los mismos.

Frente a ello, y como bien lo señala el Doctor Luis Antonio Camargo, en su obra titulada "Derecho Procesal de los Consumidores", el proceso de consumo, "sea administrativo o judicial, servirá de instrumento para resolver las pretensiones fundamentales en los derechos de los consumidores de carácter sustantivas, para lo cual tendrán vigencia no sólo los principios o características generales o comunes del derecho procesal sino también las particularidades propias del derecho de los consumidores que la ley materializa, a través de normas que exigen bienes y servicios de calidad, el derecho a la reclamación, el derecho a precios accesibles, el derecho a la seguridad, el derecho a elegir, el derecho a ser escuchado, etc., pero principalmente lo que la ley resume en su artículo primero en un sólo concepto <el interés superior del consumidor>, con lo cual el aspecto social ha de ser tomado en cuenta para toda la actuación, desarrollo y decisión en estos procesos."

En este orden de ideas, consideramos necesario referirnos a las disposiciones legales que regulan el procedimiento administrativo en esta materia, contenidas en el Título V, Capítulo III, de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, que aluden al Proceso de Decisión de Quejas, y señalan lo siguiente:

**"Artículo 116. Inicio de investigación.** Cualquier consumidor que se considere afectado por violaciones a las disposiciones de protección al consumidor, de conformidad con la ley y los reglamentos, por parte de proveedores de bienes o servicios, podrá presentar ante la Autoridad solicitud de queja, de acuerdo con las normas de competencia previamente establecidas para esta institución. La presentación de la queja se hará por escrito ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, y deberá indicar las generales del consumidor y del agente económico o proveedor de servicios, así como los fundamentos de hecho que dan lugar a la queja. De admitirse la queja, el Director Nacional de Protección al Consumidor o el funcionario que él designe, dictará una providencia en la cual se hará constar tal circunstancia y se indicará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia respectiva. En dicha providencia se correrá traslado de la queja, al agente económico o proveedor de servicios, por un término de cinco días hábiles.

**Artículo 117. Citaciones.** La boleta de citación indicará el lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia, y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, a más tardar con tres días de anticipación.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple. Sin embargo, las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de representante mediante los instrumentos legales pertinentes. En los casos en que se presenten poderes especiales, estos deberán contener facultades expresas para conciliar y transigir. Si la persona requerida no compareciera a dos citaciones sin previa excusa justificada, la Autoridad podrá declarar el desacato, si fuera el caso.”.

Por su parte, el Decreto Ejecutivo N°46 de 23 de junio de 2009, en el Título II, Capítulo I, del proceso de investigación a los agentes económicos, reglamenta el procedimiento administrativo contemplado en el Título V de la Ley N°45 citada, y en su artículo 49, dispone así:

“Artículo 49. Investigaciones administrativas. En ejercicio de sus funciones específicas, el Director Nacional de Protección al Consumidor podrá iniciar de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos de los consumidores y aplicar las sanciones correspondientes. Para brindar un carácter oficial a la actuación de los funcionarios que realicen inspecciones o verificaciones, se les proveerá de carné de identificación numerada, que al efecto extenderá el Director Nacional de Protección al Consumidor y que deberá ser presentado al interesado antes de la inspección o cualquier otra actuación que se realice.

Ante una denuncia o verificación de oficio, se procederá a la apertura o cierre y archivo del procedimiento y en su caso se expedirá boleta de citación por única vez, que podrá ser emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor o quienes el mismo designe.

La misma indicará el lugar, la fecha y la hora en que deberá presentarse a rendir descargo sobre la presunta infracción que motivó la actuación y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, con tres (3) días de anticipación como mínimo a la fecha establecida para rendir el descargo.

El proveedor o agente económico podrá comparecer y realizar todas sus gestiones de manera directa o mediante abogado. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de las partes de hacerse representar por abogado, aun luego de que hayan comparecido ante la Autoridad de manera directa, o a continuar el trámite de manera directa, aun cuando hayan comparecido mediante abogado.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple a quien lo representará en el procedimiento. Las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de apoderado o representante legal mediante los instrumentos correspondientes y con facultades suficientes.

Si la persona requerida no compareciera a la citación sin previa excusa justificada, la Autoridad podrá declarar el desacato, según el caso. La justificación de la incomparecencia operará en una sola oportunidad.

En ocasión de rendir descargo, el proveedor podrá presentar todos los medios probatorios admitidos por el Código Judicial y con ello, las actuaciones pasarán al despacho de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para su decisión.

La resolución será notificada al representante legal del proveedor o agente económico.

Si la parte que hubiera de ser notificada personalmente no fuera hallada en horas hábiles en la oficina, la habitación o el lugar designado por ella, en dos días distintos, será notificada por edicto de puerta y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación.

Contra la decisión del Director Nacional de Protección al Consumidor podrá interponerse y sustentarse dentro de los cinco (5) días de la notificación, recurso de apelación ante el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

El recurso de apelación se concederá con efecto suspensivo y agotará la vía gubernativa...”.

Con base en el marco jurídico expuesto y de las constancias procesales que reposan en el expediente administrativo y el judicial, esta Colegiatura advierte la “Denuncia N°417-13” de veinte (20) de marzo de dos mil trece (2013), presentada por la señora Yohany Lissette Valdés, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), en la cual manifestó que desde hace meses notificó al agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, en todos sus mantenimientos, que el pito de su carro marca Hyundai Accent se le trababa y que siempre le decían que lo cambiarían, pero que nunca lo hicieron; que, además, le comunicaron que debía cambiar la cremallera, pero que pasaron cuatro (4) meses y no le realizaron el cambio de la pieza, alegando que no llegaba, pese a que fue pedida; que nunca le llamaban para comunciarle sobre su solicitud. (Cfr. f.1 del expediente administrativo).

Visible a foja 3 del expediente administrativo, se aprecia que la denunciante aportó con la denuncia una “PRE-FACTURA” de fecha diecisiete (17) de noviembre de dos mil once (2011), en la cual se observa la descripción del trabajo de mantenimiento de 40,000 Kms realizado al vehículo marca Hyundai Accent de su propiedad, con detalle de las facturas, fechas y productos utilizados para el mismo, señalando un total

a pagar, entre mano de obra y accesorios, de doscientos sesenta y cinco con 26/100 balboas (B/.265.26). En el mismo documento, en un recuadro al lado izquierdo, se lee que se realizó el servicio de 40,000 Kms y la revisión de los amortiguadores, los cuales se encontraban en buen estado; se le recomendó cambiar la cremallera y se indicó que su próximo mantenimiento era en 5,000 Kms mas, o tres meses.

En atención a la denuncia presentada, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, con la finalidad de recabar información relacionada a los hechos denunciados y en atención a la facultad consagrada en numeral 11, del artículo 100 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, realizó una diligencia de verificación al agente económico **PETROAUTOS, S.A.**, en cuya Acta de Verificación N°8-060241 de ocho (8) de abril dos mil trece (2013), se dejó consignado que al momento de la misma, el agente económico manifestó no disponer de suficiente información para dar una respuesta, ya que la persona encargada estaba incapacitada (Cfr. fs. 4 y 5).

Posteriormente, la denuncia fue admitida por la entidad demandada, mediante la providencia de diez (10) de abril de dos mil trece (2013), la cual ordenó la apertura de la investigación contra el agente económico **PETROAUTOS, S.A.** y la citación única (lugar, fecha y hora), con la cual se le pone en conocimiento sobre los motivos por los cuales se inició un procedimiento administrativo en su contra, para que presentara los descargos y el material probatorio que estimara pertinente en defensa de sus intereses, lo que le fue notificado el día siete (7) de junio de dos mil trece (2013) (Cfr. fs. 6 y 7 expediente administrativo).

En tal sentido, se observa que el demandante, por medio de sus apoderados legales, solicitó copias del expediente administrativo el día doce (12) de junio de dos mil trece (2013), para luego presentar su escrito de descargos el día catorce (14) de junio de dos mil trece (2013), en el cual ejerció su defensa y solicitó la nulidad de todo lo actuado; incidente que fue rechazado de plano por la entidad administrativa, a través

de la Resolución de ocho (8) de septiembre de dos mil catorce (2014) (Ver fs. 14 a 21 del expediente administrativo).

El Director Nacional de Protección al Consumidor, en uso de las facultades legales establecidas en el artículo 100 (numeral 2), emitió la Resolución DNP N°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), en la cual resolvió sancionar a **PETROAUTOS, S.A.** con una multa de ocho mil balboas (**B/.8,000.00**), por la violación del numeral 6, artículo 36 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, la cual fue apelada por el agente económico, ante el Administrador de la ACODECO, quien mediante Resolución A-DCP-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), resolvió mantener la sanción por infracción de las normas de protección al consumidor, pero **redujo el monto de la multa impuesta a cuatro mil balboas (B/.4,000.00)**, lo cual fue debidamente notificado al denunciado, agotándose así la vía gubernativa (Cfr. fs. 22 a 35 del expediente administrativo).

Al realizar un examen de la parte motiva de los actos administrativos impugnados, se desprende que las razones legales por las cuales la Administración determinó la responsabilidad del agente económico fue debido a la falta de material probatorio que desvirtuara el hecho denunciado, pues de la prueba aportada por la denunciante se constata la recomendación que el proveedor denunciado le hizo, en cuanto al cambio de la cremallera, mas no se observa documentación presentada por este que compruebe que, ante la petición de la consumidora, la pieza no se encontraba en existencia, o bien que fue requerida por el agente económico, bien sea por vía aérea o marítima, para atender la solicitud de la cliente; obligación consignada en el numeral 6, del artículo 36 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, que consiste en informar la no existencia de partes, repuestos o servicios técnicos en relación a un bien determinado, para su reparación en el país si ese fuera el caso; información que debe ser suministrada al consumidor de forma clara y veraz, antes de su adquisición o contratación.

Ante lo señalado, se evidencia que en atención al principio de favorabilidad que la ley establece como "el interés superior del consumidor" o *principio indubio pro consumidor*, se accedió a la pretensión del consumidor en la presente causa, el cual se encuentra contenido en el numeral 2 del artículo 35 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, que refiere como derecho de los consumidores el *"recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales."*

Por otro lado, estimamos relevante destacar que en materia del derecho del consumidor, rige el **principio de la carga probatoria dinámica**, el cual no implica la inversión total de la carga, sino que la misma resulta compartida, con el propósito de asegurar las garantías procesales de las partes, dentro de las que se encuentra el derecho a la igualdad; especialmente, en el caso de las relaciones de consumo, en donde el fabricante, distribuidor o vendedor tienen mejor acceso a la información respecto de un producto determinado, ya que tiene el mejor escenario procesal o la mejor posición para aportar la prueba que permita demostrar su utilidad y buen funcionamiento, en vista que para ofrecerlo al mercado deben conocer bien sus componentes y alcances; contrario al consumidor, quien no tiene una idea clara de lo que es y cómo funciona tal producto.

Ante lo enunciado este Tribunal concluye que, no proceden los cargos de ilegalidad de los artículos 46 y 104 (numeral 3) de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y los artículos 34, 36, 66 y 64 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, pues contrario a lo argumentado por el actor, se ha demostrado que el acto administrativo impugnado fue adoptado conforme a las normas legales que regulan la materia, respetando cada una de las etapas del procedimiento administrativo sancionador, en

cumplimiento de los principios que rigen el debido proceso legal; por lo que, corresponde desestimar las pretensiones alegadas en la presente demanda.

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°259-15 INV de veinticuatro (24) de febrero de dos mil quince (2015), emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto confirmatorio contenido en la Resolución A-DPC-1220-17 de dieciséis (16) de agosto de dos mil diecisiete (2017), emitida por el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; y, **NIEGA** el resto de las pretensiones.

**Notifíquese,**

**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 8 DE agosto DE 2022

A LAS 8:55 DE LA mañana

A Procurador de la Administración

Para notificar a los interesados de la resolución que antecede,  
se ha fijado el edicto No. 2251 en lugar visible de la  
Secretaría a las 4:00 de la tarde  
de hoy 5 de agosto de 20 22

  
SECRETARÍA