



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
ÓRGANO JUDICIAL**

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO  
ADMINISTRATIVO**

Panamá, seis (06) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

**VISTOS:**

La Licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de **GRUPO AROS, S.A.**, ha presentado Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP No. 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 (ACODECO), así como su acto modificatorio y para que se hagan otras declaraciones.

**I. ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO.**

El Acto Administrativo impugnado ante esta sede jurisdiccional lo constituye la Resolución DNP No. 029-22 de 8 de febrero de 2022, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, mediante la cual, medularmente, se resolvió lo siguiente:

**"PRIMERO: ORDENAR** al agente económico **GRUPOS AROS, S.A. (sic), ELIMINAR** las referencias de crédito No. 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es **ABDUL CONCEPCIÓN**, con cédula de identidad personal No. 8-803-1737.

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

**TERCERO: SANCIONAR** al agente económico **GRUPOS AROS, S.A. (sic)**, 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 el historial de crédito de los consumidores o clientes'.

..."

## **II. POSICIÓN DE LA PARTE ACTORA. NORMAS LEGALES QUE SE ESTIMAN VIOLADAS Y CONCEPTO DE LA INFRACCIÓN.**

La apoderada judicial de la Accionante estima infringidos los artículos 34 y 36 de la Ley No. 38 de 2000, los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley No. 24 de 2002, el artículo 147 de la Ley No. 38 de 2000, y el artículo 23 (numerales 9 y 10) de la Ley No. 24 de 2002.

En opinión de la apoderada judicial, se han vulnerado los artículos 34 y 36 de la Ley No. 38 de 2000, por violación directa por omisión; puesto que, a través del Acto impugnado, a la Demandante se le impuso una sanción pecuniaria que no ameritaba ser aplicada, en vista de que no incurrió en las conductas catalogadas como graves, previstas en el artículo 40 de la Ley No. 24 de 2002.

De igual manera, indica que se ha transgredido el artículo 29 de la Ley No. 24 de 2002, en concepto de violación directa por omisión, debido a que la información proporcionada por la Activadora Judicial, respecto a los datos contenidos en el historial de crédito del señor Abdul Concepción, era correcta y se habían realizado las rectificaciones correspondientes.

Además, estima que se ha vulnerado el artículo 40 (numerales 2 y 10) de la Ley No. 24 de 2002, por indebida aplicación, estableciendo que su representada

no ha incurrido en ninguno de los supuestos de hecho que constituyen infracciones graves.

Igualmente, manifiesta que se ha conculcado el artículo 42 de la Ley No. 24 de 2002, por indebida aplicación, puesto que a la Activadora Judicial se le impuso una sanción pecuniaria, sin haber incurrido en una falta grave.

Así también, establece que se ha infringido el artículo 147 de la Ley No. 38 de 2000, dado que la autoridad de primera instancia omitió la competencia que le otorga la norma de practicar todas aquellas pruebas que estime conducentes o procedentes para verificar las afirmaciones de las partes.

De igual forma, expresa que ha sido violado el artículo 23 (numerales 9 y 10) de la Ley No. 24 de 2002, debido a que, al momento de la presentación de la Queja por parte del señor Abdul Concepción, la Accionante había eliminado la referencia original y en la agencia de información solo tenía reportada la referencia suplementaria.

Respecto a lo anterior, debemos precisar que la apoderada solamente se limitó transcribir el numeral 10 del artículo 23 de la Ley No. 24 de 2002, de allí que esta Superioridad no entrará a analizar la supuesta infracción del numeral 9 del artículo precitado, en vista de que no se cumple con lo estipulado en el numeral 4 del artículo 43 de la Ley No. 135 de 1943.

### **III. INFORME DE CONDUCTA DE LA ENTIDAD DEMANDADA.**

El Administrador General de la ACODECO, mediante la Nota A-486-23/JQQ/Legal de 22 de agosto de 2023, remitió a esta Superioridad el Informe Explicativo de Conducta, visible de fojas 39 a 48 del Expediente Judicial.

Establece que, el 29 de marzo de 2021, el señor Abdul Concepción, actuando en su propio nombre y representación, interpuso formal Queja Administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, en contra del agente económico **GRUPO AROS, S.A.**

Manifiesta que, mediante la Vista de 30 de marzo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor ordenó la apertura de la investigación administrativa, dentro del Expediente No. 143-21 HC.

Expresa que, a través de la Nota No. 285-21 de 30 de marzo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor solicitó a la Activadora Judicial que, dentro del término de tres (3) días hábiles, remitiera un informe sobre las razones que motivaron el suministro de los datos en el historial de crédito.

De igual modo, el funcionario establece que, por medio de la Nota No. 284-21 de 30 de marzo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor solicitó a la APC Buro, S.A., que hiciera llegar, dentro del término de tres (3) días hábiles, el historial de crédito del señor Abdul Concepción.

A su vez, indica que, por medio del Memo DAEM-252-21 de 11 de agosto de 2021, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado planteó el resultado del análisis financiero efectuado sobre el Expediente No. 143-21 HC.

De tal manera, precisa que, con base en la valoración del caudal probatorio recabado en la investigación administrativa, el Director Nacional de Protección al Consumidor profirió la Resolución DNP No. 029-22 de 8 de febrero de 2022.

Señala que, en tiempo oportuno, la apoderada especial de la Demandante interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución precitada, el cual fue resuelto a través de la Resolución No. ADPC-0801-23 de 30 de marzo de 2023, por cuyo conducto se dispuso modificar la Decisión de Primera Instancia, en el sentido de corregir el nombre del agente económico.

#### **IV. TERCERO INTERESADO.**

El Licenciado Abdul Vega Concepción, actuando en su propio nombre y representación, presentó memorial indicando, entre otras cosas, que suscribió un contrato de novación con la parte Actora, por lo que no debería existir ningún acto de mala fe ni generarse múltiples referencias crediticias y mucho menos historiales de pagos incorrectos, puesto que los mismos fueron realizados al día,

en concordancia con lo establecido en el pagaré. (Cfr. Fojas 51 a 54 del Expediente Judicial).

#### **V. OPINIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN.**

El Procurador de la Administración emitió concepto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 (numeral 2) de la Ley No. 38 de 2000, mediante Vista Fiscal No. 1857 de 11 de octubre de 2023, visible de fojas 55 a 62 del Expediente Judicial, por conducto de la cual solicitó a los Magistrados que integran esta Sala que declaren que no es ilegal la Resolución DNP No. 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 (ACODECO).

En ese sentido, la Procuraduría de la Administración manifiesta que, luego de analizar las constancias procesales, se han evidenciado inconsistencias por parte del **GRUPO AROS, S.A.**, que no permiten corroborar los datos de las referencias de crédito 2020770943 y 2020637458, cuyo titular es Abdul Concepción, lo cual impidió a la ACODECO realizar un análisis financiero en debida forma.

De este modo, el funcionario del Ministerio Público establece que la Demandante incurrió en una falta grave, por lo que en Derecho correspondía sancionar a la Activadora Judicial, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley No. 24 de 2002, lo cual ocurrió con la sanción pecuniaria impuesta mediante el Acto Administrativo impugnado.

Por las razones expuestas, el Procurador de la Administración considera que la entidad demandada no ha vulnerado el contenido de los artículos 34, 36 y 147 de la Ley No. 38 de 2000, y los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10), 42 y 23 de la Ley No. 24 de 2002.

#### **VI. CONSIDERACIONES Y DECISIÓN DE LA SALA.**

Luego de surtidas las etapas procesales, procede esta Superioridad a resolver la presente controversia, previa las siguientes consideraciones:

En primer lugar, resulta relevante señalar que esta Sala de la Corte Suprema de Justicia es competente para conocer de la Acción Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, promovida por la sociedad **GRUPO AROS, S.A.**, a través de su apoderada judicial, con fundamento en lo que dispone el artículo 206 (numeral 2) de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 97 (numeral 1) del Código Judicial y el artículo 42-B de la Ley N° 135 de 1943.

Tal como se ha visto, le corresponde a esta Magistratura determinar si es legal o no la Resolución DNP No. 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 (ACODECO).

De conformidad con las piezas que conforman el Expediente Administrativo, esta Superioridad se percató que el Acto Administrativo impugnado surge a raíz de una Queja Administrativa presentada el día 29 de marzo de 2021, por el señor Abdul Concepción, en contra del agente económico **GRUPO AROS, S.A.** (Cfr. Fojas 1 y 2 del Expediente Administrativo), con fundamento en lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley No. 24 de 2002.

Sobre el particular, debemos precisar que bajo la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, específicamente en el Título IV, se contempla el Procedimiento para la Rectificación y Cancelación de Datos, dentro del cual los consumidores o clientes tienen la posibilidad de solicitar la rectificación, modificación o eliminación de los datos o referencias de crédito incluidos en sus historiales de crédito.

En tal sentido, advertimos que el asunto que nos ocupa se trata de una materia específica sujeta a un Procedimiento Administrativo Especial, previsto en la Ley No. 24 de 2002; de allí que, en principio, no resulta aplicable la Ley No. 38 de 2000, de conformidad con lo preceptuado en artículo 37 de dicho cuerpo legal, el cual estipula:

**"Artículo 37.** Esta Ley se aplica a todos los procesos administrativos que se surtan en cualquier dependencia estatal, sea de la administración central, descentralizada o local, incluyendo las empresas estatales, **salvo que exista una norma o ley especial que regule un procedimiento para casos o materias específicas.** En este

último supuesto, si tales leyes especiales contienen lagunas sobre aspectos básicos o trámites importantes contemplados en la presente Ley, tales vacíos deberán superarse mediante la aplicación de las normas de esta Ley." (Lo resaltado es de la Sala).

En atención a la Queja Administrativa presentada por el señor Abdul Concepción, a través de la Resolución de 30 de marzo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor dispuso la apertura de la investigación administrativa (Cfr. Fojas 6 del Expediente Administrativo). Así mismo, mediante Nota No. 285-21 de 30 de marzo de 2021, el prenombrado funcionario solicitó a la Activadora Judicial que, dentro del término de tres (3) días hábiles, remitiera un informe sobre las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados en el historial de crédito del señor Abdul Concepción, **así como las pruebas pertinentes**, en atención a lo previsto en el artículo 35 de la Ley No. 24 de 2002, cuyo tenor es el siguiente:

**"Artículo 35.** Procedimiento ante la CLICAC. La CLICAC, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe de lo acontecido en donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado.

La CLICAC presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, **quienes tendrán un término de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes.** Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no remite la información solicitada, la CLICAC podrá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja presentada." (Lo resaltado es de la Sala).<sup>1</sup>

Con arreglo a lo dispuesto en el artículo previamente transcrito, se desprende que **sobre el agente económico recae la carga de la prueba**, de allí que a la Demandante le correspondía acreditar, a través de los medios de prueba idóneos, que los datos de las referencias crediticias, relacionadas con **GRUPO**

<sup>1</sup> De acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley No. 14 de 18 de mayo de 2006, donde se haga referencia a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), se deberá entender Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

**AROS, S.A.**, reportados en el historial de crédito del señor Abdul Concepción, eran exactos y veraces.

Aunado a lo anterior, dentro del artículo 29 (numeral 4) de la Ley No. 24 de 2002, se contempla que sobre el agente económico recae el deber y la obligación de brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, que en este caso lo es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

De tal manera, mediante Nota de 8 de abril de 2021, la Activadora Judicial presentó un informe de lo acontecido y, a su vez, aportó distintos medios de pruebas (Cfr. Fojas 11 a 43 del Expediente Administrativo). Dentro de tal informe, la Accionante manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

"...

1. El día 6 de diciembre de 2017, Bac International Bank, Inc. y Credit Insight Llp celebraron un Contrato de Compraventa de Cartera de Crédito, ésta (sic) cartera de crédito mediante contrato fue cedida por Credit Insight Llp a Grupo Aros, S.A., el 20 de enero de 2018.

Grupo Aros, S.A., es un Centro de Llamadas (Contact Center) y además realiza operaciones de compra de cartera crediticia a instituciones financieras, con la finalidad de realizar los cobros respectivos a sus clientes, una vez que las operaciones hayan sido cedidas por el Banco, en cuyo portafolio de venta se encontraba la obligación del señor Abdul Concepción.

..."

Respecto a los medios de pruebas aportados por la Activadora Judicial, dentro de la esfera administrativa, podemos destacar los siguientes:

1. Copia del contrato de compraventa de cartera crediticia suscrito, el día 6 de diciembre de 2017, entre Bac International Bank, Inc. y Credit Insight LLP.
2. Copia del contrato de compraventa de cartera crediticia suscrito, el día 20 de enero de 2018, entre Credit Insight LLP y **GRUPO AROS, S.A.**
3. Copia del contrato de novación de obligaciones crediticias suscrito, el día 21 de septiembre de 2020, entre **GRUPO AROS, S.A.** y el señor Abdul Concepción.



4. Copia del pagaré, a favor del **GRUPO AROS, S.A.**, suscrito, el día 21 de septiembre de 2020, por el señor Abdul Concepción.

5. Copia del estado de cuenta del señor Abdul Concepción, emitido por **GRUPO AROS, S.A.**, al 12 de abril de 2021.

Por intermedio de la Nota 284-21 de 30 de marzo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor le requirió a APC Buro, S.A., que remitiera, en el término de tres (3) días hábiles, el historial de crédito del señor Abdul Concepción (Cfr. Foja 44 del Expediente Administrativo).

En ese sentido, a fojas 45 y 46 del Expediente Administrativo, consta el historial de crédito del señor Abdul Concepción, emitido el 16 de abril de 2021, bajo el cual podemos observar dos referencias crediticias relacionadas con la Activadora Judicial, tal como mostramos a continuación:

Referencias Actualizadas								
Agente Económico		Monte Original	Fec. Inicio Revisión	Fec. Vencimiento	Importe	Fec. Prescripción	Núm. Pagos	Forma Pago
Relación	No. Referencia	Saldo Actual	Fec. Actualización	Fec. Último Pago	Monte Último Pago	Observación	Días de Atraso	Historial
THE BANK OF NOVA SCOTIA SOBREG. AUTORIZ	2020789766	680.00 671.33	03/08/2021 03/27/2021	11/17/2030	671.33 0.00			1 PAGOS VOLUNTARIOS 0 111111
Comentario:								
DIGICEL (PANAMA), S.A. SERVICIOS	2019014283	0.00 33.62	09/27/2018 03/19/2021	03/01/2021	33.62 33.62			0 PAGOS VOLUNTARIOS 0 .1111111111111111111111111111111111
Comentario:								
GRUPO AROS, S.A. L. CREDITO	2020770943	2,002.53 3,959.25	09/02/2020 03/22/2021	02/18/2021	0.00 50.00	REESTRUCTURACIÓN		10 PAGOS VOLUNTARIOS 0 111111
Comentario:								

Referencias Canceladas								
Relación	No. Referencia	Fec. Inicio	Fec. Vencimiento	Fec. Último Pago	Monte Original	Fec. Cancelada	Fec. Prescripción	Historial
Agente Económico: L. ROTATIVA	CREDICORP BANK S.A. 2016229949	02/17/2016	08/22/2018	07/08/2018	500.10	07/08/2018		Observación: 1999999999999999888887554
Comentario:								
Agente Económico: SERVICIOS	CLARO PANAMA, S.A. 2013695327	07/17/2013		02/15/2017	0.00	02/15/2017	02/15/2022	1111111111111111111111111111111111
Comentario:								
Agente Económico: L. CREDITO	GRUPO AROS, S.A. 2020637458	08/31/2009		10/30/2020	2,002.53	09/02/2020		Observación: CANCELADA POR REESTRUC. 19
Comentario:								

De conformidad con lo recabado en la investigación administrativa, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor dispuso remitir el Expediente Administrativo al Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, con la finalidad de que efectuaran un análisis financiero del mismo (Cfr. Foja 47 del Expediente Administrativo).

De tal forma, mediante Memorándum DAEM-252-21 de 11 de agosto de 2021, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado emitió el resultado del

análisis financiero efectuado sobre las dos referencias crediticias reportadas por la Accionante, indicando, principalmente, lo siguiente (Cfr. Fojas 48 y 49 del Expediente Administrativo):

"...

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 de 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 de 2020. Además en el pagaré se muestra una fecha de vencimiento del 30 de agosto de 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 cuanto 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.

..."

Con posterioridad, la entidad demandada emitió el Acto Administrativo impugnado, es decir, la Resolución DNP No. 029-22 de 8 de febrero de 2022, en cuya parte motiva se manifestó, entre otras cosas, lo siguiente:

"

...

El agente económico no aportó documentación que permita corroborar los datos de la referencia No. 2020637458, lo cual imposibilita realizar un análisis financiero. En cuanto a la referencia 2020770943, se advierte que no se puede corroborar el saldo reportado de B/. 3,959.25, toda vez que el estado de cuenta (foja 42), no es congruente con los pagos realizados por el Señor Concepción.

..."

Así las cosas, de conformidad con las constancias procesales, esta Superioridad se percató que la Activadora Judicial no logró acreditar la exactitud y veracidad de los datos de las referencias crediticias reportados en el historial de crédito del señor Abdul Concepción.

Con relación a la referencia crediticia No. 2020770943 del historial de crédito del señor Abdul Concepción, esta Sala observa que, para el 22 de marzo de 2021, fue reportado como saldo actual el monto de tres mil novecientos

cincuenta y nueve balboas con 25/100 (B/. 3,959.25). Sin embargo, dicha cifra no coincide con la información que consta en el estado de cuenta del señor Abdul Concepción, emitido por **GRUPO AROS, S.A.**, al 12 de abril de 2021, el cual reposa a foja 42 del Expediente Administrativo, de la siguiente manera:

#### ESTADO DE CUENTA

NOMBRE DEL CLIENTE: ABDUL CONCEPCION	
CÉDULA 8-803-1737	
CUENTA 4101446935341987	

RESUMEN DE ESTADO DE CUENTA AL 12/04/2021	
---	--

INFORMACIÓN DE CUENTA	
FECHA DE COMPRA DE CARTERA AL BANCO BAC	29/11/2017
DÍAS DE MORA GLOBAL	4,242
SALDO CAPITAL INICIAL	B/. 2,002.53
SALDO TOTAL INICIAL	B/. 3,944.98
PAGOS REALIZADOS	B/. 647.50

INFORMACIÓN DE PAGO	
SALDO TOTAL ACTUAL	B/. 3,320.06
MONTO A PAGAR	B/. 3,320.06

DETALLE DE PAGO					
FECHA	CONTRATO	DESCRIPCIÓN / PRODUCTO	MONTO	N° PAGOS CANCELADAS	
30/03/2021	7144	TARJETA	B/. 90.72	17	
30/03/2021	7144	TARJETA	B/. 9.28	16	
18/02/2021	7144	TARJETA	B/. 50.00	15	
01/02/2021	7144	TARJETA	B/. 11.87	14	
01/02/2021	7144	TARJETA	B/. 38.13	13	
13/01/2021	7144	TARJETA	B/. 50.00	12	
17/12/2020	7144	TARJETA	B/. 28.31	11	
17/12/2020	7144	TARJETA	B/. 71.69	10	
01/12/2020	7144	TARJETA	B/. 29.91	9	
01/12/2020	7144	TARJETA	B/. 20.09	8	
20/11/2020	7144	TARJETA	B/. 50.00	7	
30/10/2020	7144	TARJETA	B/. 36.06	6	
30/10/2020	7144	TARJETA	B/. 13.94	5	
19/10/2020	7144	TARJETA	B/. 50.00	4	
30/09/2020	7144	TARJETA	B/. 44.28	3	
30/09/2020	7144	TARJETA	B/. 5.72	2	
02/09/2020	7144	TARJETA	B/. 47.50	1	
<b>TOTAL</b>			<b>B/. 647.50</b>	<b>17</b>	

Estimado cliente, el saldo detallado corresponde al mes de su emisión del estado de cuenta. Los valores contenidos están sujetos a cambios (abonos, cargos por intereses correintes/mora) sino presenta objeción en los próximos 30 días, se entenderá reconocido y aceptado por usted.

En este sentido, podemos observar que el señor Abdul Concepción mantenía, al 12 de abril de 2021, un saldo total actual de tres mil trescientos veinte balboas con 06/100 (B/.3,320.06). Asimismo, consta que, para el día 30 de marzo de 2021, el señor Abdul Concepción efectuó dos pagos, los cuales hacen un total de cien balboas con 00/100 (B/.100.00). De tal manera que, para el día 22 de marzo de 2021, el saldo total actual debió ser por la suma de tres mil cuatrocientos veinte balboas con 06/100 (B/.3,420.06), no obstante, la Activadora Judicial reportó una información distinta en el historial de crédito del señor Abdul Concepción.

Por otro lado, en la referencia crediticia aparece el día 2 de septiembre de 2020, como fecha de inicio de la relación, cuando en su lugar debió colocarse el día 21 de septiembre de 2020, que corresponde a la fecha bajo la cual fue suscrito el contrato de novación entre la Demandante y el señor Abdul Concepción. Así también, esta Superioridad se percata que el Demandante omitió colocar la fecha de vencimiento y el importe.

Por las razones expuestas, de conformidad con las constancias procesales, para esta Sala ha quedado demostrado que los datos reportados por la Activadora Judicial, bajo la referencia crediticia No. 2020770943 del historial de crédito del señor Abdul Concepción, no fueron exactos y veraces.

Con respecto a la referencia crediticia No. 2020637458 del historial de crédito del señor Abdul Concepción, dentro de la fecha de inicio aparece el día 31 de agosto de 2009 y bajo la fecha de cancelación consta el día 2 de septiembre de 2020. A su vez, como fecha de último pago se coloca el día 30 de octubre de 2020; lo cual, a prima facie, resulta contradictorio, debido a que es una fecha posterior a la fecha de cancelación.

De tal manera, esta Superioridad advierte que, las pruebas aportadas no logran acreditar la exactitud y veracidad de los datos reportados por la Demandante, dentro de la referencia crediticia No. 2020637458 del historial de crédito del señor Abdul Concepción

En este orden de ideas, se hace necesario referirnos al contenido del artículo 29 (numeral 1) de la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, cuyo tenor es el siguiente:

**"Artículo 29.** Deberes y obligaciones de los agentes económicos.  
Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes:

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, incluyendo el periodo 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 a 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.

..." (Lo resaltado es de la Sala).

Al efecto, atendiendo al caudal probatorio, para esta Superioridad ha quedado evidenciado que la Demandante desatendió el deber de proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a la agencia de información APC Buro, S.A., incumpliendo con lo previsto en la normativa previamente transcrita.

Con relación a lo anterior, resulta oportuno manifestar que reviste de gran importancia que los agentes económicos cumplan debidamente el deber consagrado en el numeral supracitado, toda vez que el historial de crédito constituye una herramienta de información y medición de riesgo, que permite reflejar las relaciones de crédito que ha tenido un consumidor o cliente con un agente económico, el cual puede llegar a ser consultado por otros agentes, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley No. 24 de 2002, con la finalidad de determinar si otorgan o no una facilidad crediticia; de allí la importancia que los datos reflejados sean exactos y veraces.

Por otro lado, debemos advertir que, contrario a lo indicado por la parte Actora, la entidad demandada se encontraba facultada para ordenar la eliminación de las referencias crediticias reportadas en el historial de crédito del señor Abdul Concepción, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley No. 24 de 2002, el cual estipula:

**"Artículo 36.** Resolución. La CLICAC, 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 fecha de la notificación de la resolución respectiva, so pena de desacato." (Lo resaltado es de la Sala).

Sobre este punto, reafirmamos que, el Acto Administrativo censurado surge por razón de la Queja Administrativa interpuesta por el señor Abdul Concepción, en contra de la Activadora Judicial. En atención al procedimiento aplicable, la entidad demandada le requirió al agente económico que presentara un informe, así como las pruebas pertinentes, a fin de justificar el suministro de los datos reflejados. No obstante, la Activadora Judicial no entregó la información suficiente que permitiera demostrar la veracidad y exactitud de los datos reportados, por ende, la entidad demandada se encontraba facultada para ordenar la eliminación las referencias crediticias mencionadas con anterioridad.

Por su parte, debemos señalar que la actuación desplegada por la Accionante se enmarca bajo la categoría de una infracción grave, de conformidad con lo previsto en el artículo 40 de la Ley No. 24 de 2002, por tal razón la entidad demandada se encontraba facultada para sancionar a la Accionante, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 42 (numeral 2) del precitado cuerpo legal, el cual establece:

**"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) por primera vez.** De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán muy graves.

..."

En consecuencia, la sanción pecuniaria impuesta a la Demandante, a través del Acto Administrativo impugnado, obedece a lo dispuesto en la normativa previamente transcrita, por lo que la misma se ajusta a Derecho.

Todo lo anteriormente anotado permite a la Sala concluir que el Acto Administrativo impugnado fue emitido en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, por lo que no están llamados a prosperar los cargos de violación alegados por la parte Actora en torno a los artículos 34 y 36 de la Ley No. 38 de 2000, los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley No. 24 de 2002, el

artículo 147 de la Ley No. 38 de 2000, y el artículo 23 (numeral 10) de la Ley No. 24 de 2002; y, por consiguiente, no es procedente declarar la nulidad del Acto ni acceder a las consecuentes declaraciones solicitadas.

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo 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. 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 (ACODECO), así como su acto modificatorio; y, en consecuencia, se niegan las demás pretensiones invocadas por la Demandante.

**Notifíquese,**



**CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES  
MAGISTRADO**



**CECILIO CEDALISE RIQUELME  
MAGISTRADO**



**MARÍA CRISTINA CHEN STANZIOLA  
MAGISTRADA**



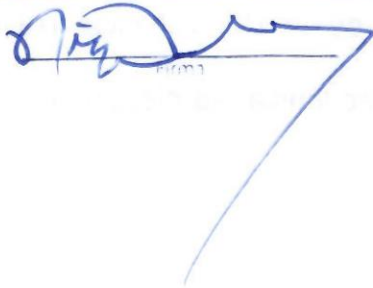
**KATIA ROSAS  
SECRETARIA**

Sala III de la Corte Suprema de Justicia

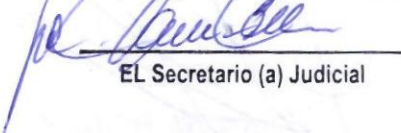
NOTIFIQUESE HOY 12 DE Marzo DE 20 24

A LAS 8:35 DE LA Mañana

A Procurador de la Administración



En la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia,  
Para notificar a los interesados de la resolución que antecede,  
se ha fijado el Edicto No. 786 en lugar visible de la  
Secretaría a las 4:00 de la tarde  
de hoy 8 de Marzo de 20 24



EL Secretario (a) Judicial