

REPÚBLICA DE PANAMÁ**ÓRGANO JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA****SALA TERCERA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y LABORAL**

Panamá, veintinueve (29) de septiembre de dos mil veinticinco (2025).

VISTOS:

La Firma Anzola, Robles & Asociados, actuando en nombre y representación de **LUMOVIL, 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°56-2020DV de 18 de marzo de 2020, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto modificatorio contenido en la Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023, dictada por el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y para que se hagan otras declaraciones.

La parte actora, 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 once (11) de enero de dos mil veinticuatro (2024) (Cfr. fs. 37 a 42).

Mediante Resolución de 24 de enero de 2023, la presente demanda fue admitida y, en consecuencia, se corrió traslado al Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante ACODECO), para que rindiera su informe explicativo de conducta; así también a la señora Carolina González Correa de Goodrich, como tercera interesada, y a la

Procuraduría de la Administración, quien actúa en este proceso en interés de entidad demandada, para que emitieran sus objeciones de rigor (Cfr. Foja 45).

I. LA PRETENSIÓN Y LOS HECHOS BAJO LOS CUALES SE SUSTENTA

La parte actora solicita que se declare la ilegalidad de la Resolución DNP N°56-2020DV de 18 de marzo de 2020, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, así como de la Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023, proferida por el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, las cuales resuelven, respectivamente, lo siguiente:

*Resolución DNP N°56-2020DV de 18 de marzo de 2020:

“PRIMERO: ORDENAR al agente económico LUMOVIL, S.A., registrada a Folio 696100, de la Sección Mercantil del Registro Público, a REEMPLAZAR el vehículo marca Renault, modelo Duster, año 2018, tipo camioneta, color gris cometa, placa única CJ8421, propiedad de la consumidora CAROLINA GONZÁLEZ CORRA DE GOODRICH, con carné de residente permanente personal N°E-8-141506 y en caso de no ser posible el reemplazo deberá devolver las sumas pagas, las cuales ascienden a Veintidós Mil Novecientos Noventa Balboas (B/.22,990.00), debiendo la consumidora entregar a su vez en ambos supuestos el vehículo defectuoso al citado proveedor, libre de gravámenes.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico LUMOVIL, S.A., registrada a Folio 696100, de la Sección Mercantil del Registro Público, con multa de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), por infringir las normas de protección al consumidor.

TERCERO: Contra la presente resolución cabe el recurso de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, cuyo escrito podrá remitirse a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad procesosdequeja@acodeco.gob.pa Vencido el término anterior y sustentado el recurso de apelación, el opositor contará con los cinco(5) días hábiles siguientes para presentar escrito de oposición, el cual podrá remitir a la cuenta de correo electrónico procesosdequeja@acodeco.gob.pa.

CUARTO: Esta resolución deberá cumplirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su ejecutoria (después de vencido el término de cinco (5) días para presentar recurso de apelación contra la presente resolución); de lo contrario se sancionará al agente económico por desacato, con multa diaria y reiterativa de Cincuenta Balboas (B/.50.00) a Cien Balboas (B/.100.00). En caso de incumplimiento de lo ordenado, el consumidor tendrá que comunicarlo por escrito a la Autoridad, para lo cual cuenta con el término de dos (2) días hábiles siguientes, desde el momento que tuvo conocimiento del incumplimiento, mismo que podrá ser remitido a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad...”.

*Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023:

“ARTÍCULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución DNP N°56-2020 DV de 18 de marzo de 2020, emitida por la Dirección al Consumidor, para que en su parte resolutive indique lo siguiente:

PRIMERO: ORDENAR al agente económico **LUMOVIL, S.A.**, registrada a Folio 696100, de la Sección Mercantil del Registro Público, a **DEVOLVER** las sumas pagadas en forma líquida a la consumidora **CAROLINA GONZÁLEZ CORREA DE GOODRICH**, con carné de residente permanente N°E-8-141506, las cuales ascienden a Veintidós Mil Novecientos Noventa Balboas (B/.22,990.00), del vehículo marca Renault, modelo Duster, año 2018, tipo camioneta, color gris cometa, placa única CJ8421, debiendo la consumidora entregar a su vez el vehículo defectuoso al citado proveedor, libre de gravámenes.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico **LUMOVIL, S.A.**, registrada a Folio 696100, de la Sección Mercantil del Registro Público con **MULTA** de Mil Balboas (B/.1,000.00), por infringir las normas de protección al consumidor.

Con esta resolución queda agotada la vía gubernativa.

.../".

Como consecuencia de la declaratoria de nulidad que se pretende, el apoderado legal de **LUMOVIL, S.A.** solicita el restablecimiento de los derechos subjetivos lesionados, para lo cual explica en los hechos y omisiones que fundamentan la demanda que su representada suscribió un contrato de compraventa de activos y derechos de representación de productos de la marca Renault, con la empresa **ADVANCE MOTORS, S.A.** (subsidiaria de **PETROAUTOS, S.A.**), el 19 de abril de 2018, cuyos derechos se hicieron efectivos, a partir del 30 de abril de 2018, teniendo así el control total del inventario de piezas y vehículos de marca Renault, así como la representación del fabricante Renault en toda la República de Panamá, frente a los clientes, de manera que era responsable de los defectos de fábrica de los productos vendidos.

Indica que, para el mes de julio de 2018, Carolina González Correa de Goodrich, se presentó en las instalaciones de **LUMOVIL, S.A.**, para informar que el vehículo comprado el 23 de marzo de 2018, tenía problemas de funcionamiento, ante lo cual la empresa mediante Nota de 5 de julio de 2018, procedió a indicarle a la cliente que la representación y garantías de la marca Renault fue adquirida, a partir del dos (2) de mayo de 2018, por la empresa **ADVANCE MOTORS**, subsidiaria de **PETROAUTOS**.

Que la consumidora ingresó el vehículo a los talleres de **ADVANCE/PETROAUTOS**, quienes le manifestaron que ellos eran los nuevos

representantes de la marca Renault y responsables del mantenimiento y garantía de dichos autos; que para aquel momento **LUMOVIL, S.A.**, no tenía piezas, ni acceso a nuevas piezas de la marca Renault, pues todos sus derechos de comercialización fueron transferidos a la empresa ADVANCE MOTORS.

Sostiene que, para el 23 de julio de 2018, la señora Carolina González de Goodrich presentó una queja ante la ACODECO, contra **LUMOVIL, S.A.**, cuya pretensión consiste en que el agente económico le cambie el vehículo vendido por otro igual, o devuelva el dinero pagado, el cual asciende a la suma de veintidós mil novecientos noventa dólares (\$22,990.00), debido a una serie de desperfectos.

De la queja presentada, la ACODECO ordenó abrir la investigación administrativa en contra del agente económico, por medio de la providencia de 16 de julio de 2018, por la presunta infracción de los artículos 46 y 55 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007; y luego citó al agente económico **LUMOVIL, S.A.** para que compareciera y presentara los descargos pertinentes.

Quien acciona asegura que, concurrió ante ACODECO y, mediante Nota de 3 de septiembre de 2018, comunicó que ADVANCE MOTORS /PETROAUTOS eran los responsables de otorgar los servicios y garantías de la marca Renault, pero que ello fue ignorado por la entidad demandada la cual decidió continuar con el proceso administrativo en contra de su patrocinada.

Prosigue indicando que, tanto la representación legal de la consumidora como el agente económico, solicitaron a la ACODECO la citación de PETROAUTOS y de la subsidiaria ADVANCE MOTORS, sin embargo, dicha diligencia no se llevó a cabo. Tampoco se realizó prueba mecánica sobre el vehículo con la participación de peritos mecánicos idóneos, que pudieran determinar el origen de las supuestas fallas y las reparaciones que podrían hacerse al vehículo; que la decisión de la entidad se basó únicamente en pruebas documentales que no establecen técnicamente la condición del

vehículo, y que al no integrarse correctamente la litis, su patrocinado fue condenado por obligaciones que no le correspondían.

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

Entre las normas que se consideran infringidas tenemos los artículos 46 y 55 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007; y, los artículos 34 y 52 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.”

La parte actora sostiene que, la norma citada ha sido conculcada en forma directa, por omisión, ya que **LUMOVIL, S.A.** nunca tuvo el vehículo para revisarlo o inspeccionarlo y repararlo, como dispone la ley, pues las cotizaciones de servicio que se mencionan en el proceso fueron realizadas por PETROAUTOS, empresa vinculada a ADVANCE MOTORS; y, pese a ello, ACODECO la condenó a reemplazar el vehículo o devolver el dinero, sin que se cumplieran los plazos, términos y requisitos dispuestos en la norma.

“Artículo 55. Garantías del Fabricante. El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable del funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada intermediario, en la cadena de comercialización, tendrá que responder por la garantía a su respectivo cliente. El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía tiene derecho a que el intermediario con quien haya contratado o el fabricante le responda

por la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o a cualquiera de los intermediarios. El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, so pretexto de delegarla en el intermediario o fabricante."

En opinión de la accionante, el artículo mencionado ha sido violado en forma directa, por omisión, pues consta en el expediente que la empresa **LUMOVIL, S.A.** no era la representante del fabricante Renault para el momento en que se presenta el reclamo por mal funcionamiento del vehículo Duster, propiedad de Carolina González Correa de Goodrich; que, a pesar de aportar el contrato de representaciones de la marca Renault aplicable, para que la ACODECO citara a la sociedad ADVANCE/PETROAUTOS al proceso y ejerciera respecto de ellos la ejecución material de la garantía del fabricante Renault que señala la norma, la entidad no lo citó, ni practicó una prueba técnica al vehículo de la consumidora para determinar el supuesto mal funcionamiento del mismo.

- **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 52. Se incurre en vicio de nulidad absoluta en los actos administrativos dictados, en los siguientes casos:

1. Cuando así esté expresamente determinado por una norma constitucional o legal;
2. Si se dictan por autoridades incompetentes;
3. Cuando su contenido sea imposible o sea constitutivo de delito;
4. Si se dictan con prescindencia u omisión absoluta de trámites fundamentales que impliquen violación del debido proceso legal;
5. Cuando se graven, condenen o sancionen por un tributo fiscal, un cargo o causa distintos de aquellos que fueron formulados al interesado."

La empresa demandante estima vulnerados, en forma directa, por omisión, los artículos 34 y 52 de la ley citada, los cuales refieren a los principios del debido proceso

y de estricta legalidad, así como a los presupuestos de nulidad de los actos administrativos dictados, pues, a su consideración, ACODECO desconoció un trámite esencial al no hacer el llamamiento del tercero ADVANCE MOTORS, S.A., formalizado en el proceso por **LUMOVIL, S.A.** al ignorar las solicitudes del consumidor y el proveedor de citar al representante del fabricante Renault, y al no practicar pruebas técnicas para comprobar los hechos denunciados y los supuestos daños del vehículo.

Por otro lado, el actor resalta que el llamamiento de un tercero a un proceso constituye un trámite procesal amparado por el debido proceso, pues el mismo hace parte de la defensa que le fue cercenada por ACODECO.

III. INFORME EXPLICATIVO DEL FUNCIONARIO DEMANDADO

Mediante Nota A-055-24/JQQ/Legal de 20 de enero de 2024, el Administrador General de la ACODECO envió a esta Colegiatura el informe de conducta correspondiente señalando que, el 23 de julio de 2018, el señor Celso Goodrich, en representación de Carolina González Correa de Goodrich, presentó formal queja administrativa contra el agente económico **LUMOVIL, S.A.** (Cfr. Fojas 47 a 61 del expediente judicial).

Señala que, en atención al artículo 115 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley N°14 de 20 de febrero de 2018, la ACODECO goza de competencia para conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes, de las reclamaciones sobre vehículos a motor, hasta la suma de treinta mil balboas con 00/100 (B/.30,000.00), bajo los trámites del proceso de Decisión de Quejas, contenido en el Capítulo III, Título II, de la misma ley.

Prosigue indicando que, el Director Nacional de Protección al Consumidor, admitió la queja, mediante Auto de 26 de julio de 2018, y le corrió traslado al agente económico, por el término de cinco (5) días hábiles, fijando fecha de audiencia para el 16 de agosto de 2018, a las 9:00 a.m.; lo cual fue notificado al agente económico, a través de la Citación N°1 de 26 de julio de 2018, recibida el 2 de agosto de 2018.

En el referido informe se expone que, para el 16 de agosto de 2018, compareció a la audiencia el señor Celso Goodrich, junto al Licenciado Jaime Abad, pero la misma no se llevó a cabo ya que el agente económico **LUMOVIL, S.A.**, no se presentó. Luego de ello, se emite la Citación N°2 de 17 de agosto de 2018, la cual fue notificada (24 de agosto de 2018) al agente económico para que compareciera a celebrar el acto de audiencia programada dentro del proceso de queja interpuesto en su contra, por la supuesta violación de normas de Protección al Consumidor.

Agrega que, para el 7 de septiembre de 2018 (Nueva Audiencia), la consumidora Carolina González Correa de Goodrich, otorgó poder especial al Licenciado Jaime Abad, para que la representara en el proceso, y este a su vez le confiere poder a Licenciado Jorge Iván Pino, quien presentó su descargo y una certificación del Registro Público, junto al material probatorio que estimó pertinente. Así también, el agente económico **LUMOVIL, S.A.**, a través de apoderada legal, presentó las pruebas que consideró necesarias, todo lo cual quedó consignado en el acta correspondiente.

La entidad demandada añade que, admitió las pruebas aportadas por las partes, a través del Auto de 25 de octubre de 2018, y luego de su valoración, expidió la Resolución DNP N°56-2020 DV de 18 de marzo de 2020, con la cual ordenó al agente económico **LUMOVIL, S.A.**, reemplazar el vehículo marca Renault, propiedad de la consumidora denunciante, o en su defecto devolver las sumas pagadas, las cuales ascienden a veintidós mil novecientos noventa balboas (B/. 22,990.00); aunado a ello, resolvió sancionar al agente económico con multa de cinco mil balboas (B/.5,000.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de protección al consumidor; decisión que fue notificada al denunciado, personalmente, el 28 de abril de 2021, quien presentó recurso de apelación en contra de la resolución principal, la cual fue modificada por medio de la Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2024, ordenándole al agente económico devolver las sumas pagadas por la consumidora y, en relación a la multa impuesta, fue reducida de cinco mil

balboas (B/.5,000.00) a mil balboas (B/.1,000.00), agotándose con ello la vía gubernativa.

IV. CONCEPTO DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

La Procuradora de la Administración, mediante Vista Fiscal Número 572 de 19 de marzo de 2024, visible de fojas 63 a 76 del cuadernillo judicial, dio contestación a la demanda objeto de examen, solicitando a la Sala que declare que no es ilegal el acto impugnado.

Como sustento de su opinión legal, señala que el agente económico **LUMOVIL, S.A.** fue citado y notificado a comparecer al proceso como aparece en el expediente judicial y administrativo, teniendo la oportunidad procesal de aportar elementos de prueba suficientes que fueran favorables a sus argumentos, sobre todo en el acto de audiencia celebrado el 7 de septiembre de 2018, de manera que no cumplió con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, que señala que incumbe a las partes probar los hechos que constituyen el supuesto de hecho de las normas que le son favorables.

Que el daño que presentaba el vehículo de la consumidora (desperfecto de fábrica) no le permitió utilizarlo de forma normal desde un inicio, por lo que, de acuerdo al artículo 42 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y su modificación, era deber del agente económico garantizarle la condición de normalidad en el funcionamiento del bien adquirido, de manera que como proveedor debía devolver las sumas pagadas por el consumidor, cuando no fuese posible su reemplazo.

Finaliza destacando que, en la presente causa, se respetaron los principios de legalidad y de racionalidad que caracterizan a todas las actuaciones administrativas, pues en los considerandos de la resolución impugnada se establecieron de forma clara y precisa las justificaciones de dicha decisión.

V. DECISIÓN DE LA SALA

Culminada la etapa probatoria en virtud del Auto de Prueba N°202 de 21 de mayo de 2024, y luego de concluirse la fase de alegatos de conclusión, tal como consta

de fojas 105 a 106 y 132 a 141 del expediente judicial, se procede a resolver el fondo de la presente controversia, en atención a la atribución conferida en el numeral 2, del artículo 206 de la Constitución Política, en concordancia con el numeral 1, del artículo 97 del Código Judicial y el artículo 42 B de la Ley N°135 de 30 de abril de 1943, modificado por la Ley N°33 de 11 de septiembre de 1946, que consagra la competencia de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia para conocer de las acciones de Plena Jurisdicción, como la ensayada.

De acuerdo a lo planteado en párrafos anteriores, el demandante cuestiona la legalidad de la Resolución DNP N°56-2020 DV de 18 de marzo de 2020, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, mediante la cual se ordenó al agente económico **LUMOVIL, S.A.**, reemplazar el vehículo marca Renault, modelo Duster, año 2018, propiedad de Carolina González Correa de Goodrich o, en caso de no ser posible, devolver las sumas pagadas por la consumidora, las cuales ascienden a veintidós mil novecientos noventa balboas (B/.22,990.00); sancionándolo al pago de una multa de cinco mil balboas (B/.5,000.00), por ser infractor de la normas de protección al consumidor (Cfr. Fojas 22 a 27 del expediente judicial).

Así también, se demanda el acto modificador contenido en la Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023, proferida por el Administrador de dicha entidad, con la cual cambia la sanción impuesta en el sentido de DEVOLVER las sumas pagadas en forma líquida por la consumidora, las cuales ascienden a veintidós mil novecientos noventa balboas (B/.22,990.00), y redujo el monto de la multa a mil balboas (B/.1, 000.00), con fundamento en la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 (Cfr. fs. 28 a 34 del expediente judicial).

De acuerdo al planteamiento de la accionante, los actos demandados son infractores de los artículos 46 y 55 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley N°14 de 20 de febrero de 2018, así como de los artículos 34 y 52 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, los cuales hacen alusión a las obligaciones del proveedor en la garantía; a las garantías del fabricante; sobre los principios que

informan al procedimiento administrativo general; y, los supuestos en los cuales se incurre en vicios de nulidad absoluta en los actos administrativos dictados, bajo el argumento de que no era el representante legal de la marca Renault, en virtud de un contrato de cesión de activos suscrito con PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, de manera que no tenía responsabilidad legal frente a las reclamaciones de la consumidora.

Previo a las consideraciones de fondo que realizará este Tribunal, resulta oportuno resaltar 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, para lo cual ha establecido normas y principios dirigidos a proteger los derechos de los consumidores, asegurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo, de manera que el proceso y el procedimiento que se adopte para resolver las controversias que surjan entre las partes de esta relación de consumo, responda a la naturaleza, características y necesidades de los mismos.

En ilación a lo expuesto, merece hacer referencia a lo manifestado por el Doctor Luis Antonio Camargo, en su obra titulada "Derecho Procesal de los Consumidores", al indicar que 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."*

Adentrándonos al examen de legalidad que corresponde, es relevante hacer alusión 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.”.

Así también, 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, cita 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 las normas precitadas, procede verificar el procedimiento ejecutado dentro de la “Denuncia N°150-18DV” de 23 de julio de 2018, presentada por el Licenciado Celso Goodrich, en representación de Carolina González de Goodrich, ante

la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), contra la empresa **LUMOVIL, S.A.**, parte demandante en la presente causa.

Así las cosas, se aprecia que la denunciante manifestó que el 24 de marzo de 2018, un día después de recibir el automóvil (marca Renault, modelo Duster, año 2018), llamaron al vendedor de Renault (**LUMOVIL, S.A.**), para hacerle la observación de que el vehículo presentaba varios problemas mecánicos como: *“las ruedas delanteras que presentan demasiado ruidos de los tacos, el encendedor no funcionaba, y las ventanas traseras no aseguraba, y el peor de los problemas que el auto perdía potencia y no avanzaba, se quedada sin potencia y consumía demasiado combustible”*. Que varios días después de llamarles, le recibieron el vehículo en el taller de **LUMOVIL, S.A.**, mas no encontraron la causa del problema de pérdida de potencia; que al llevarlo nuevamente buscando solución al daño, le informaron que ya no eran los dueños de la marca, pues la vendieron a PETROAUTOS; que, al dirigirse a ellos, le afirmaron que se encargarían de la garantía del automóvil, pero pasado más de dos (2) meses le entregaron el automóvil con el mismo problema, por lo que le solicitó a **LUMOVIL, S. A.** el reemplazo del vehículo por otro nuevo o la devolución del dinero pagado en la compraventa (Cfr. Fs. 1 a 2 expediente administrativo).

En respaldo de su pretensión, se observa que la consumidora aportó al proceso una serie de pruebas, entre las cuales se aprecian la copia del Registro Único Vehicular donde se constata que ostenta la propiedad del automóvil; la copia de la factura N°0485 y N°1FHS210001594-0003832, ambas suscritas por **LUMOVIL, S.A.** el 23 de marzo de 2018 (pago del costo del automóvil); copia de la orden de servicio N°4688 de **LUMOVIL, S.A.** donde se establecen las fallas del vehículo; Copia de la Nota de 23 de marzo de 2018, suscrita por la Gerente de Ventas de **LUMOVIL, S.A.**, en la que ponen a disposición del consumidor sus servicios de taller (Cfr. Fojas 5 a 9 del expediente administrativo).

Seguidamente, se observa que el Director Nacional de Protección al Consumidor de ACODECO admitió la queja, mediante providencia de 26 de julio de 2018, y fijó

fecha de audiencia para el 16 de agosto de 2018, a las 9:00 a.m., lo cual fue notificado al agente económico el día 2 de agosto de 2018 y a la consumidora, el 6 de agosto de 2018, tal como se aprecia a fojas 11, reverso, 12 y 13 del expediente administrativo. Sin embargo, la audiencia no se llevó a cabo a falta de comparecencia del agente económico, tal como quedó consignado en el Informe Secretarial de 16 de agosto de 2018, visible a foja 14 del expediente administrativo.

Ante lo señalado, se advierte que la entidad emitió una citación con una nueva fecha de audiencia para el 7 de septiembre de 2018, la cual fue debidamente notificada, tanto al agente económico, como a la consumidora (Ver folios 15 a 17 del expediente administrativo).

Así tenemos que, para el 7 de septiembre de 2018, la consumidora presentó, a través de nuevo apoderado (Licenciado Jaime Abad) — *quien a su vez designó como abogado sustituto al Lic. Jorge Iván Pino*—, nuevo escrito de queja dirigido contra PETROAUTOS, S.A. y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, S.A., por incumplimiento de contrato de compra venta de bien mueble, sustentado en los argumentos de la queja inicial, con la cual aportó nuevas pruebas, pero en esta ocasión exigió el pago de treinta y dos mil balboas (B/.32,000.00), en concepto de costo del vehículo, intereses bancarios, el pago de daño emergente y los perjuicios causados.

Entre las pruebas aportadas por parte de **LUMOVIL, S.A.**, en la esfera administrativa, se aprecian las Notas de 22 de junio y 3 de septiembre, ambas de 2018, remitidas al Director Nacional de Protección al Consumidor (ACODECO) en la cual le comunica que, desde el 2 de mayo de 2018, la representación de la marca Renault en Panamá fue adquirida por la empresa PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, S.A., quienes por disposiciones contractuales estarían a cargo de todo lo referente a mantenimiento, venta de repuestos, servicio de taller y los respaldos por garantías de los productos Renault, haciendo la salvedad que toda consulta o reclamo sobre garantías vehiculares debían ser presentadas directamente a PETROAUTOS,

para que en calidad de agentes autorizados de la marca realicen las evaluaciones pertinentes (Fojas 35 y 36 del expediente administrativo).

Verificada la audiencia programada, con la comparecencia de las partes intervinientes, y la admisión de las pruebas aportadas por estas, el Director Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, en uso de las facultades legales establecidas en el artículo 100 (numeral 3), emitió la Resolución DNP N°56-2020DV de 18 de marzo de 2020, en la cual resolvió: Primero, ordenar al agente económico **LUMOVIL, S.A.**, reemplazar el vehículo marca Renault, modelo Duster, año 2018, tipo camioneta, color gris cometa, placa única CJ8421, propiedad de Carolina González Correa de Goodrich, y en caso de no ser posible el reemplazo, devolver las sumas pagadas, las cuales ascienden a veintidós mil novecientos noventa balboas (B/.22,990.00), debiendo la consumidora entregar a su vez, en ambos supuestos, el vehículo defectuoso al proveedor, libre de gravámenes. Segundo, sancionar al agente económico con multa de cinco mil balboas (B/.5,000.00), por la violación de las normas de protección al consumidor (Ver fojas 43 a 48 del expediente administrativo).

La decisión señalada fue apelada por el agente económico, ante el Administrador de la ACODECO, quien mediante **Resolución A-DCP-1644-23 de 1 de septiembre de 2023**, la modificó ordenando al agente económico DEVOLVER **las sumas pagadas en forma líquida a la consumidora**, las cuales ascienden a veintidós mil novecientos noventa balboas (B/.22,990.00), debiendo la consumidora entregar a su vez el vehículo defectuoso al proveedor, libre de gravámenes; y, **redujo el monto de la multa impuesta a mil balboas (B/.1,000.00)**, lo cual fue debidamente notificado al denunciante y al agente económico, agotándose así la vía gubernativa (Cfr. fs. 95 a 106 del expediente administrativo).

Verificado el cumplimiento de las etapas procesales de la denuncia que dio origen al acto demandado, corresponde examinar las justificaciones de hecho y derecho que la entidad demandada expuso en los actos administrativos atacados, para

lo cual se analizarán las normas aplicables, junto al material probatorio que consta en el dossier, a fin de determinar si le asiste la razón o no al accionante.

En cuanto a las relaciones entre consumidor y el proveedor de bienes y servicios, como la que nos ocupa (compraventa de vehículos de motor), la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y su modificación, han dispuesto lo siguiente:

“Artículo 42. Garantía de bienes. En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación.

En caso de que se compruebe que el consumidor no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo.

El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.

El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.

Cuando el consumidor acuda a la autoridad competente para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido en la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo a fin de hacerla efectiva.” (Lo destacado es nuestro)

“Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía. Si dentro del período de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, 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, entendiendo por los últimos, los técnicamente complejos o avanzados, **el término para su reparación o reemplazo será de hasta ciento cinco días calendario, contado desde el momento en que haya constancia escrita de la solicitud del consumidor al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último.**

Si el proveedor se excede de sesenta días, deberá facilitar al consumidor un vehículo similar al dado en reparación, por el tiempo restante que tome esta.

Cuando el tiempo exceda de los ciento cinco días, el proveedor estará en la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo.

Cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro, adecuado o normal del vehículo, no procederá la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo; no obstante, los consumidores podrán interponer el reclamo correspondiente ante la Autoridad, a fin de que esta determine la sanción pecuniaria correspondiente por cada día adicional al plazo de ciento cinco días señalado en el párrafo que antecede. Lo anterior es sin perjuicio de cualesquiera otras acciones a las que tenga derecho el consumidor.

En el caso de vehículos de motor, cuyos daños no obedezcan a defectos de fábrica y que se encuentren en garantía, el proveedor tendrá la obligación de suministrarlas piezas dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, contado desde el momento en que el consumidor haga la solicitud." (Lo destacado es nuestro)

"Artículo 47. Vehículos de motor. Los proveedores de vehículos de motor nuevos están obligados a extender una garantía mínima de un año o treinta mil kilómetros, lo que ocurra primero. Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. **El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor la garantía de fábrica por escrito.**

Los distribuidores e importadores de bienes y servicios automotrices deberán asegurar el regular suministro de componentes, repuestos, piezas y partes de los vehículos distribuidos por ellos, durante diez años contados desde el momento en que cambie el respectivo modelo.

Cuando la Autoridad determine que las especificaciones y características del bien o servicio automotriz hechas en un mensaje publicitario sean falsas o engañosas, ordenará la difusión de la rectificación de su contenido a costa del anunciante y la difusión por los mismos medios en que se difundió el mensaje original.

En el caso de los vehículos de motor usados, los proveedores no podrán importar al territorio nacional vehículos usados cuyo modelo de fabricación sea de más de cinco años, según el Número de Identificación del Vehículo, y la garantía mínima, a que se refiere el primer párrafo, para estos vehículos será de seis meses o quince mil kilómetros, lo que ocurra primero. Se exceptúan de esta prohibición los vehículos siguientes:

1. De colección.
2. De carrera deportiva.
3. Fúnebres.
4. Ambulancias.

5. Limusinas.

6. Aquellos que tengan modificaciones especiales para personas con discapacidad.” (Énfasis de la Sala)

“Artículo 48. Vicios ocultos. Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiera adquirido o hubiera dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.” (Énfasis de la Sala)

“Artículo 49. Plazo de garantía. Para los efectos de los artículos 46, 47 y 48, el consumidor notificará de inmediato al proveedor sobre las anomalías que el bien presente. El proveedor procederá a reparar el bien en su almacén o taller o en el domicilio del consumidor, según estime conveniente.

El proveedor estará en la obligación de proporcionar el transporte para el retiro y la devolución del bien, sin costo alguno para el consumidor, cuando se trate de artefactos grandes, de acuerdo con las clasificaciones establecidas en los certificados de garantía, y solo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.”

“Artículo 55. Garantía del fabricante. El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable del funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada intermediario, en la cadena de comercialización, tendrá que responder por la garantía a su respectivo cliente.

El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía tiene derecho a que el intermediario con quien haya contratado o el fabricante le responda por la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o a cualquiera de los intermediarios.

El proveedor no podrá eludirla obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, so pretexto de delegarla en el intermediario o fabricante.” (Lo destacado es nuestro)

Con base en lo señalado y de una revisión de las pruebas aportadas al proceso, se constata la presencia de una relación de consumo entre **LUMOVIL, S.A.** y Carolina González Correa de Goodrich, toda vez que esta última adquirió mediante compraventa un vehículo marca Renault, modelo Duster, año 2018, por la suma de veintidós mil novecientos noventa balboas (B/.22, 990.00), a beneficio propio, como destinatario final, lo cual se deduce de las facturas o comprobantes de pagos recibidos por la

adquisición del bien, la garantía conferida al vehículo, así como los demás documentos que evidencian la relación entre la consumidora y el proveedor.

Se observa, además, que al día siguiente de adquirido el bien, la consumidora presentó reclamaciones ante dicho agente económico porque el vehículo reflejó defectos o daños mecánicos (vicios ocultos) que hicieron imposible el uso para el que fue destinado, y que de haberlos conocido no lo hubiera comprado; que ante la falta de soluciones solicitó se le reemplazara con un nuevo automóvil o bien se le devolvieran las sumas pagadas, pero fue infructuoso.

También se aprecia, que la consumidora recibió de parte de la empresa **LUMOVIL, S.A.**, la garantía por la compra del vehículo (3 años o 100,000 km., o lo que ocurra primero), mediante la Nota fechada 23 de marzo de 2018 (foja 25 del expediente administrativo), tal como lo dispone el artículo 47 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, citado.

Se observa también, que la consumidora puso en conocimiento del agente económico, oportunamente, es decir, dentro del plazo de garantía (24 de marzo de 2018), sobre los defectos mecánicos que presentaba el vehículo y, frente a ello, **el agente económico recibió el automóvil en su taller para la revisión de rigor**, lo cual quedó consignado en la Orden de Servicio N°4688 de 16 de abril de 2018, la cual contiene un detalle de los fallos mecánicos que mantenía el vehículo y que fueron revisados (Cfr. Foja 24 del expediente administrativo).

Pese a lo anterior, se ha verificado que transcurridos aproximadamente tres (3) meses, sin que los daños del vehículo fueran reparados, el agente económico, por medio de la Nota de 5 de julio de 2018, se sustrajo de dicha responsabilidad alegando que, desde el **2 de mayo de 2018**, la representación de la marca había sido adquirida por PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, quienes por disposiciones contractuales, estarían a cargo de todo lo relativo al mantenimiento, venta de repuestos, servicio de taller y el respaldo por garantías de los productos Renault; que

ante cualquier reclamo sobre garantías vehiculares estos últimos eran los encargados de realizar las evaluaciones correspondiente.

Debido a lo manifestado por **LUMOVIL, S.A.**, la consumidora llevó el vehículo a PETROAUTOS, para que dieran solución a su problema, y ante dicha solicitud la Gerente de Experiencia del Cliente y Mejora Continua de PETROAUTOS, mediante correo de fecha 30 de agosto de 2018, respondió lo siguiente (Ver fojas 26 a 28 del expediente administrativo):

“Al reunirnos con usted y su representada, le hicimos conocedores que cualquier decisión que se tomara tendría que ser aprobada y en función a nuestras realidades, por tanto, cumplo con manifestarle que ADVANCE MOTORS solo está en capacidad de ofrecer reparación, soporte técnico y asistencia según garantía (y siempre que esta aplique), por el contrario no estamos en capacidad de cambiar el auto ni recomprarlo porque el auto no fue vendido por nosotros, esa pretensión tendría que ejercerla con el Vendedor del Auto.” (Énfasis de la Sala)

Tal como se desprende, el agente económico no aportó pruebas suficientes con las cuales pudiera desvirtuar las alegaciones de la consumidora, tal como lo establece el artículo 150 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, sino que por el contrario se limitó en aportar dos (2) notas dirigidas a ACODECO, en las que indica que no tenía la responsabilidad de responder por los daños del vehículo porque, para aquel momento, no era el responsable legal de la marca Renault, en virtud de un contrato de compraventa de activos que suscribió con PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, cuya copia autenticada fue presentada en la etapa recursiva administrativa y ante esta instancia judicial.

Tomando en cuenta lo anterior, el Tribunal realizó un examen del contenido del Contrato de Compraventa de Activos que suscribió **LUMOVIL, S.A.** con PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS, el día 19 de abril de 2018, del cual resulta necesario destacar de la parte “III. TÉRMINOS Y CONDICIONES”, la “CLÁUSULA SEGUNDA”, en el punto 2.2. Garantías a los Clientes de LUMOVIL; particularmente, los puntos 2.2.2. y 2.2.3., que citan:

“2.2.2. A pesar de la transacción regulada en el presente Contrato Marco, queda entendido que **LUMOVIL seguirá siendo responsable frente a clientes de RENAULT sobre los servicios y/o cualquier otro trabajo de taller ejecutado por LUMOVIL previo a la Fecha de Cierre de la Operación** incluyendo los procesos judiciales o administrativos en curso.

2.2.3. A partir de la Fecha de Cierre de la Operación, ADVANCE MOTORS, será responsable de responder frente a los nuevos requerimientos de clientes de RENAULT incluyendo, pero no limitándose a servicios en taller y venta de repuestos. Asimismo, **ADVANCE MOTORS se obliga a gestionar el cumplimiento de la garantía del fabricante sobre los vehículos nuevos vendidos por LUMOVIL previo a la Fecha de Cierre de la Operación** sin contraprestación alguna por parte de LUMOVIL y de conformidad con la política general de garantía de fábrica.” (Lo destacado es nuestro)

Del extracto contractual transcrito y demás constancias probatorias, se deduce que el caso que nos ocupa recae en el supuesto contenido en el punto 2.2.2., ya que el vehículo comprado por Carolina González Correa de Goodrich sí entró a los talleres de LUMOVIL, S.A. para una revisión de los desperfectos de fábrica que presentaba, antes de la Fecha de Cierre de la Operación —lo cual se dio el **2 de mayo de 2018**—, de manera que **LUMOVIL, S.A.** estaba en la obligación legal de atender las reclamaciones que formuló la consumidora y dar una solución al problema, tal como lo disponen los artículos 48, 49 y 55 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007 y su modificación.

Contrario a lo previsto, se advierte que el agente económico se negó a dar cumplimiento a la garantía conferida a Carolina González Correa de Goodrich, bajo el argumento argucioso de que no mantenía la representación legal de la marca Renault, por causa el Contrato de Compraventa de Activos suscrito con PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE MOTORS; sustrayéndose de la responsabilidad legal que tenía frente a la consumidora, quien de buena fe obtuvo el bien, creándole una afectación económica, dado que el vehículo que compró prestaba vicios ocultos que impedían cumplir con los estándares de seguridad y calidad esperados para su tipo y uso.

Es por estas razones, que la empresa **LUMOVIL, S. A.** fue citada y notificada a comparecer al proceso, y no la empresa PETROAUTOS y su subsidiaria ADVANCE

MOTORS, S.A., pues en atención a la normativa aplicable y al material probatorio que consta en el expediente, se evidenció que **LUMOVIL, S.A.**, como proveedor, era el responsable de garantizarle a la consumidora el funcionamiento normal del bien que adquirió y, en su defecto, otorgarle un nuevo automóvil o la devolución de las sumas pagadas, tal como lo determinó la entidad demandada en la Resolución DNP N°56-2020 DV de 18 de marzo de 2020, y su acto modificador, la Resolución N°ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023.

Por las consideraciones expuestas y 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 de la consumidora en la presente causa, el cual se encuentra contenido en los numerales 4 y 7 del artículo 35 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, que refieren como derecho de los consumidores el *"Ser protegidos en sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo, en toda relación de consumo, y contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen faltas a la veracidad o información errada o incompleta sobre los productos o servicios"* y *"Recibir indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades del proveedor o prestador del servicio, de conformidad con los términos que señala la ley"*.

Ante lo planteado, este Tribunal concluye que, contrario a lo manifestado por la empresa demandante, los actos administrativos impugnados no conculcan los artículos 46 y 55 de la Ley N°45 de 31 de octubre de 2007, reformada por la Ley N°14 de 20 de febrero de 2018, ni tampoco los artículos 34 y 52, de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, pues ha sido demostrado que dichos actos fueron adoptados conforme a las normas legales de protección al consumidor, dándole una oportunidad razonable a cada una de las partes de ser escuchadas por un tribunal competente, de aportar pruebas lícitas relacionadas con el objeto del proceso y de contradecir las aportadas por la contraparte, de hacer uso de los medios de impugnación establecidos en la ley y poder defenderse, en cumplimiento de los principios que rigen el debido proceso legal;

de manera que, lo procedentes es desestimar los cargos de ilegalidad alegados 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°56-2020DV de 18 de marzo de 2020, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto modificatorio contenido en la Resolución ADPC-1644-23 de 1 de septiembre de 2023, dictada 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


TAMARA COLLADO
SECRETARIA ENCARGADA

SALA III DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

NOTIFIQUESE HOY 6 DE octubre

DE 20 25 A LAS 8:16 DE LA mañana

A Procuradora de la Administración


FIRMA