



REPÚBLICA DE PANAMÁ

ÓRGANO JUDICIAL  
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
SALA TERCERA DE LO CONTENCIOSO, ADMINISTRATIVO Y LABORAL

Panamá, veintitrés (23) de octubre de dos mil veinticinco (2025).

**VISTOS:**

La licenciada Xenia Arrocha Ureña, actuando en nombre y representación de la sociedad **GRUPO AROS S.A.**, ha interpuesto Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución DPN No. 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, dictada por el Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el acto confirmatorio y para que se hagan otras declaraciones.

La presente demanda la admitió la Sustanciadora, mediante la providencia de 25 de septiembre de 2023, y les corrió traslado a las partes por el término de cinco (5) días. (Véase F. 33 del cuadernillo Judicial).

**I. ACTO IMPUGNADO**

Lo constituye la Resolución DPN No. 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, por medio de la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor, resolvió en medularmente, lo siguiente:

"...

**PRIMERO: ORDENAR** al agente económico denominado **GRUPO AROS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No. 840516 (S) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, **ELIMINAR** la referencia de crédito No. 2019692987, cuya titular es **YASMMIN DEL CARMEN MERCADO GARCÍA DE LEE**, con cédula de identidad personal No. 8-262-91.

**SEGUNDO: ORDENAR a la APC BURÓ, S.A., ELIMINAR** la referencia de crédito N° 2019692987, cuya titular es **YASMMIN DEL CARMEN**

**MERCADO GARCÍA DE LEE**, con cédula de identidad personal No. 8-262-91.

**TERCERO:** Sancionar al agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, sociedad anónima registrada en el Folio No. 840516 (S) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es Ronald Nankervis, con multa de **DOS MIL QUINIENTOS BALBOAS (B/.2,500.00)**, por infringir las normas contenidas en la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, "que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes".

**TERCERO:** 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 Quinientos Balboas (B/.500.00). En caso de incumplimiento lo ordenado, el consumidor tendrá que comunicarlo por escrito a la Autoridad, para la cuenta con el término de dos (2) días hábiles siguientes, desde el momento en que tuvo conocimiento del incumplimiento.

...

## **II. PRETENSIONES DE LA DEMANDA**

Las pretensiones de la presente demanda, consisten en que esta Superioridad declare nula por ilegal, la Resolución DPN No. 436-19 HC de 14 octubre de 2019, y su confirmatorio, la Resolución ADPC No.0151-23 de 30 de enero de 2023; y en consecuencia, se deje sin efectos las modificaciones ordenadas sobre la referencia de crédito No. 2019692987 y se desestime la sanción impuesta **GRUPO AROS, S.A.**, por la supuesta infracción a la Ley 24 de 2002.

## **III. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA DEMANDA, LA PRETENSIÓN DE LA PARTE ACTORA Y NORMAS LEGALES QUE SE ESTIMAN VIOLADAS Y EL CONCEPTO DE LAS INFRACCIONES.**

La parte demandante, inició los hechos manifestando que la señora **YASMMIN DEL CARMEN MERCADO GARCÍA DE LEE**, con cédula de identidad personal No. 8-262-91, presentó en su contra una Queja identificada como No 416-19 HC, ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, sustentada en que nunca ha mantenido ninguna relación con el agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, por lo que solicitaba eliminar la referencia crediticia.



Así mismo, que a razón de esa queja la Dirección de Protección al Consumidor, mediante Nota No. 800-19 de 3 de octubre de 2019, requirió a la sociedad AROS CONTAC CENTER, un informe donde sustentara las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados en el historial de crédito, con las pruebas correspondientes, a lo cual, explicó medularmente, lo que se cita a continuación:

“1. En dicho portafolio venía una (1) operación de la Sra. YASMMIN MERCADO, con cédula de identidad personal N°8-262-91, razón por la cual dicho cliente está siendo reportando en la ACP Buró.

2. Cabe señalar que la Sra. Yasmmin Mercado, se reunió en nuestras oficinas el día 1 de octubre de 2019, donde se le explicó la situación actual en su cuenta, notificándole la cesión de crédito por un contrato de compraventa entre el Canco Banesco a Grupo Aros, S.A., y a la vez ofreciéndole diversas opciones de pago, sin éxito alguno.

3. Es importante resaltar que la Sra. Yazmin (sic) Mercado no está de acuerdo con el saldo que mantiene en nuestro sistema, sin embargo, adjuntamos como evidencia del monto de la deuda una carta de saldo emitida por B/. 14,128.54, adicional un arreglo de pago el cual no se presentó a firmar en el año 2015 por la suma de B/ 14.993.34, con pagos mensuales de B/.20.00.

4. Tomando en cuenta el arreglo de pago mencionado anteriormente firmado en junio del 2015 y realizado un análisis breve de las cuotas por B/. 20.00 a la fecha serían 52 cuotas las cuales suman B/. 1,040.00 en pagos.

5. En conclusión, es imposible alegar que en 52 cuotas la deuda allá quedado en un saldo de B/. 7,301.18, la carta emitida por el Banco en su momento, solo le brindo el saldo capital más no los intereses”...

Añadió la actora, que junto con la nota de 9 de octubre de 2019, aportó los documentos que siguen: contrato de compraventa entre Banesco y Grupo Aros, S.A.; solicitud de préstamo; aprobación de préstamo, cédula del cliente, identidad del representante legal y copia del certificado de existencia de la sociedad Grupo Aros, S.A., y que, la entidad demandada mediante la Resolución DNP No. 436-19 HC-19 de 14 de octubre de 2019, ordenó eliminar la referencia crediticia No. 2019692987 y la sanciona con multa de B/. 2,500.00, cuya actuación fue recurrida con el recurso de apelación, dando como resultado la confirmación del acto originario, en el cual se incurrió en un error de la referencia de crédito, al señalar como número 201969287, en lugar de 2019692987.

#### **IV. NORMAS LEGALES QUE SE ESTIMAN VIOLADAS Y EL CONCEPTO DE LAS INFRACCIONES.**

Continuando con el orden, se aprecia que a juicio de la parte actora han sido violados los artículos 34, 36 y 147 de la Ley N° 38 de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General; y los artículos 29, 40 (numerales 2 y 10) y 42 de la Ley N° 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Con relación al artículo 34 de la Ley 38 de 2000, del procedimiento administrativo general, que señala que todas las actuaciones administrativas se efectuaran con arreglo a la informalidad, imparcialidad, economía y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso y con apego al principio de estricta legalidad, que se estimó infringido de manera directa por omisión, consideró la actora que la entidad incurrió en un error a la eliminación de la referencia de crédito, en lugar de ordenar su modificación; y al imponer una sanción pecuniaria sin haber incurrido en una conducta descrita en ley, se vulneró el principio de estricta legalidad.

En ese mismo sentido, la actora se refiere a la infracción del artículo 36 de la referida ley 38, según el cual, ningún acto puede emitirse ni celebrarse con infracción de una norma jurídica vigente, con sustento en que la sanción pecuniaria impuesta se impuso, sin incurrir en alguna de las faltas graves establecida en la ley 24, al quedar acreditado que los datos reportados en las referencias de crédito de la quejosa, la señora Yasmmin Mercado, correspondían a la realidad de los hechos.

Finalmente, de la Ley 38 de 2000, respecto a su artículo 147 según el cual además, de las pruebas pedidas y sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones de dicha ley, el funcionario de primera instancia deberá ordenar la práctica de todas las pruebas que estime conducentes o procedentes, para verificar las afirmaciones de las partes, autenticidad y exactitud de cualquier documento público o privado en el proceso, la violación dice producirse porque la entidad demandada como autoridad de primera instancia tenía plena competencia para



practicar todas aquellas pruebas que estimara conducentes o procedentes para verificar las afirmaciones de las partes, a pesar que a su criterio los elementos que justificaran el reporte de la referencia de crédito.

Respecto a los numerales 1 y 2 del artículo 29 de la mencionada ley 24, que establece como obligación del agente económico, respectivamente, proporcionar información actualizada y confiable a las agencias de información de datos a la que estén afiliadas; y remitir la orden de rectificación de la función suministrada a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres (3) días hábiles después de solicitada la corrección, la infracción se sustenta en que quedó demostrado que la información suministrada respecto a los datos contenidos en el reporte de crédito de la consumidora YASMMIN MERCADO eran correctos, y hechas las rectificaciones correspondientes.

Sobre los numerales 2 y 10 del artículo 40 de la Ley 24 de 2002, que establecen como infracciones graves, mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada; y proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean extractos o veraces, el concepto de infracción alegado es el de manera directa por indebida aplicación, al decidir la autoridad demandada se eliminara la referencia de crédito de la consumidora YASMMÍN MERCADO, e imponer una multa por B/. 2,500.00, pese a quedar acreditado que GRUPO AROS, S.A., no incurrió en falta grave alguna, ya que la información suministrada no se constituía en datos inexactos.

Bajo ese marco de ideas, se considera producida la infracción del artículo 42 en mención, sobre el monto de las sanciones por infracciones de la Ley 24, por indebida aplicación al imponerse una multa de (B/. 2,500.00), sin que el agente económico hubiera incurrido en alguna de las conductas que lo ameritaban.

#### **IV. INFORME DE CONDUCTA DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA.**

De la demanda instaurada se corrió traslado al Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia para que

rindiera un informe explicativo de su actuación, el cual fue aportado mediante Nota A-574-23/JQQ/Legal de 3 de octubre de 2023, que consta de fojas 36 a 44 del expediente, y el cual, en su parte medular, contiene:

**"PRIMERO:** El día 02 de octubre de 2019, actuando en su propio nombre y representación de la señora **YAZMMIN DEL CARMEN MERCADO GARCÍA DE LEE**, con número de cédula No. 8-262-91, interpuso una queja administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de esta Autoridad en contra del agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, (fs.1) solicitando eliminar referencia ya que ha mantenido relación con el agente económico, en base a los siguientes hechos:

"...

1. Con Banesco Panamá adquirí un préstamo personal no. 323000060329, en el año 2018 por la suma de B/. 12,000.00 el 7 de mayo de 2008, y por razones de ciertas adversidades económicas no pudo (sic) pagar la letra convenida 290.04 y me acerque a dicha (sic) a hacer un arreglo de pago del año 2012, a raíz de este correo me aceptó un (sic) B/. 20.00 arreglo de pago...
2. La suma antes indicada la pago puntualmente cada mes pago hasta la fecha.
3. Recibí una llamada en julio por el grupo aros vía telefónica: donde dicen que debo pagar B/ 15,108 a ellos, y le indiqué que mi relación es con Banesco por un monto de B/. 7,241.18 menos a los que ellos indican. Por lo cual acerque (sic) y les dice (sic) carta de saldo e indique mi disconformidad, ya que no fui notificada por ellos y que yo incumpliera en ningún momento y año ni mes el arreglo de pago que mantengo con ellos de acuerdo a mi ACP adjunta 25/junio de 2019...

...

Ayer 1 de octubre de 2019, acudí a grupo aros, S.A., luego de ver mi ACP el 25 de septiembre de 2019, que sin ninguna relación comercial por ningún momento con ellos me pusieron APC con monto de B/. 15,103.18 y con rango 9, que no acepté, ni acepto.

Y les he pagado a nombre de ellos, pero con mi saldo en Banesco, donde el último (sic) pudo en septiembre de 2019, lo indica B/. 7,241.18, sin consentimiento de mi persona le pasaron cuenta a grupo, y por no dañar mi arreglo de pago, seguí pagando, y lo cual no significa que voy a aceptar saldo de ellos sino mantengo Banesco.

..."

**SEGUNDO:** Mediante vista del 03 de octubre de 2019 el Director Nacional de Protección al Consumidor, ordena la apertura de la investigación administrativa en contra del agente económico **GRUPO ARAOS, S.A.**, por presuntas infracciones a la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, dentro del expediente **No. 416-19 HC**, (f.13).

**TERCERO:** Mediante Nota No. 799-19 de 03 de octubre de 2019, el Director Nacional de Protección al Consumidor, solicitó a la **ACP BARÚ, S.A.**, para que dentro de tres (3) días hábiles remitiera el historial de crédito e informe de los movimientos o consultas realizadas al mencionado historial, (fs.14-15).

...



**CUARTO:** Mediante Nota No. 800-19 de 03 de octubre de 2019, el Director Nacional de Protección al Consumidor, solicitó al **GRUPO AROS, S.A.**, para que dentro de tres (3) días hábiles remitiera el historial de crédito e informe de los movimientos o consultas realizadas al mencionado historial. (F.41-42)

**QUINTO:** El licenciado **WILLIAN CASTILLO**, apoderado especial del agente económico presentó ante **ACODECO**, poder especial notariado, junto con el certificado de registro público donde consta la existencia del GRUPO AROS, S.A., y escrito de descargos, junto con las pruebas correspondientes, (fs. 17-27).

...

**SEXTO:** El Director Nacional de la Dirección de Protección al Consumidor, mediante la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, previa valoración del caudal probatorio resolvió...

...

**SÉPTIMO:** El apoderado judicial del agente económico, **WILLIAN CASTILLO**, presentó escrito donde anuncia y sustenta recurso de apelación en tiempo oportuno, contra la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2019 ...

..."

#### **V. OPINIÓN DEL PROCURADOR DE LA ADMINISTRACIÓN.**

Mediante Vista N° 2167 de 22 de diciembre de 2023, legible de fojas 53 a 60 del cuadernillo judicial, el representante del Ministerio Público en mención, solicita a la Sala que desestime las pretensiones de la parte actora, y en su lugar, se declare la legalidad de la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y su acto confirmatorio, puesto que su criterio, dicha entidad pública actuó en debida forma ya que la Ley 24 de 22 de mayo de 2002 y sus modificaciones, que precisamente busca regular que el servicio de información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores y Clientes, relativos a su historial de crédito, brindado por los consumidores o clientes o por los agentes económicos, sean exactos y actualizados, de forma que respondan con la veracidad a la situación real del consumidor o cliente.

#### **V. DECISIÓN DE LA SALA.**

Una vez cumplidos los trámites previstos para estos procesos, corresponde a los integrantes de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia pasar a dirimir el fondo del presente litigio.

Así las cosas, 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 licenciada Xenia Arocha Ureña, en representación de GRUPO AROS, S.A., 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 42b de la Ley N° 135 de 1943, conforme fue reformado por la Ley N° 33 de 1946.

En el caso que nos ocupa, la demandante es el agente económico, **GRUPO AROS, S.A.**, que comparece en defensa de un interés particular en contra de la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y su acto modificadorio, razón por la cual se encuentra legitimada para promover la acción examinada.

Por su lado, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad del Estado que, en ejercicio de sus atribuciones expidió el acto demandado, razón por la cual se encuentra legitimada como sujeto pasivo en el presente proceso contencioso-administrativo de plena jurisdicción.

Como se encuentra plasmado en párrafos anteriores, la parte actora demanda la nulidad de la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2016, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y su acto confirmatorio, contenido en la Resolución No. ADPC-0151-23 de 30 de enero de 2023, emitida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en virtud de las cuales se ordena al agente económico GRUPO AROS, S.A., eliminar la referencia crediticia No. 2019692987, cuyo titular es YASMMÍN DEL CARMEN MERCADO GARCÍA DE LEE, y se le sanciona con multa de Dos Mil Quinientos Balboas con 00/100 (B/.2,500.00), por infringir las normas contenidas en la Ley N° 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes.



Hecha esas precisiones, le corresponde a este Tribunal determinar si la decisión de la entidad demandada de ordenar eliminar la referencia crediticia No. 2019692987 a GRUPO AROS, S.A., y ACP BURÓ, S.A., e imponer la sanción pecuniaria de B/. 2500.00 a **GRUPO AROS, S.A.**, es ilegal, en confrontación con las normas legales alegadas por la actora como infringidas.

Según consta en autos, el proceso puesto a consideración de la Sala Tercera, se originó de la queja administrativa que presentó la señora **YAZMMIN DEL CARMEN MERCADO DE LEE**, contra el agente económico **GRUPO AROS, S.A.**, en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por una referencia de crédito en la APC. Dicha queja se sustentó en lo siguiente:

1. " Con Banesco Panamá adquirí un préstamo personal no. 323000060329, en el año 2018 por la suma de B/. 12,000.00 el 7 de mayo de 2008 (sic), y por razones de ciertas adversidades económicas no pudo (sic) pagar la letra convenida 290.04 y me acerque a dicha (sic) a hacer un arreglo de pago del año 2012, a raíz de este correo me aceptó un (sic) B/. 20.00 arreglo de pago...
2. La suma antes indicada, la pagó puntualmente cada mes pago hasta la fecha.
3. Recibí una llamada en julio por el Grupo Aros vía telefónica; donde dicen que debo pagar B/ 15,108.18 a ellos, y les indiqué que mi relación es con Banesco por un monto de B/. 7,241.18 menos al que ellos indican. Por lo cual acerque (sic) y les dice (sic) carta de saldo e indique mi disconformidad, ya que no fui notificada por ellos y que yo incumplido en ningún momento y año ni mes el arreglo de pago que mantengo con ellos de acuerdo a mi ACP adjunta 25/junio de 2019...

...

Ayer 1 de octubre de 2019, acudí a Grupo Aros, S.A., luego de ver mi ACP el 25 de septiembre de 2019, que sin ninguna relación comercial por ningún momento con ellos me pusieron APC con monto de B/. 15,103.18 y con rango 9, que no acepté, ni acepto.

Y les (sic) pagado a nombre de ellos, pero con mi saldo en Banesco, donde el último (sic) pudo en septiembre de 2019, lo indica B/. 7,241.18, sin consentimiento de mi persona le pasaron cuenta a grupo, y por no dañar mi arreglo de pago, seguí pagando, y lo cual no significa que voy a aceptar saldo de ellos sino mantengo el (sic) Banesco.

...

Consta que con la queja se presentaron reportes de crédito de **ACP Intelidad**, fechados 25 de junio y de 25 septiembre de 2019, respectivamente,

según los cuales, la señora YASMMIN MERCADO mantenía crédito con Banesco (Panamá), S.A., por un monto original de B/. 12,000.00 y saldo actual de B/. 7,341.18, con un arreglo de pago de B/ 20.00; y con el agente económico AROS CONTAC CENTER I. CREDITO, por un monto original de B/. 7,381.18 y saldo actual de B/. 15,103.18, con la prescripción, "SAL TRANS COMPRA CARTERA". (Cfr. Fs. 5 y 6 del expediente administrativo).

En ese mismo contexto, se aprecia una certificación de Banesco (Panamá), S.A., de 4 de julio de 2019, según la cual, la señora **YASMMIN DEL CARMEN MERCADO LEE**, mantenía suscrito el contrato de préstamo personal No. 323000060329 con dicha entidad bancaria, con saldo a capital y total a cancelar de B/. 7,301.18, al 30 de julio de 2019; y de recibos de pagos realizados a Banesco, que reflejan saldo por B/. 7,261.18. (Cfr. Fs. 7 a 10 del expediente administrativo).

De igual manera, se aprecia a fojas 11 y 12 del expediente el acta de reunión fechada 1 de octubre de 2019, con participación de la señora **YASMMIN DEL CARMEN MERCADO LEE**, y un asesor de cobros del **GRUPO AROS, S.A.**, en la cual, se le informó que la cuenta originaria con Banesco con No. 323000060329, se cedió a dicha sociedad, mediante la compra de cartera, y se notificó que el saldo que mantenía dicho préstamo correspondía a B/. 15,164.69; así mismo, que se ofreció diversas alternativas de pago tales como:

"1. Saldo con condonación para cancelar: **B/. 8,019.30.**

**2. Saldo con condonación al día de hoy en dos pagos:  
B/. 8,010.30**

Letra: B/. 4,009.65 a más tardar el 31 de octubre de 2019.

Letra: B/. 4,009.65 a más tardar el 30 de noviembre de 2019.

- En caso de incumplimiento del pago a la fecha establecida en el sistema se le generará una tasa de mora sobre capital reducido del 10%.

**3. Saldo con condonación al día de hoy en tres pagos: B/  
8,9019.30**



Letra: B/. 2,673.10 a más tardar el 31 de octubre de 2019.

Letra: B/. 2,673.10 a más tardar el 30 de noviembre de 2019.

Letra: B/. 2,673.10 a más tardar el 31 de noviembre de 2019.

- En caso de incumplimiento del pago a la fecha establecida en el sistema se le generará una tasa de mora sobre capital reducido del 10%.

**4. Saldo con condonación al día de hoy en tres pagos: B/ 8,9019.32**

Letra: B/. 2,004.83 a más tardar el 31 de octubre de 2019.

Letra: B/. 2,004.83 a más tardar el 30 de noviembre de 2019.

Letra: B/. 2,004.83 a más tardar el 31 de diciembre de 2019.

Letra: B/. 2,004.81 a más tardar el 31 de enero de 2020.

- En caso de incumplimiento del pago a la fecha establecida en el sistema se le generará una tasa de mora sobre capital reducido del 10%.

5. Para Arreglo de pago y/o convenios el saldo total al día de hoy es de B/. 15,164.69."

Así tenemos que, sobre lo anterior, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a través de providencia de 3 de octubre de 2019, ordenó la apertura de una investigación al agente económico **AROS CONTACT CENTER** por presuntas infracciones a la Ley N° 24 de 22 de mayo de 2002; y que mediante Nota: 799-19 de 3 de octubre de 2019, solicitó a la sociedad **APC BURÓ, S.A.**, que en el término de tres (3) días hábiles, contados a partir de recibida la nota, remitiera el historial de crédito de la quejosa, la señora **YASMMÍN MERCADO** e informara sobre movimientos o consultas realizados a su historial y consecuentemente, consta reporte de crédito de **apc intelidat** respectivo, fechado 8 de octubre de 2019, que mostró que por la compra de cartera, la señora Mercado, mantenía el saldo original de B/. 7,381.15, y saldo actual de B/. 15,103.18. (Cfr. fojas 13 a 15 del expediente administrativo).

Consta a foja 16, que la entidad demandada también solicitó al representante legal de **AROS CONTACT CENTER**, un informe que sustentara las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, aportando las pruebas pertinentes;

desglosara el comportamiento comercial del consumidor e identificar el concepto del monto que se considera adeudado; y que aportara toda la información relativa a la relación de crédito suscrita con la empresa (Contratos, estados de cuenta, entre otros).

Ahora bien, a consecuencia de lo anterior, el **GRUPO AROS, S.A.**, mediante nota s/n de 9 de octubre de 2019, explicó que el día 7 de junio de 2019, compró al Banco Banesco la cartera vencida y castigada, y en el correspondiente portafolio se encontró la operación de la señora **YASMMÍN MERCADO**, reportada a la **APC BURÓ, S.A.** Así mismo, que en la reunión que mantuvieron el 1 de octubre de 2019, se le comunicó la situación de su cuenta y la cesión del crédito; y se le ofreció opciones de pago, sin que éstas tuvieran éxito; y que si bien la consumidora no estaba de acuerdo con el saldo que mantiene, adjuntaba, **como evidencia del monto adeudado una carta de saldo emitida en el año 2014 por B/.14,128.54**, y que el arreglo de pago por B/. 20.00 que a la fecha, correspondía a 52 cuotas, sería imposible mantener un saldo por B/.7,301.18. (Cfr. F. 20 del expediente administrativo).

El agente económico presentó los documentos que dice le fueron entregados por Banco Banesco, cuando se dio la compra, y de la empresa, de los cuales, cabe precisar: 1. Contrato de compraventa de cartera entre Banesco (Panamá), S.A., y Grupo Aros, S.A.; 2. Solicitud de préstamo de Banesco; 3. Estado de Cuenta, 4. y Aprobación de préstamo de Banesco. De tales documentos, cabe señalar que el Estado de Cuenta que es el único de GRUPO AROS, se limitó a señalar que es un resumen al 9/10/2019, que indica como fecha de compra de la cartera a Banesco 7/6/2019, días de mora global de 3,348, saldo a capital inicial por B/. 7, 381.18, saldo total inicial B/. por B/. 15,183.14, y 100 pagos, pero sin ninguna motivación que la justifique; y del resto de esos documentos, que contiene la información de la relación de la señora Yasmmin Mercado con Banco Banesco, que datan de junio de 2008, cuando se suscribió el contrato de préstamo original, y por tanto, con el monto original.



Lo anterior, a criterio de este Tribunal cobra importancia, con el documento legible a foja 33 del cuadernillo judicial, denominado anexo 1 detalle de cartera, de activos crediticios entre Banesco (Panamá), S.A., y Grupo Aros, con fecha de 2 de abril de 2019, que contiene nombre del cliente, producto, intereses corrientes, intereses por mora y saldo total, que para lo interesa a este caso, se indica que la señora YASMMÍN MERCADO mantenía un saldo total de B/. 7,381.18 y en cuanto a los intereses corrientes y por mora se expresó N/A.

Lo precisado arriba, pone de manifiesto que por el préstamo personal que suscribió la señora YASMMIN MERCADO, originalmente con BANESCO (Panamá), S.A., a julio de 2019, mantenía un saldo a capital y un total a cancelar de B/. 7,301.18; y que, luego de que dicha entidad bancaria, suscribiera el contrato de compraventa de cartera crediticia con Grupo Aros, S.A., por ese préstamo, es que resulta un saldo actual por B/. 15,103.18, monto, que este caso, el agente económico demandante desglosó ni tampoco, identificó de manera clara y precisa, como surgió, pero así constan en el historial de crédito de la consumidora YASMMIN MERCADO.

La Ley 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, en su artículo 3 sobre definiciones, para los efectos de la ley, se refiere a los conceptos de, **base de datos, datos e historial de créditos**, de los cuales queda desprendido que todo dato o información que reposa en una base de datos de una persona, sobre las transacciones bancarias, pagaderas a plazos forma parte del historial de crédito, al señalar lo siguiente:

“Artículo 3. Definiciones...

...

3. Base o Banco de Datos. Conjunto organizado de datos sobre el historial de crédito sobre los consumidores o clientes cualquiera que fuera su modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

...

6. Dato. Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes que conste en una base de datos.

7. Historial de Crédito: Datos de los consumidores o clientes debidamente incorporados en una base de datos, que reflejan las transacciones económicas, mercantiles, financieras, bancarias pagaderas a plazos.

...

De la normativa legal citada arriba, este Tribunal considera importante resaltar para el caso que nos ocupa, que el historial de crédito de un consumidor, por una transacción bancaria alcanza toda la información o dato, en cualquiera que fuera su modalidad, creación, almacenamiento, organización y acceso, relacionada una transacción bancaria, cualquiera fuera su modalidad, de ahí, que se entiende que los datos o información que reposaren en un banco por una transacción bancaria y por tales efectos que sean entregados a un agencia de información forma parte del historial de crédito.

Ahora bien, los planteamientos de la parte demandante en los supuestos cargos de ilegalidad, se dirigen a que se modifique y no elimine la referencia de crédito No. 2019692987, cuya titular es la señora YASMMÍN DEL CARMEN GARCÍA DE LEE; y que se elimine la multa de B/. 2,500.00 impuesta AROS CONTAC CENTER CRÉDITO, considerando primero, que los datos reportados en la referencia de crédito corresponden a la realidad de los hechos, pero sin sustentar a que hechos se refieren; y segundo, que en virtud de ello, no se incurrió en ninguna de las infracciones dispuestas en la normativa aplicable. De ahí, que el agente económico acepta expresamente que la información que consta en el historial de crédito no es la correcta, es decir, que no está actualizada; ello, sin un sustento, lo que en este caso, era imprescindible para desvirtuar las consideraciones que conllevaron a la entidad demandada a adoptar la decisión en el acto impugnado, pero no se dio.

El artículo 40 de la Ley 24 de 2002, sobre la infracciones graves, precisamente en sus numerales 2 y 10 establece respectivamente, las conductas de mantener archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada; y



80  
→

proporcionar y transmitir datos que no sean exactos o veraces; contrario a lo dispuesto por el demandante de que no incurrió en una infracción grave, pues, claramente acepta que el historial debe ser modificado, lo que se traduce en que suministró a la agencia de información del historial, datos inexactos. Y el numeral 2 del artículo 42 de la precitada ley, que permite que las sanciones por conductas graves, sea de B/. 1,000.00 a B/. 5,000.00, lo que se encuentran dentro del rango de la sanción impuesta en el acto acusado de ilegal.

Las consideraciones expuestas, lleva a esta Superioridad a concluir que como quiera que la parte actora no logró acreditar de manera fehaciente que la actuación de la entidad demandada, es contraria a alguna de normas alegadas como infringidas, no pueden prosperar los cargos de ilegalidad, y por tanto, tampoco es viable acceder al resto de las pretensiones reclamadas.

Por lo antes expuesto, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA, QUE NO ES ILEGAL** la Resolución DNP N° 436-19 HC de 14 de octubre de 2019, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y niega el resto de las pretensiones.

**NOTIFÍQUESE,**

  
**MARÍA CRISTINA CHEN STANZIOLA**  
**MAGISTRADA**

  
**CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES**  
**MAGISTRADO**

  
**CECILIO CEDALISE RIQUELME**  
**MAGISTRADO**

  
**LICDA. KATIA ROSAS**  
**SECRETARIA DE LA SALA TERCERA**

SALA III DE LA  
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

NOTIFIQUESE HOY 31 DE octubre  
DE 20 25 A LAS 8:24 DE LA mañana

A Procuraduría de la Administración

  
FIRMA

Para notificar a los interesados de la resolución que antecede,

se ha fijado el Edicto No. 2655 en lugar visible de la

Secretaría a las 4:00 de la Tarde

de hoy 30 de octubre de 20 25

  
SECRETARÍA

Recibido en feitoria el 29/10/25.  
