

**Entrada No. 365-19**

**DEMANDA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA DE PLENA JURISDICCIÓN**, INTERPUESTA POR LA LICENCIADA MICHELLE DUEÑAS DOMINGUEZ CANTO, ACTUANDO EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA **CAJA DE AHORROS**, PARA QUE SE DECLARE NULA, POR ILEGAL, LA RESOLUCIÓN SBP-NO.0054-2018 DE 02 DE MAYO DE 2018, EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ, ASÍ COMO SU ACTO CONFIRMATORIO.

**MAGISTRADO CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
ÓRGANO JUDICIAL**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.-

Panamá, quince (15) de octubre de dos mil veinte (2020).

**VISTOS:**

La Licenciada Michelle Dueñas Domínguez actuando en nombre y representación de la **CAJA DE AHORROS**, ha presentado Demanda Contenciosa Administrativa de Plena Jurisdicción, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución SBP-No.0054-2018 de 02 de mayo de 2018, emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá, así como su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

**II. ACTO IMPUGNADO**

El acto administrativo impugnado es la Resolución SBP-No.0054-2018 de 02 de mayo de 2018, emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá, a través de la cual se resolvió, lo siguiente:

“

...

RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Sancionar con multa de QUINCE MIL BALBOAS (B/.15,000.00) a CAJA DE AHORROS por incumplir con lo dispuesto en:

1. **Ley Bancaria:**

- Artículo 192, al infringir el principio de transparencia, probidad y equidad que debe regir en toda relación contractual.

- Artículo 193, numerales 1, 5 y 6 referentes a las obligaciones del Banco con respecto al deber de información al cliente bancario, el ser diligente en la atención de consultas y peticiones e informar sobre la evolución de las operaciones, cuentas y negocios que mantiene con los clientes.

2. **Artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011.** (en cuanto al principio de transparencia de la información).

3. **Artículo 17 del Acuerdo 4-2013 de 28 de mayo de 2013.** (con respecto al deber de monitorear y dar seguimiento permanente al comportamiento de pago de los deudores a todas las condiciones exógenas y endógenas que afecten la seguridad del cumplimiento oportuno). ...”

Sirvió como fundamento de derecho para expedir la decisión precitada los artículos 190, 192, los numerales 1, 5 y 6 del artículo 193 del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008; el artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011; el artículo 17 del Acuerdo 4-2013 de 28 de mayo de 2013, y su modificación, el Acuerdo 012-2015; los Artículos 1530, y 1588 del Código Judicial como norma supletoria.

### III. PRETENSIÓN DE LA PARTE ACTORA

La pretensión planteada por la parte actora en la Demanda, consiste en que se declare nula, por ilegal:

“... ”

a) **La RESOLUCIÓN SBP-No. 00054-2018 de 02 de mayo de 2018**, expedida por el Superintendente de Bancos Interino, que resuelve lo que a seguidas se copia:

...

b) Su acto confirmatorio, que es la RESOLUCIÓN SBP-JD-0017-2019 de 12 de marzo de 2019, expedida por la Junta Directiva de la Superintendencia de Bancos de Panamá.”

### IV. NORMAS QUE SE ESTIMAN INFRINGIDAS

La apoderada judicial de la referida entidad bancaria, señala que el acto impugnado viola las siguientes disposiciones legales:

- **Los artículos 111, 199, y 200 del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008**, “que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, Ley Bancaria”, relativos a que los bancos sólo divulgarán información acerca de sus clientes o de sus operaciones con el consentimiento de éstos; que se considerará consumidor de dicha entidad aquel cliente que, sea persona natural o jurídica, que adquiera un servicio o producto de esa naturaleza activo o pasivo, que reúna las condiciones establecidas en dicha norma; que del contenido del artículo 36 de la Ley 45 de 2007, sólo le será aplicable lo establecido en el numeral 1, 2,7, 9, 12 y 13, los cuales estipulan la obligación de suministrar información al referido consumidor.

- **El artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011**, “por el cual se dictan lineamientos para la transparencia de la información para el uso de los productos y servicios bancarios”, que señala, que estos deberán promover la transparencia de la información como mecanismo que los usuarios conozcan en todo momento y puedan tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios de ese tipo.

Según la parte actora, las precitadas normativas han sido infringidas por la Superintendencia, porque a juicio no violó el Principio de Confidencialidad Bancaria, toda vez que el banco les proporcionó a las hermanas de la cliente fallecida toda la información que le permitía la Ley, debido a que no estaban constituidas como usuarias o consumidoras, ni formaban parte de la estructura del préstamo personal en referencia, ni eran herederas declaradas.

- **Los artículos 34, 140 y 145 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000**, que regula el Procedimiento Administrativo General, que establecen los principios que informan el Debido Proceso en general; que las pruebas de facsímil y las copias, la autoridad respectiva deberá asegurarse de su autenticidad

confrontándolas con su original en un periodo razonable después de su recepción, o por cualquier otro medio que considere apropiado y; que las mismas se apreciarán según las reglas de la sana crítica, sin que excluya la solemnidad documental que la ley establezca para la existencia de ciertos actos o contratos.

La recurrente alega que dichas disposiciones han sido violadas por la entidad demandada, debido a que ésta valoró en la etapa de alegatos resoluciones jurisprudenciales presentadas por las denunciante, a pesar que no fueron aportadas en copia autenticada y fuera del término de la práctica de pruebas, las cuales sirvieron de fundamento para la emisión del acto atacado.

## V. POSICIÓN DE LA ENTIDAD DEMANDADA

De la demanda instaurada se corrió traslado a la Superintendencia de Bancos, para que rindiera su informe explicativo de conducta, el cual fue remitido mediante Nota SBP-DJ-N-3427-2019 de 11 de junio de 2019, señalando medularmente, lo siguiente:

“ ...

De las constancias procesales queda claro que la señora **ALEIDA ESTHER GARRIDO ORTEGA** (cliente), fue quien contrajo la obligación crediticia con el Banco **por lo que, evidenciándose en el expediente que desde abril de 2015, (sic) CAJA DE AHORROS, tenía conocimiento que su cliente había fallecido, la circunstancia y/o gestiones de cobro debían variar en cuanto a los herederos o presuntos herederos de la cliente.**

**Las denunciante acreditaron ante la entidad bancaria su condición de presentas (sic) herederas, a lo que debe agregarse que la información requerida relativa a un crédito, sin obviar el hecho que los fondos que mantenía la causante en una cuenta de depósito habían sido entregados a estas mismas denunciante a las que se negó el Banco a proporcionar información relativa al crédito, de cuya existencia ellas tenían conocimiento previo.**

...

De acuerdo con lo antes señalado, es consideración de esta Superintendencia que **si bien las denunciante no fueron las que suscribieron el contrato de préstamo con (sic) CAJA DE AHORROS, su condición de presuntas herederas**

**primero, y herederas declaradas después les daba el derecho a solicitar y recibir información del crédito por parte del banco**, por lo que el acto administrativo impugnado (Resolución SBP-No. 0054-2018 del 2 de mayo de 2018 confirmada por la Resolución SBP-JD-0017-2018, de 12 de marzo de 2019, expedida por la Junta Directiva, **no es nulo ni viola el Artículo 199 de la Ley Bancaria concerniente a las personas (natural o jurídica) consideradas como consumidor bancario.**

...

No puede esta Entidad desconocer que, en la realidad cotidiana, **el cliente bancario promedio es ajeno a las normas y técnicas propias de un campo tan complejo como las finanzas, por lo que debemos resaltar que el negocio bancario se sustenta, precisamente, en la confianza.** En tal sentido, los clientes y usuarios del Sistema confían plenamente en su Banco, encontrándose tal confianza cimentada, principalmente, sobre la imagen que la propia entidad bancaria refleja en el mercado, y ante el público en general.

**En casos excepcionales como éstos, en que los clientes fallecen, corresponde al Banco, como titular de los créditos, que a su vez está obligado a recuperar en beneficio de sus depositantes, atender y orientar a quienes pueden resultar obligados ante sus acreencias, todo esto dentro del marco de la confidencialidad bancaria,** máxime que se trataba de un crédito, que al fallecer la cliente, cambiaba la situación del mismo y que desde que se dio el deceso las denunciantes (sic) mismas que después fueron declaradas herederas siempre estuvieron anuentes a la obligación que mantenía su hermana con la entidad bancaria;

...

**La información y orientación que brinden los bancos debe girar en torno al principio de transparencia, probidad a fin de que quien acuda a la entidad bancaria pueda tomar correctas decisiones.**

...

**La protección del usuario y del consumidor no se limita sólo en el reconocimiento normativo de sus derechos, sino que también comprende la orientación en cuanto a las acciones con que cuentan ante la entidad bancaria, para hacer valer los derechos en el momento respectivo....**

...

Es muy importante señalar que **las copias aportadas** por el Licenciado Arnulfo Antonio Peñalba Rodríguez, actuando en nombre y representación de las señoras NORIS EDITH GARRIDO ORTEGA DE VELARDE y HAYDEE GARRIDO ORTEGA DE VEGA, **no es material probatorio, no fueron aportados como pruebas ni fueron valorados como pruebas, considerándose en todo caso, meramente informativo, ya que los citados fallos son de conocimiento público y de libre acceso a través de internet. ...**” (Cfr. fojas 68-83 del expediente judicial) (Lo subrayado es por la Sala)

## VI. OPINIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante Vista No. 1087 de 21 de octubre de 2019, el representante del Ministerio Público, solicitó a la Sala que se sirva declarar que **NO ES ILEGAL**, la Resolución SBP 0054-2018 de 02 de mayo de 2018, ni su acto confirmatorio, emitido por la referida entidad demandada, y, en consecuencia, se denieguen las pretensiones de la recurrente, por los sucesivos motivos:

“ ...

De lo anterior, se infiere que dentro de las funciones de toda entidad bancaria está la de **presentar a sus clientes e incluso a sus herederos o presuntos herederos, en caso de fallecimiento, con el caso en estudios, de la información que éstos requieran de forma clara, expedita y transparente, máxime que se trata de un crédito, que el Banco debía recuperar**, por lo que este Despacho coincide, en cuanto al concepto emitido en la Resolución SBP 0054-2018 de 2 de mayo de 2018...

...

De la lectura de la norma transcrita, resulta claro que **la Caja de Ahorros no tomó las previsiones necesarias para informarle a las señoras Noris Edith Garrido Ortega de Velarde y Haydee Garrido Ortega de Vega, las gestiones pertinentes, en cuanto al ‘Procedimiento para el manejo de clientes fallecidos’, lo que denota una falta de transparencia e integridad en su actuar**, toda vez que el derecho a la información debió ser (sic) garantizados a los clientes, ya que las mismas, se encontraban en una situación de desigualdad y desventaja en cuanto al conocimiento de lo sucedido.

Es importante destacar, que la **Caja de Ahorros desde el mes de abril de 2015, tuvo conocimiento del fallecimiento de la señora Aleida**

**Esther Garrido Ortega (q.e.p.d), y pese que las denunciantes comparecieron a la entidad bancaria buscando orientación relacionada con el tratamiento que dispensaría el Banco al préstamo y lo relacionado con la póliza de seguros, otorgada a la señora Aleida Esther Garrido Ortega (q.e.p.d), la misma no le fue proporcionada de manera correcta, no obstante, la mencionada entidad bancaria, procedió a instaurar un proceso de cobro coactivo, en el que a través del Auto 1165-16 de 6 de julio de 2016, libró mandamiento de pago, en contra de la causante o fallecida.**

...

Conforme a lo expresado, **la información y orientación que brinden los bancos debe girar en torno al principio de transparencia y probidad a fin de que quien acude a la entidad bancaria pueda tomar las correctas decisiones;** sin embargo, tal como se aprecia en las constancias procesales, **el Banco citó un 'Procedimiento para el manejo de clientes fallecidos', y un 'Procedimiento interno para el manejo de clientes declinados por la compañía de seguros (Código 06-04)', y en los que se observó una discrepancia entre el procedimiento establecido y el seguido en el caso analizado.** (Cfr. 78 y 79 del expediente judicial)

...

En el marco de los hechos cuya relación hemos expuesto en los párrafos precedentes, solicitamos respetuosamente a los Honorables Magistrados se sirvan a declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución SBP 0054-2018 de 2 de mayo de 2018**, ni su acto confirmatorio, **emitido por la Superintendencia de Bancos**, y pide que se desestimen las demás pretensiones de la demandante. ..." (Cfr. fojas 134-153 del expediente judicial)

## **VII. CONSIDERACIONES 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.

### **COMPETENCIA DE LA SALA:**

En primer lugar, resulta relevante señalar que esta Sala de la Corte Suprema de Justicia, es competente para conocer de la Demanda Contenciosa Administrativa de Plena Jurisdicción promovida por la apoderada judicial de la Caja de Ahorros, 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 No. 135 de 1943, conforme fue reformado por la Ley No. 33 de 1946.

### **LEGITIMACIÓN ACTIVA Y PASIVA:**

En el caso que nos ocupa, la demandante, a saber, Caja de Ahorros, es una persona jurídica que comparece en defensa de un interés particular en contra de la Resolución SBP-No.0054-2018 de 02 de mayo de 2018, emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá, y su acto confirmatorio, razón por la cual se encuentra legitimada para promover la Acción examinada.

Por su lado, la referida entidad, 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 Proceso Contencioso Administrativo de Plena Jurisdicción bajo estudio.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

La Sala colige que el problema jurídico central en el caso bajo examen, consiste en determinar si la entidad de supervisión, actuó con apego al Debido Proceso y a la luz del Principio de Estricta Legalidad, dentro del Proceso Administrativo Sancionador llevado en contra de la Caja de Ahorros.

Para abordar el estudio de tales problemas, este Tribunal enmarcará su argumentación, analizando el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, Ley Bancaria, el Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011, por el cual se dictan lineamientos para la transparencia de la información para el uso de los productos y servicio bancarios, el Acuerdo 012-



2015 del 24 de noviembre de 2015, Acuerdo 4-2013 de 28 de 2013 y su modificación, Ley 38 de 31 de julio de 2000 y el Código Judicial.

Hechas las anteriores precisiones corresponde a la Sala examinar la controversia planteada en la presente Demanda.

En la esfera judicial como en el ámbito administrativo, se tiene que garantizar el cumplimiento del Debido Proceso que consagra la Constitución Política de la República de Panamá, en el artículo 32, el cual es del tenor siguiente:

**“Artículo 32:** Nadie será juzgado sino por autoridad competente y conforme a los trámites legales, y no más de una vez por la misma causa penal, administrativa, policiva o disciplinaria.”

El contenido esencial del Debido Proceso a que alude la norma constitucional en concordancia con lo dispuesto en el artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos, elevada a rango **constitucional, integra los derechos a ser juzgado por tribunal competente, independiente e imparcial, preestablecido en la ley; permitir la bilateralidad y contradicción, aportar pruebas en su descargo, obtener sentencia de fondo que satisfaga las pretensiones u oposiciones, la utilización de los medios de impugnación legalmente establecidos, y que se ejecute la decisión jurisdiccional proferida cuando ésta se encuentre ejecutoriada.** (Sentencia de 27 de diciembre de 2009)

De allí que, el **Debido Proceso garantiza el orden, la justicia y la seguridad para que no se lesionen los derechos de los asociados y se proteja al ciudadano sometido a la actuación punitiva del Estado.** (Citado por Jaime Ossa Arbeláez, Derecho Administrativo Sancionador, Segunda Edición, Editorial Legis, Colombia, página 236)

En ese sentido, el autor **Roberto Dromi** en su obra titulada “Derecho Administrativo”, ha señalado que el **Principio de la Legalidad** es la columna vertebral de la actuación administrativa y por ello puede concebirse como externo al procedimiento, constituyendo simultáneamente la condición esencial

para su existencia. Se determina jurídicamente por la concurrencia de cuatro condiciones que forman su contexto: 1) delimitación de su aplicación (reserva de ley); 2) ordenación jerárquica de sujeción de las normas a la ley; 3) determinación de selección de normas aplicables al caso concreto, y 4) precisión de los poderes que la norma confiere a la Administración. (Dromi, Roberto, Derecho Administrativo, 12 Edición, Ciudad Argentina-Hispania Libros-2009, página 1111)

Así pues, la finalidad del principio de estricta legalidad, es **garantizar que la actuación de las autoridades públicas se sujete a un conjunto de reglas y normas previamente establecidas, de forma tal que se evite toda arbitrariedad o abuso de poder que pueda afectar a los administrados.**

De igual forma, cabe indicar que la potestad sancionadora del Estado, es una manifestación del *ius puniendi* general de éste, que le otorga legitimidad, capacidad o facultad para castigar o sancionar, y **está sujeta al Principio de Legalidad**, por lo que es atribuida a determinados órganos del Estado por medio de Ley, con la finalidad de imponer sanciones a los particulares y a los funcionarios que infringen sus disposiciones.

A razón del Principio de Estricta Legalidad que rige las actuaciones administrativas, cabe indicar que en atención a lo dispuesto en los artículos 184 y 190 del Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, la Superintendencia Bancaria puede iniciar un Procedimiento Administrativo cuando considere que exista una violación al Decreto Ley y de las normas o acuerdos que lo modifican o complementan, e imponer las sanciones administrativas que procedan por su quebrantamiento.

Por consiguiente, mediante el Acuerdo 012-2015 del 24 de noviembre de 2015, la Junta Directiva de la Superintendencia Bancaria, estableció el **Procedimiento Administrativo Sancionatorio** ante esta entidad, para aquellos que no tengan establecido un Procedimiento Administrativo Especial.

Dentro de las constancias procesales observa la Sala que el día 27 de marzo de 2017, el apoderado judicial de las señoras Noris Garrido y Haydee

Garrido presentaron una Denuncia en contra de La Caja de Ahorros, medularmente, por la supuesta violación del Derecho de la Información que les asistía como hermanas de la fallecida Aleida Garrido Ortega (q.e.p.d), quien había suscrito con la entidad bancaria un préstamo personal, porque no se les indicó que debían asumir el pago de la mensualidad del préstamo obtenido por su familiar, toda vez que la compañía aseguradora había declinado el desembolso del préstamo personal adquirido por la causante, violando los Principios de Transparencia y Probidad que están obligados a cumplir.

Ante tales hechos, la Superintendencia mediante la Resolución SBP-No 0070-2017 de 18 de abril de 2017, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 9 del Acuerdo 12-2015 de 24 de noviembre de 2015, que la faculta para investigar hechos que se dicten en infracción de la normativa, acogió la Denuncia en contra la referida entidad, toda vez que cumplía con los requisitos de Ley, y le corrió traslado al banco a fin de que presentara sus consideraciones. (Visible a fojas 7-8 del expediente administrativo)

Posteriormente, la entidad demandada dispuso a través de la Resolución SBP-0158-2017, formular cargos en contra de la Caja de Ahorros por posible incumplimiento del artículo 192, los numerales 1, 5, 6 del artículo 193 del Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008; el artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011; y, el artículo 17 del Acuerdo 4-2013 de 28 de mayo de 2013.

En este punto advierte la Sala que la actora básicamente alega que no se violó el Principio de Confidencialidad Bancaria, porque les proporcionó a las hermanas de la fallecida toda la información que le permitía la Ley, porque ellas no estaban constituidas como herederas universales, ni formaban parte de la estructura del préstamo personal en referencia, por tanto, no se constituían como usuarias o consumidoras de los servicios que ofrecía el banco, de acuerdo a lo establecido en los artículos 199 y 200 del Decreto 52 de 30 de abril de 2008, que estipula, lo siguiente:

**“Artículo 199. CONSUMIDOR BANCARIO.**

Para los efectos del presente Título se considerará consumidor bancario aquel cliente bancario, sea persona natural o jurídica, que adquiera un servicio o producto bancario, activo o pasivo, que reúna las siguientes condiciones.

**Artículo 200. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.**

Del contenido del artículo 36 de la Ley 45 de 2007, sólo le será aplicable a los bancos lo establecido en los numerales 1, 2, 7, 9, 12 y 13, los cuales establecen la obligación de suministrar información a su consumidor bancario. ...”

En atención a lo indicado, este Tribunal considera necesario hacer un breve recuento de los hechos para poder determinar si la entidad demandada se ajustó a lo establecido en la Ley.

En ese sentido, se advierte que el **20 de junio de 2014**, la señora Aleida Garrido Ortega (Q.E.P.D), contrajo un Contrato de Préstamo Personal No. 1882005858, por la suma de cuarenta mil balboas (B/. 40,000.00), con una letra mensual de cuatrocientos veintiséis balboas con 56/100 (B/. 426.56), asegurado bajo la póliza 007-01-000260 con la Compañía Internacional de Seguros, S.A.

El **21 de abril de 2015**, la consumidora bancaria falleció por cáncer de pulmón, deceso que, según sus hermanas, Haydee Garrido de Vega y Noris Garrido Ortega, fue notificado dos (2) días después al banco, dejando certificado de defunción, y de igual forma, requirieron que se les orientara sobre el préstamo y la póliza del seguro, información que, según advierten en su denuncia fue negada.

Se observa que el día **15 de junio de 2015**, la Caja de Ahorros le dio de baja en la planilla por reversión de pago indebido a la señora Aleida Esther Garrido (Q.E.P.D). (Cfr. foja 45-48 del expediente administrativo)

Seguidamente, el **14 de julio de 2015**, Haydee Garrido Ortega se apersonó a la entidad bancaria en virtud de una citación dirigida a la difunta por el supuesto incumplimiento de los pagos del préstamo personal suscrito con el banco,

comunicándole a la entidad que se había presentado en la sucursal de la Caja de Ahorros sucursal del Dorado, un reclamo de defunción, y se le manifestó que el trámite del seguro demoraría unos meses.

Mediante el Auto No. 2212/507-15 del **25 de noviembre de 2015**, expedida por el Juzgado Primero del Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, se admitió el Proceso de Sucesión Intestada promovido por las señoras Haydee Garrido de Vega y Noris Garrido Ortega. (Cfr. foja 52 a 54 del expediente administrativo)

A través de la nota del **21 de octubre de 2015**, la Compañía Internacional de Seguros, le comunicó al Banco, que la póliza No. 007-01-000260 había sido declinada, porque omitió información importante para su evaluación en la prueba de asegurabilidad, tales como el padecimiento de trastornos pulmonares lo cual no fue declarado. Cfr. foja 45-48 del expediente administrativo)

Mediante memorándum 2016(324-E-02) del **28 de junio de 2016**, la Caja de Ahorros remitió la documentación legal a nombre de Aleida Esther Garrido Ortega (Q.E.P.D) al Juzgado Ejecutor de la Gerencia de Jurisdicción Coactiva de Caja de Ahorros, y solicitan que se inicie con el Proceso de Cobro Coactivo correspondiente.

El día **7 de septiembre de 2016**, a través del Auto No. 1884/507-15, emitido por el Juzgado Primero del Circuito de lo Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, se declaró herederas universales a Haydee Garrido de Vega y Noris Garrido Ortega. (Cfr. foja 52 a 54 del expediente administrativo)

En el histórico de gestiones que lleva la Caja de Ahorros, consta que el día **21 de noviembre de 2016**, *“se apersonó la hermana de la Sra. Aleida (q.e.p.d) para averiguar sobre el préstamo que tenía la hermana con nosotros ya que ella no sabe por qué el seguro no lo canceló y que ahora que están en el trámite de la inscripción de juicio de sucesión se dan cuenta que la finca y el carro están secuestrados. Se les refirió al Juzgado Ejecutor para más información del mismo.”* (Cfr. foja 24 del expediente administrativo)

Igualmente, en el referido documento se observa que el día **25 de noviembre de 2016**: *“Se presentaron el día de hoy los presuntos herederos con ánimo de pedir copia del expediente crediticio, se les informó que no damos copia del expediente que si desean mayor información deben solicitar copia del expediente Judicial, ...por otro lado los herederos solicitan efectuar arreglo de pago, se les reiteró que deben traer la declaratoria de herederos la cual debe estar inscrita en el registro público. Cabe señalar que no se les ha otorgado el saldo del crédito toda vez que no son parte del proceso.”* (Cfr. foja 24 del expediente administrativo)

Por razón de lo anterior, la Sala concluye que, desde el **mes de abril de 2015**, el banco tenía conocimiento que la causante había fallecido, fecha en que se inició además las gestiones ante la compañía de seguros, como también quedó establecido en el acto atacado, al señalarse que:

“ ...

Que, referente a cuándo (sic) realizaron las gestiones ante la aseguradora, el Banco argumentó a foja 19 **“toda vez que desde el mes de abril de 2015 que las denunciantes se acercaron a la Sucursal Dorado y entregaron el Certificado de Defunción de su hermana fueron atendidas y se remitió el Certificado de Defunción al Depto. De Seguro para el trámite correspondiente”**, no obstante, a foja 20 del expediente se indicó: **“CAJA DE AHORROS cuenta con el Depto De Administración de Crédito y Consumo y el de Cobros, los cuales posterior al fallecimiento de la señora Aleida Esther Garrido (Q.E.P.D), tomaron las medidas inmediatas conforme al procedimiento para el manejo de clientes fallecidos; dando de baja en la planilla por reversión de pago indebido de la quincena 15 de mayo de 2015, proveniente de la Caja del Seguro Social;, activándose inmediatamente todas las medidas internas para el cobro de la Aseguradora...”**(Lo resaltado es nuestro) (Cfr. Foja 28)

De allí que, este Tribunal considera que si bien es cierto los familiares de la fallecida no eran clientes del banco, ni tenían la calidad de herederas, en el mes de abril de 2015, se les debió orientar en cuanto a los requisitos y el procedimiento a seguir ante la muerte de su hermana, máxime que se trataba de un crédito a

recuperarse, dentro del marco de la confidencialidad bancaria, contemplado en el artículo 111 de la Ley Bancaria que establece:

**“Artículo 111. CONFIDENCIALIDAD BANCARIA.** Los bancos sólo divulgarán información acerca de sus clientes o de sus operaciones con el consentimiento de éstos. Los bancos no requerirán el consentimiento de los clientes en los siguientes casos:

1. Cuando la información les fuese requerida por autoridad competente de conformidad con la ley.

2. Cuando por iniciativa propia deban proporcionarla en el cumplimiento de leyes relacionadas con la prevención de los delitos de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y delitos relacionados.

3. A agencias calificadoras para fines de análisis de riesgo.

4. A agencias u oficinas procesadoras de datos para fines contables u operativos.

En el caso de los numerales 3 y 4, se trasladará de pleno derecho la obligación de mantener la confidencialidad de la información suministrada.”

Toda vez que, el artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011, “por el cual se dictan lineamientos para la transparencia de la información por el uso de los productos y servicios bancarios”, instituye que los bancos deben promover como mecanismo la transparencia de la información de las operaciones que brinda el banco, para que los usuarios conozcan en todo momento su situación, y puedan tomar decisiones con relación a las mismas.

Sumado que, los artículos 192, y numerales, 1, 5 y 6 del artículo 193 del Texto Único del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, Ley Bancaria, establecen que:

**“Artículo 192. PRINCIPIOS.** Los principios establecidos en los títulos V y VI de este Decreto Ley tienen por finalidad aportar, la relación contractual, la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes.

Los bancos están obligados a prestar sus servicios a los clientes bancarios con transparencia, probidad, y equidad, de conformidad con las normas y principios del presente Título.”

**“Artículo 193. OBLIGACIONES DE LOS BANCOS.** Son obligaciones de los bancos las siguientes:

1. Informar al cliente bancario, desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al contrato particular.

2. ...

3. ...

4. ...

5. Ser diligente en la atención de consultas y peticiones del cliente bancario para conocer el estado de sus obligaciones o para acreditar su conocimiento ante terceros.

6. Informar, sin costo alguno, y en un tiempo prudencial, sobre la evolución de las operaciones, cuentas y negocios que mantienen con ellos, así como a emitir libre de cargos, los recibos y certificaciones de las transacciones de los clientes bancarios.”

En ese sentido, se observa que las hermanas de la fallecida nuevamente se apersonaron al banco, en el mes de noviembre de 2016, para averiguar sobre el estatus del préstamo que tenía la fallecida, ya que cuando iban a realizar el trámite de inscripción del Juicio de Sucesión de los bienes de su hermana se percataron que estaban secuestrados, toda vez que desconocían por qué el seguro no había cancelado.

No obstante, la entidad bancaria omitió comunicarles sobre la declinación de pago por parte de la compañía aseguradora, alegando que no se constituían como usuaria o consumidora bancaria, a pesar que en esta ocasión tenían la condición de herederas universales declaradas mediante el Auto No. 1884/507-15 de 7 de septiembre de 2016, ya que como reconoce la actora, la copia de dicha Resolución fue entregada el día 25 de noviembre de 2016. (Cfr. foja 47 del expediente administrativo)

Siendo ello así, en razón a lo establecido en los artículos 1530 y 1588 del Código Judicial, las precitadas tenían el derecho como herederas declaradas a



accionar contra terceros y poder legitimarse ante la ausencia del fallecido y a obtener información que requiera de un tercero.

En estos términos, la Caja de Ahorros debió brindar mayor información, orientando a las hermanas de la causante fallecida sobre cuál era el “procedimiento para el manejo de clientes fallecidos”, en este caso declinado el pago del préstamo por la compañía de seguros, y al cual hace alusión el banco que corresponde al Código 06-04.

En ese orden de ideas, advierte la Sala que el acto impugnado hace alusión al procedimiento establecido en el Código 06-04, y este preceptúa lo siguiente:

“ ...

*Que como se ha señalado, el Banco hace alusión a un “Procedimiento interno para el manejo de clientes declinados por la compañía de seguros (Código 06-04) el cual establece que: ‘1. Todo préstamo personal cuyo deudor haya fallecido y la compañía de seguros no haya declinado por omisión de enfermedad no declarada o de otra naturaleza dentro de los dos (2) primeros años de haber constituido dicho préstamo, la Gerencia de Banca Seguros notificará a la Gerencia de Administración de Trámite de Cobros, junto con la indicación de que se trata de un cliente fallecido declinado por la Compañía de Seguros y que no posee codeudor; 2. Si luego de la investigación que realice la Gerencia de Cobros, se determina que le cliente no posee bienes a su nombre, se debe proceder a verificar el monto de la reserva que tiene asignado este préstamo conforme a lo establecido en el Acuerdo 6-2000 de la Superintendencia de Bancos de Panamá”. (lo subrayado es nuestro);*

Que, así tenemos que en el expediente reposa a foja 33 copia de la nota fechada 21 de octubre de 2015, donde se comunica de la declinatoria de la póliza de seguro No. 007-01-000260, emitida por el Jefe del Departamento de Reclamos Riesgos Varios de la Compañía Internacional de Seguros S.A., dirigida a la Jefa de Operaciones-Departamento de Seguros de la CAJA DE AHORROS; así como a foja 51 del expediente copia del Memo 2016(324 E-02)235 fechado el 28 de junio de 2016, emitido por la Sub-Gerente Ejecutiva de Cobros a la Gerencia de Jurisdicción Coactiva, es decir a la fecha que se dio la declinatoria por la aseguradora y se comunicó a la Gerencia de Jurisdicción Coactiva, había un aproximado de 7 meses, aunado al tiempo que ya

había transcurrido ante el reclamo interpuesto en la aseguradora por el Banco (del cual desconocemos cuando fue presentado), incrementándose la deuda producto de los intereses moratorios; ..." (Cfr. foja 29-30 del expediente judicial)

De allí que, este Tribunal concluye que el banco debió brindar mayor información, a las hermanas de la causante fallecida, de conformidad con las normas y principios exigidos por la Ley Bancaria, con la finalidad que dichas herederas asumieran la obligación, sin violentar el Principio de Confidencialidad, toda vez que ellas siempre tuvieron anuentes, y querían hacerle frente a la misma, principalmente cuando la compañía de seguros había declinado el pago de la póliza.

Razón por lo cual, la entidad demandada además coligió que la actuación de la Caja de Ahorros puso en riesgo el crédito al no darle el seguimiento y procedimiento respectivo, tal como lo prevé el artículo 17 del Acuerdo 004-2013, en cuanto a monitorear de forma permanente el comportamiento de pago de los deudores y a todas las condiciones exógenas y endógenas que afectan la seguridad del cumplimiento.

En consecuencia, luego de surtidas las etapas del Proceso Administrativo, la entidad demandada sancionó a la Caja de Ahorros por un monto de quince mil balboas con 00/100 (B/.15,000.00), por incumplir con lo dispuesto en el artículo 192, numerales 1, 5, y 6 del Texto Único del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008; el artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011; y el artículo 17 del Acuerdo 4-2013 de 28 de mayo de 2013.

En relación al argumento que la Caja de Ahorros valoró las sentencias de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia aportadas dentro del proceso administrativo, en el período de alegatos, por el apoderado judicial de las hermanas de la fallecida, este Tribunal considera que en atención a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 786 del Código Judicial, los Jueces tienen conocimiento de los actos o documentos oficiales así publicados, y las mismas valdrán en

demandas, peticiones, alegatos y otras afirmaciones de las partes, sin necesidad de que consten en el proceso.

Por consiguiente, se desestiman los cargos de violación de los artículos 111, 199, y 200 del Decreto Ejecutivo 52 de 30 de abril de 2008, el artículo 2 del Acuerdo 1-2011 de 4 de enero de 2011, y los artículos 34, 140 y 145 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

En mérito de lo 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 SBP-No.0054-2018 de 02 de mayo de 2018, emitida por la Superintendencia de Bancos de Panamá, dentro de la Demanda Contenciosa Administrativa de Plena Jurisdicción, interpuesta por la apoderada judicial de la Caja de Ahorros; y, en consecuencia, **NIEGA** las demás pretensiones formuladas por la recurrente.

**Notifíquese;**

**CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES**  
MAGISTRADO

**CECILIO CEDALISE RIQUELME**  
MAGISTRADO

**EFRÉN C. TELLO C.**  
MAGISTRADO

**KATIA ROSAS**  
SECRETARIA