

Edicto No. SG. - 1570 -2021DV

El suscrito Secretario General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, hace saber que en el Proceso de Decisión de Quejas sobre Vehículos de Motor No. 234-19DV, instaurado por el señor GUILLERMO DANIEL DONADIO VELARDE, en contra del agente económico denominado THRIFTY CR VIA ES., amparado por la razón social INTER MARKETING INC., se ha dictado una RESOLUCIÓN, cuya fecha y parte resolutive es del tenor siguiente:

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. PANAMÁ, VEINTIOCHO (28) DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).

VISTO:

...

Por lo antes expuesto, el Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en uso de sus facultades legales, NO ADMITE las objeciones formuladas por el apoderado especial del agente económico, en el acto de audiencia, sobre las siguientes pruebas aportadas por el consumidor consistentes en: cuatro (4) impresiones a color de capturas de pantalla de mensajes de confirmación de transacción bancaria (fs.3-6); copia simple de impresión de correo electrónico (fj.7); original de nota dirigida al señor SANTIAGO (fs.8-10); cuatro (4) impresiones de correos electrónicos (fs.11-14).

ADMITE las pruebas presentadas por el consumidor, consistentes en: cuatro (4) impresiones a color de capturas de pantalla de mensajes de confirmación de transacción bancaria (fs.3-6); copia simple de impresión de correo electrónico (fj.7); original de nota dirigida al señor SANTIAGO (fs.8-10); cuatro (4) impresiones de correos electrónicos (fs.11-14).

NO ADMITE las objeciones formuladas por el apoderado especial del agente económico, a las pruebas aducidas por el consumidor, enlistadas en el acta de audiencia como: prueba pericial, con perito idóneo contable (punto 2), inspección judicial, con perito idóneo informático (punto 4); declaración de parte (punto 6); declaración de parte y reconocimiento de contenido y firma de correo electrónico visible a foja 7 (punto 7); reconocimiento de contenido y firma o recepción y contenido de correo electrónico visible a fojas 12 (punto 8), reconocimiento de contenido y firma o recepción y contenido de correo electrónico visible a fojas 13 (punto 9); auditoría informática (punto 13); solicitud especial, declaración de parte y reconocimiento de contenido y firma; solicitud número dos, conocimiento de pronunciamiento.

NO ADMITE las pruebas aducidas por el consumidor, consistentes en: "...1. Se sirva oficiar a la compañía THRIFTY RENT A CAR, toda la documentación pertinente que valide la relación de consumo, que y donde se indique todos los instrumentos, documentos, recibos, facturas, gestiones telefónicas, entrega y recibo de reclamos formales presentados, por mi persona y donde se pueda establecer los montos cancelados en términos de las boletas aplicados por la dirección nacional de Transito y Transporte Terrestre; 2. Pericial: Solicitamos prueba pericial con perito idóneo contable para que verifique los sistemas de pago y diligencias comerciales para que valide las siguientes interrogantes: a. Cuando se dio por enterada la empresa THRIFTY de la aplicación de las boletas en mención y b. Cuando se le aviso al cliente de la interposición de dichas boletas y, c. Monto de los recargos de dichas boletas. 3. Solicitamos conforme al artículo 186, obligación de presentar documentos, nuestro derecho de solicitar al tribunal que se ordene a TRHIFTY A suministrar, todos los documentos que estén en su posesión, bajo su custodia y control que constituyan o puedan servir de pruebas de los hechos que puedan ser legalmente divulgados y que guarden relación con los puntos controvertidos del proceso. Además que se me permita examinarlos, copiarlos o fotografíarlos. 4. Artículo.187, inspección judicial. Solicito respetuosamente realizar una inspección judicial in situ con mi persona y un perito autorizado en sistemas computarizados, sobre los lugares o cosas que hayan de ser materia de este proceso, tal como lo indica este artículo; dicha inspección puede efectuarse con la concurrencia de los peritos designados por el tribunal o las partes y para anexarse como acción exhibitoria de cosas muebles para reconocimiento judicial y que se nos permita levantar planos o tomar fotografías del lugar inspeccionado. 5. Artículo 188. Reconocimiento potestativo. Por este medio declaramos que de existir objeción de alguna de las pruebas dentro del dossier o fuera del mismo, solicitamos la aplicación del artículo 188 donde se nos permite reconocer un documento privado ante el juez previa identificación. O sea, el reconocimiento de firma y contenido por el suscriptor, tal como lo mandata también el concordante artículo 189, manifestamos nuestra solicitud. 6. Declaración de parte. Llamamos a declarar, visible a foja 7 del dossier a la persona que firmo dicho documento y sello con la siguiente descripción el mismo "Intermarketing Inc., recibido operaciones", visible pero no legible las letras F A entre otras, calendada o fechada el 11/2/2018 a las 4:29 p.m. 7. Solicitamos declaración de parte para que se presente en este tribunal la persona encargada de receptor, los correos electrónicos, a la dirección info@panamathrifty.com para que se presente en este tribunal y ratifique, la recepción de los

siguientes correos calendados en las siguientes fechas: visible a foja 7, reservaciones@panama.thrifty.com enviado el miércoles 7 de febrero 2018 19:57:42, con el título alerta de consumo realizado con su Tarjeta Banesco, desde este correo dovesa@cwpanama.net, ratificamos que solicitamos la presencia de esta persona para reconocimiento de firma y contenido de este correo en el despacho del Tribunal. 8. Visible a foja 12 desde el correo info@panamathrifty.com, 10/2/2018 11:43 a.m. desde el correo dovesa@cwpanama.net, ratificamos que solicitamos la presencia en este despacho del Tribunal de la persona que receipto este correo para reconocimiento de firma y contenido del mismo o recepción y contenido del mismo. 9. Visible a foja 13 desde el correo info@panamathrifty.com, 10/2/2018 11:43 a.m. desde el correo dovesa@cwpanama.net, ratificamos que solicitamos la presencia en este despacho del Tribunal de la persona que receipto este correo para reconocimiento de firma y contenido del mismo o recepción y contenido del mismo. 10. Solicitamos oficiar a la Dirección General de Ingresos una inspección judicial para validar los libros de contabilidad de TRHIFTY donde conste que efectivamente ingresaron los gastos correspondientes a las transacciones de las boletas en controversia en las declaraciones hacia esa entidad. 11. Solicitamos declaración de parte del señor que se presentó en esta diligencia la primera vez, calendada 5 de julio de 2019, 2:00 p.m. y que se presentó como representante de la compañía TRHIFTY, cuya generales juramos desconocer y que puede ser ubicado en la dirección de dicha compañía en vía España a lado de la Iglesia Del Carmen, al teléfono 204-9595, toda vez que queremos ratificar, que me comunicó que las boletas habian sido aplicadas a un camión estacionado en..., para ratificar que la boleta había sido puesta en vez de un vehículo sedan a un camión, hecho del que juramos totalmente desconocer hasta ese momento. Además pedimos que dicha persona que no se pudo acreditar en dicha audiencia presente todos los documentos pertinentes que lo acreditan para laborar y representar una empresa dentro de la República de Panamá, entre otros, permiso de trabajo, carnet de seguro social, etc., con el fin de validar, contrato de trabajo, record policivo, la idoneidad de este supuesto representante que se presentó ante este despacho administrativo judicial a resolver la controversia planteada en la queja 234-19 DV. 12. Que se presente a este despacho todas las grabaciones telefónicas realizadas durante el año 2018 y 2019, en conversatorios con la empresa TRHIFTY donde exista constancia, donde se pueda validar las solicitudes de reclamo que se interpusieron verbalmente a dicha empresa en medios digitales y por último; 13. Auditoría Informática. Solicitamos a este Tribunal, tenga a bien aprobar una auditoría informática, vía web, contables, de facturación, de interceptación de quejas, con el fin de determinar y sustentar, la falla en cuanto a la atención de reclamo suscrito en dicha empres fechado y receiptado según foja 7 desde el 7 de febrero de 2018 hasta la fecha, con peritos informáticos idóneos de las partes para realizar dicha auditoría en las instalaciones de dicha empresa. 14. Quisiéramos una inspección de todos los contratos de trabajo de todas las personas que se van a llamar, del estatus laboral, por parte de la empresa donde nos presenten su estatus laboral y por las que fui atendido en recepción entre ellas, llamamos a las dos recepcionistas por la cual fue atendido, una con acento extranjero cuyas generales juramos desconocer y con acento extranjero de tez blanca, cabello rubio, porte delgada, que puede ser localizada en THRIFTY vía España al teléfono antes descrito, a fin de corroborar la interposición de mi reclamo, in situ y de forma personal; rogamos a este Tribunal se sirva solicitar la presencia en este Despacho y con los siguientes documentos: contrato de trabajo, seguro social, permiso de trabajo, permiso de migración de Panamá, record policivo. Solicitud Especial: solicitamos a este agosto Despacho con el debido respeto que se sirva a admitir todas las pruebas antes presentadas y de existir objeción o solicitud de tacha por parte o por la contraparte perdón o su apoderado judicial, solicitamos el reconocimiento de firma, contenido, recepción o ejecución de correos electrónicos, recepción o ejecución de llamadas telefónicas, presentación de idoneidades certificadas, ratificadas, validadas por la junta de Ingeniería y Arquitectura de la República de Panamá, con su carné correspondiente actualizado a los peritos de la contraparte y que se presenten a la declaración de parte, todos los colaboradores antes indicados y solicitados y cuyas generales juramos desconocer, pero que pueden ser localizados en TRHIFTY, vía España frente a la Iglesia del Carmen, frente al antiguo IFHARU al teléfono 204-5959 y al correo electrónico info@panamathrifty.com, reservaciones@panama.thrifty.com y se presenten con sus respectivos contratos de trabajos, permisos de trabajo, carné de seguro social, cédula de Panamá, estatus de migración, permiso de migración y record policivo. La solicitud número dos, queremos conocer el pronunciamiento, la aparición de una excusa presentada por el abogado principal del agente económico por la no aparición en la segunda audiencia, toda vez que en el poder presentado en dicha audiencia, el abogado principal visible a foja 24 donde se otorga poder especial a la licenciada EDURNE RECALDE, cedulada No.2-98-1343, en su condición de abogada principal y al licenciado MILCIADES SANCHEZ cedulado No.8-753-1309, como abogado sustituto y por tanto no entendemos y somos del criterio que no excusamos ni mucho menos podemos validar ni aceptar visible a foja 25, la presentación de una excusa justificada donde la licenciado MILCIADES SANCHEZ indica que se encuentra en David, distrito de Bugaba atendiendo una diligencia previa, se excusa, sin embargo, no envía a su abogado sustituto causando graves daños y perjuicios, que deben ser indemnizados de manera efectiva y atribuibles a la responsabilidades del prestador del servicio según lo estipulado en el artículo 7 en los derechos de los consumidores y por tanto, solicitamos respetuosamente a este agosto tribunal que se interponga la respectiva indemnización y/o sanción por la irresponsabilidad de este agente económico, así como también por último, queremos que se presente en este

*Despacho en la fecha de la audiencia los seguros correspondientes en los vehículos utilizados y sus condiciones motivo de esta controversia.” (Sic) (fs.42-44).*

NO ADMITE las objeciones formuladas por el consumidor, a las pruebas documentales presentadas por el apoderado especial del gente económico: copia simple de contrato VES1115008 (fj.49); copia simple de la cédula y licencia de conducir del señor GUILLERMO DANIEL DONADIO VELARDE (fj.50.); copia simple de contrato VES1115008 (fj.51); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO No. 7090191 (parte superior derecha) y dos (2) copias de COMPROBANTE DE PAGO (parte inferior derecha) (fj.52); copia simple de documento denominado RENTAL INSPECTION FORM UNIT #: 13700 (fj.53); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO (fj.54); copia simple de contrato VES1115008 (fj.55); copia simple de documento denominado RENTAL INSPECTION FORM UNIT #: 13700 (fj.56); copia simple de REGISTRO UNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR No. 3904243 (fj.57); copia simple contrato de VES1115008 (fj.58); copia simple de documento denominado AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE, DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES, ESTADO DE CUENTA, con fecha: 30/01/2018 (fj.59); copia simple de documento denominado CONSULTA GENERAL DE BOLETAS: 779523 (fj.60); copia simple de BOLETA No. 779523 (fj.61); copia simple de contrato VES1120823 (fj.62); copia simple de licencia de conducir del señor GUILLERMO DANIEL DONADIO VELARDE (fj.63); copia simple de documento denominado RENTAL INSPECTION FORM UNIT #: 13755 (fj.64); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO No. 7836694 (parte superior derecha) y copia simple de COMPROBANTE DE PAGO (parte inferior derecha – ilegible) (fj.65); copia simple de contrato VES1120823 (fj.66); copia simple de documento denominado RENTAL INSPECTION FORM UNIT #: 13755 (fj.67); copia simple de REGISTRO UNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR No. 3864239 (fj.68); copia simple de documento denominado CONSULTA GENERAL DE BOLETAS: 1723518 (fj.69); copia simple de BOLETA No. 1723518 (fj.70); copia simple de documento denominado AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE, DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES, ESTADO DE CUENTA, con fecha: 13/07/2018 (fj.71).

ADMITE las pruebas documentales aportadas por el apoderado especial del agente económico, consistentes en: copia simple de contrato VES1115008 (fj.49); copia simple de la cédula y licencia de conducir del señor GUILLERMO DANIEL DONADIO VELARDE (fj.50.); copia simple de contrato VES1115008 (fj.51); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO No. 7090191 (parte superior derecha) y dos (2) copias de COMPROBANTE DE PAGO (parte inferior derecha) (fj.52); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO (fj.54); copia simple de contrato VES1115008 (fj.55); copia simple de REGISTRO UNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR No. 3904243 (fj.57); copia simple contrato de VES1115008 (fj.58); copia simple de documento denominado AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE, DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES, ESTADO DE CUENTA, con fecha: 30/01/2018 (fj.59); copia simple de documento denominado CONSULTA GENERAL DE BOLETAS: 779523 (fj.60); copia simple de BOLETA No. 779523 (fj.61); copia simple de contrato VES1120823 (fj.62); copia simple de licencia de conducir del señor GUILLERMO DANIEL DONADIO VELARDE (fj.63); copia simple de COMPROBANTE DE PAGO No. 7836694 (parte superior derecha) y copia simple de COMPROBANTE DE PAGO (parte inferior derecha – ilegible) (fj.65); copia simple de contrato VES1120823 (fj.66); copia simple de REGISTRO UNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR No. 3864239 (fj.68); copia simple de documento denominado CONSULTA GENERAL DE BOLETAS: 1723518 (fj.69); copia simple de BOLETA No. 1723518 (fj.70); copia simple de documento denominado AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE, DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES, ESTADO DE CUENTA, con fecha: 13/07/2018 (fj.71).

NO ADMITE las objeciones formuladas por el consumidor a las pruebas aducidas por el apoderado especial de la gente económico: solicitud de oficio a la empresa INTERMARKETING INC. (puntos 1 y 2); solicitud de oficio al REGISTRO ÚNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR (punto 3); solicitud de oficio a la AUTORIDAD DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE (puntos 4, 5, 7 y 8); declaración testimonial de RAFAEL HOSTIA (punto 6).

NO ADMITE las pruebas aducidas por el apoderado especial del agente económico, consistentes en: “...1. Solicitamos se oficie a la empresa INTERMARKETING INC. a fin de que los mismos, remitan copia autenticada y validada en su firma y contenido del contrato de arrendamiento No. VES1115008 emitido con fecha 3 de enero de 2018 y los contratos anexos o extensiones que se dieron con posterioridad al contrato inicial sobre el vehículo con matrícula CJ5719 de propiedad de la empresa INTERMARKETING. 2. Solicitamos se oficie a la empresa INTERMARKETING INC. a fin de que los mismos, remitan copia autenticada y validada en su firma y contenido del contrato de arrendamiento No. VES1120823 emitido con fecha 3 de enero de 2018 y los contratos anexos o extensiones que se dieron con posterioridad al contrato inicial sobre el vehículo con matrícula CL4134 de propiedad de la empresa INTERMARKETING. 3. Solicitamos se oficie al REGISTRO UNICO DE PROPIEDAD VEHICULAR a fin de que certifiquen la propiedad de los vehículos con matrícula CJ5719 y CL4134; 4. Solicitamos se oficie a la Autoridad de Transito y Transporte Terrestre a fin de

que certifiquen la existencia de la boleta de infracción No.1723518 impuesta sobre la placa CL4134 el día 15 de junio de 2018 y de igual forma certifiquen el pago ejecutado o realizado a dicha boleta. 5. Solicitamos se oficie a la Autoridad de Transito y Transporte Terrestre a fin de que certifiquen la existencia de la boleta de infracción No.779523 impuesta sobre la placa CJ5719 el día 4 de enero de 2018 y de igual forma certifiquen el pago ejecutado o realizado a dicha boleta. 6. Solicitamos se cite a declarar al señor RAFAEL HOSTIA gerente de operaciones de la empresa INTERMARKETING INC. localizable en las oficinas ubicadas en la barriada Torremolino Edificio de operación de THIRFTY a fin de que responda interrogatorio que se le pondrá de presente con respecto a la existencia de los mencionados contratos, las cláusulas de responsabilidad del cliente con respecto al pago de las multas, la vigencia de los contratos en mención y el trámite operativo dentro de la empresa para el cobro de boletas aplicadas a los clientes cuando le fueran impuestas al momento en que mantiene vehículos alquilados. 7. Solicitamos se oficie a la Autoridad de Transito y Transporte Terrestre a fin de que certifiquen la validez y autenticidad del estado de cuenta NRO. DOCUMENTO 00377680035268853 de fecha 30 de enero de 2018, donde se establece el cobro de la multa aplicada, al auto con matricula CJ5719, de fecha 4 de enero de 2018. 8. Solicitamos se oficie a la Autoridad de Transito y Transporte Terrestre a fin de que certifiquen la validez y autenticidad del estado de cuenta NRO. DOCUMENTO 00377680035268853 de fecha 13 de julio de 2018, donde se establece el cobro de la multa aplicada, al auto con matricula CL4134, impuesta el 15 de julio de 2018. Estas pruebas sobre la validez y autenticidad de los documentos emitidos por la Autoridad de Transito es a razón de que son documentos públicos emitidos por una Entidad Pública por lo cual solicitamos la verificación y validación de los mismos.” (Sic) (fs.45-46).

FUNDAMENTO JURÍDICO: Artículo 100 numeral 3, Artículo 119 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007; Ley 14 de 20 de febrero de 2018; Artículos 2 numeral 17, 4 y 7 de la ley 51 de 22 de julio de 2008 modificado por la Ley 82 de 9 de noviembre de 2012; artículos 780, 781, 783, 793, 833, 856, 857, 861, 862, 875, 876, 879, 893 y demás concordantes del Código Judicial.

Notifíquese y Cúmplase,

(Fdo.)  
Eliás Eliás Cabrera  
Director Nacional de Protección  
al Consumidor.

DNP/EEC/DV/EVD  
Queja No. 234-19DV

Por tanto, a fin que sirva de formal NOTIFICACIÓN, SE FIJA el presente EDICTO en lugar visible, el día de hoy, cinco (5) de agosto de dos mil veintiuno (2021), a las nueve de la mañana (9.00am), por el término de veinticuatro (24) horas.



Licdo. Osvaldo Espino P.  
Secretario General



SG/OEP/EVD  
Queja No. 234-19DV