

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1603

MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA  
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 5 de septiembre de 2023

**Proceso Contencioso  
Administrativo de Plena  
Jurisdicción Especial.**

La firma forense Alemán, Cordero, Galindo & Lee, actuando en nombre y representación de la sociedad **Banco General, S.A.**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP No.038-22 J de 29 de julio de 2022, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

**Concepto de la Procuraduría  
de la Administración.  
Expediente 706492023**

**Señor Magistrado Presidente de la Sala Tercera, de lo Contencioso  
Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia.**

Acudo ante usted, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, para intervenir en interés de la Ley, en el proceso descrito en el margen superior, en atención a lo indicado en el Oficio 1546 de 7 de julio de 2023, proferido por la Sala Tercera, en el que se señaló que *“El Procurador de la Administración intervendrá en la presente causa, en interés de la Ley”* (Cfr. foja 32 del expediente judicial).

En ese contexto, nos encontramos ante un proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción en el cual se impugna una resolución que en la vía gubernativa resolvió sancionar a la empresa accionante Banco General, S.A., por incumplir normas del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, sobre beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad, específicamente al no otorgar el descuento del 50% en los gastos o comisiones de cierre en los préstamos efectuados en conformidad con el artículo 1 numeral 12 de la normativa legal antes mencionada.

**I. Breves antecedentes.**

Conforme se desprende del contenido del expediente judicial, el 18 de marzo de 2022, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al

Consumidor y Defensa de la Competencia inició la correspondiente investigación administrativa por presuntas infracciones a la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en virtud de la queja No.15-22 J de 29 de julio de 2019, presentada por el señor Roberto Isaac Rasedo Salvatierra, quien señaló “... *acudo ante ud. a interponer queja a fin de que se investigue si me han hecho los descuentos de Jubilados mediante la ley 6 del 16 de junio de 1987 ya que desde el 21 de noviembre de 2006 hasta la fecha estoy pagando y todavía mantengo un saldo de 36,611.89 en el Banco...*” (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

En razón de la investigación administrativa, la cual culminó con la emisión de la Resolución DNP No.038-22 J de 29 de julio de 2022, a través de la cual el **Director Nacional de Protección al Consumidor**, ordenó al agente económico Banco General, S.A., devolver el monto de mil setecientos noventa balboas con cuarenta y cinco centésimos (B/.1,792.45), y además lo sancionó con una multa de trescientos balboas (B/.300.00), por haber infringido lo dispuesto en la Ley 6 del 16 de julio de 1987 (Cfr. fojas 24 a 26 del expediente judicial).

El citado acto administrativo fue objeto de un recurso de apelación interpuesto por la afectada ante el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, lo que dio lugar a la emisión de la **Resolución ADPC-0565-23 de 17 de marzo de 2023**, que fue notificada a la sociedad demandante el 2 de mayo de 2023, con lo cual quedó agotada la vía gubernativa; de tal suerte que el 30 de junio de 2023 acudió ante la Sala Tercera para interponer la demanda que ocupa nuestra atención, solicitando además de la declaratoria de ilegalidad del acto acusado, el restablecimiento de los derechos de la entidad bancaria, en el sentido que se le comunique al señor Roberto Isaac Rasedo Salvatierra lo decidido por el Tribunal y que, en consecuencia, esta última debe devolver las sumas de dinero que le fueron entregadas en cumplimiento de lo decidido (Cfr. fojas 2-20, 27-30 y reverso del expediente judicial).

## **II. Disposiciones que se aducen infringidas.**

La apoderada judicial de la sociedad actora señala como normas vulneradas las siguientes:

A. El artículo 1 (numeral 12) del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, que señala que los panameños o los extranjeros residentes en el territorio nacional que tengan cincuenta y cinco (55) años o más, si son mujeres; o sesenta (60) años o más, si son varones; y todos los jubilados y pensionados por cualquiera género gozarán, entre otros, del siguiente beneficio, descuento de cincuenta por ciento (50%) de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales y comerciales que efectúen a su nombre en los bancos, financieras e instituciones de crédito. Ninguna entidad pública o privada podrá cobrar suma alguna en concepto de servicios de descuento, ni a los prestatarios beneficiados con la presente Ley, ni a los bancos, financieras, cooperativas e instituciones de crédito en las transacciones de préstamos personales y comerciales que efectúen a su nombre (Cfr. la Gaceta oficial 26314-A de 30 de junio de 2009 y las fojas 14-15 del expediente judicial); y

B. Los artículos 34, 140 y 146 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, normas que indican los principios que informan al procedimiento administrativo general, entre estos, debido proceso, objetividad y estricta legalidad; que sirven como pruebas los documentos, el testimonio, la inspección oficial, las acciones exhibitorias, los dictámenes periciales, los informes, los indicios, los medios científicos, las fotocopias o las reproducciones mecánicas y los documentos enviados mediante facsímil y cualquier otro elemento racional que sirva a la formación de la convicción del funcionario, siempre que no estén expresamente prohibidos por la ley ni sean contrarios a la moral o al orden público; y que el funcionario expondrá razonadamente en la decisión el examen de los elementos probatorios y el mérito que les corresponda, cuando deba ser motivada de acuerdo con la ley (Cfr. fojas 15-19 del expediente judicial).

#### **IV. Posición de la parte actora respecto a los cargos de infracción.**

A fin de sustentar su pretensión, la apoderada especial de la sociedad demandante indicó, entre otras cosas, que la Autoridad vulneró el artículo 1 (numeral 12) del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, habida cuenta que: *“El numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 1987 es claro en establecer que las personas jubiladas tienen derecho a un*

*‘Descuento de 50% de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales’, pero no más allá de esto. Sin embargo, en la Resolución DNP No. 038-22J de 29 de julio de 2022, la autoridad demandada obliga a BANCO GENERAL a aplicar al préstamo otorgado al señor ROBERTO RASEDO dos veces el descuento del 50% sobre la comisión de cierre y gastos administrativos. Esto porque a pesar de que el Banco aplicó ese descuento a que tiene derecho el señor jubilado, y así lo hizo constar expresamente en la hoja de liquidación del préstamo, la entidad demandada, como resultado de la violación directa de la ley, ordenó la imposición de un descuento adicional del 50% sobre la suma de dinero que ya tenía el descuento del 50% sobre la comisión de cierre y gastos administrativos, en el préstamo del señor Rasedo.’* (Cfr. foja 15 del expediente judicial).

Finalmente, la apoderada judicial de la accionante, manifiesta que se violaron los artículos 34, 140 y 146 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, porque no se realizó un examen de las pruebas presentadas, aducidas y practicadas dentro del procedimiento administrativo que se surtió en la entidad demandada, por lo que considera se infringió el principio de estricta legalidad, objetividad y debido proceso, en ese sentido manifiesta:

“Si bien, en la Resolución DNP No. 038-22J de 29 de julio de 2022, se listan las pruebas aportadas al proceso por BANCO GENERAL, en la resolución no se expone que las pruebas allegadas al proceso hayan sido examinadas y mucho menos que se les haya aplicado el mérito que les correspondía.

A su vez, la Resolución ADPC 0565-23 de 17 de marzo de 2023, solo se refiere al Informe expedido por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercadeo, sin entrar a analizar el resto de las pruebas que reposaban en el expediente y que eran concluyentes y certeras en demostrar que el descuento del 50% en la comisión de cierre y gastos de administración sí fue aplicado en el préstamo otorgado al Señor Rasedo, en su condición de jubilado.

Si la ACODECO hubiese revisado la hoja de liquidación del Préstamo Personal del BANCO CONTINENTAL DE PANAMÁ, S.A., a foja 60 del expediente administrativo, hubiese podido observar que en la parte denominada ‘DETALLE DE LA TRANSACCIÓN’ en la hoja de liquidación, se listan aquellos gastos en que se incurrirá producto del préstamo, como gastos de notaría, timbres, **comisión de manejo** y **gastos de administración** del contrato de préstamo personal de ROBERTO RASEDO, y que en los rubros de **comisión de manejo** y **gastos de administración**, abajo y al lado derecho de cada rubro se lee la palabra ‘Descuento % 50’.

Si la ACODECO hubiese revisado las hojas de liquidación de Préstamo Personal del BANCO CONTINENTAL DE PANAMÁ, S.A., de clientes no jubilados, aportadas como elementos comparativos y a fojas 61 y 62 del expediente administrativo, hubiese podido determinar que a estos clientes no se les aplicó el descuento del 50%.” (Cfr. fojas 17-18 del expediente judicial).

**V. Posición de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, respecto a los cargos de infracción.**

En atención a lo anterior, el 18 de julio de 2023, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de la Nota A-418-23/JQQ/Legal, emitió su informe de conducta, en donde indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

“...

**PRIMERO:** El día 18 de marzo de 2022, el señor RUBÉN C. GUERRERO, con número de cédula 8-502-858, actuando en nombre y representación del señor ROBERTO I. RASEDO, con número de cédula No. 8-165-681, interpuso formal queja administrativa ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de esta Autoridad, en contra del agente económico **BANCO GENERAL, S.A.**, (fs. 1-3), solicitando el beneficio de descuento de tasa de interés y comisión de cierre, en base a los siguientes hechos:

...

Luego de la exposición de los hechos citados, con la aportación de una serie de documentos como sustento de estos, (fs. 4-22).

**SEGUNDO:** Mediante la vista del 21 de marzo de 2022, el Director Nacional de Protección al Consumidor, ordena apertura de la investigación administrativa contra el agente económico **BANCO GENERAL, S.A.**, por presuntas infracciones a la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, dentro del **expediente No. 15-22 J**, (f. 23).

**TERCERO:** Mediante Citación Única de 21 de marzo de 2022, expedida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, se notificó al agente económico **BANCO GENERAL, S.A.**, para comparecer el día 12 de mayo de 2022, a las 11 :00 A.M., a las Oficinas de la **ACODECO**, para la presentación de los descargos de rigor, por presuntas infracciones a Ley No. 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, (f. 24).

**CUARTO:** El 12 de mayo de 2022, el licenciado **LUIS EDUARDO QUIRÓS**, presenta contestación de queja junto con las pruebas correspondientes al caso en cuestión, adicionalmente aporta poder especial otorgado por la licenciada **ANA MARIA BONILLA**, apoderada legal del Banco, conferido a los licenciados **JUAN CARLOS CABALLERO**, **NAIROBIA ESCRUCERIA GONZÁLEZ**, **LUIS EDUARDO QUIRÓS** y **GUADALUPE STANZIOLA**; certificación de Registro Público, donde consta la existencia del Banco, aviso de operación del Banco, copia de cédulas de los apoderados. (fs. 25-112).

**QUINTO:** El día 22 de junio de 2022, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, mediante el Departamento de Investigación del

Consumidor solicita al Departamento de Análisis y Estudio de Mercado, que realice análisis financiero dentro del expediente 15-22J, cuyo consumidor es el señor **ROBERTO I. RASEDO** y el Agente Económico **BANCO GENERAL, S.A.**, para que se verifique si de acuerdo a la documentación aportada dentro del expediente, el beneficiario de la Ley N, 6 de 16 de junio de 1987, se le otorgaron los descuentos que le corresponde, en caso contrario, indicar la suma a devolver, (f 113).

**SSEXTO:** Mediante memo DAEM-293-22 de 21 de julio de 2022 (fs. 114-116), emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, llegó al siguiente resultado:

‘...’

**RESULTADOS FINANCIEROS:** (sic)

En base a la información presentada por el consumidor y Banco General. S.A., que reposa en el respectivo expediente del caso, se determina que el banco, le deberá devolver en cuenta (sic) a comisión de cierre la suma de **B/1,792.45, por descuento no otorgado**, Por porta (sic) parte, el banco le brindó los descuentos en tasa de interés, de acuerdo a lo que estipula la Ley 6 de junio de 1987. El banco no cobró FECl.

...’

**I. RESOLUCIÓN DE LA CONTROVERSI**

**SSEXTIMO:** El Director de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, mediante Resolución DNP No. 038-22 J de 29 de julio de 2022 (fs. 118-120), previa valoración del caudal probatorio. recabado en la investigación administrativa, resolvió lo siguiente:...” (La negrita es de la fuente) (Cfr. fojas 33-36 del expediente judicial).

**III. Concepto de la Procuraduría de la Administración.**

Luego de haber realizado un análisis de las constancias que reposan en autos, esta Procuraduría considera que **le asiste la razón a la recurrente**, referente a lo actuado por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, al emitir el acto objeto de reparo que, en su opinión, es contrario a Derecho, por haber violentado las disposiciones arriba mencionadas, las cuáles serán analizadas de manera conjunta en atención a la relación que guardan entre sí.

Al realizar un análisis de las pretensiones de la actora, podemos observar que su causa de pedir gira, básicamente, en torno a que la Dirección de Protección al Consumidor de la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** en su investigación no tomo en consideración la prueba documental aportada al proceso; es decir, el “Pagaré y la hoja de Liquidación de Préstamo Personal del BANCO CONTINENTAL DE PANAMÁ, S.A., (documentos que constan a fojas 42 y 60, respectivamente, del expediente

administrativo)”, a través de los cuales se señala que Banco Continental de Panamá, S.A. (hoy Banco General, S.A.) otorgó a Roberto Rasedo un préstamo personal Número 001227656310, el cual fue liquidado en Banco Continental de Panamá, S.A., el 21 de noviembre de 2006, por la suma de cincuenta y un mil doscientos doce balboas con noventa y nueve centésimos (B/.51,212.99), a una tasa de interés nominal de ocho por ciento (8.00%), y una tasa de interés efectiva de nueve punto sesenta y seis por ciento (9.66%), con mensualidades de cuatrocientos cuarenta y tres balboas con setenta y ocho centésimos (B/.443.78), concluyendo que le fue aplicado al consumidor el descuento del cincuenta por ciento (50%) para el rubro de la Comisión de Manejo, y otro de cincuenta por ciento (50%) para el rubro de Gastos de Administración; y que además no se realizó un examen de las pruebas presentadas, aducidas y practicadas dentro del procedimiento administrativo que se surtió en la entidad demandada.

Antes de presentar los argumentos en los cuales se sustenta lo arriba indicado, consideramos oportuno hacer mención del resuelto primero del acto objeto de reparo, el cual es del tenor siguiente:

**“PRIMERO: ORDENAR** al agente económico **BANCO GENERAL, S.A., DEVOLVER** el monto de **MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS (B/.1,792.45)**, en concepto de comisión de cierre, correspondiente al préstamo del señor **ROBERTO ISAAC RASEDO SALVATIERRA**, con cédula de identidad personal No.8-165-681, por el descuento aplicable a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad.

**SEGUNDO: SANCIONAR** al agente económico **BANCO GENERAL, S.A.**, sociedad anónima registrada al Folio No. 16183 (S) del Registro Público de Panamá, cuyo representante legal es **RAUL ALEMAN ZUBIETA**, con multa de **TRESCIENTOS BALBOAS (B/.300.00)**, por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad. La totalidad del monto de la sanción será ingresado al Fondo Especial de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN).

...” (Cfr. foja 26 del expediente judicial).

Como se observa, del fragmento arriba transcrito, la sanción impuesta por la ACODECO a la demandante, se produjo como consecuencia de la infracción a lo dispuesto en el artículo 1 (numeral 12) y 5 del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987.

En ese sentido, el análisis al que nos debemos avocar debe girar en relación a la determinación del cumplimiento o no, de lo dispuesto en dichas disposiciones; y en consecuencia, acreditar la procedencia jurídica de la imposición de la sanción aplicada a la hoy actora.

En ese orden de ideas, debemos iniciar por hacer referencia a los artículos 1 (numeral 12) y 5 del Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987; los cuales establecen los siguientes beneficios y sanciones:

**“Artículo 1.** Los panameños o extranjeros residentes en el territorio nacional que tengan cincuenta y cinco años o más, si son mujeres; o sesenta años o más, si son varones; y todos los jubilados y pensionados por cualquier género gozarán de los siguientes beneficios:

...

12. Descuento de cincuenta por ciento (50%) de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales y comerciales que efectúen a su nombre en los bancos, financieras e instituciones de crédito.

...” (El subrayado es nuestro).

**“Artículo 5.** Las personas naturales o jurídicas que se nieguen a prestar los servicios en las condiciones y con las tarifas establecidas en la presente Ley, serán sancionadas por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia con multas de cincuenta balboas (B./50.00) a cinco mil balboas (B./5,000.00), las cuales ingresaran al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

Para determinar el monto de la multa que debe imponerse en cada caso, se tomarán en cuenta la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa, si hay o no reincidencia y otros factores similares.

Corresponderá a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia conocer y resolver las denuncias que se presenten contra las personas naturales o jurídicas que violen lo dispuesto en esta Ley. Igualmente, la Autoridad, exigirá que todo establecimiento público mantenga en un lugar visible los descuentos a que tienen derecho los beneficiarios de esta Ley y supervisará el cumplimiento en todo lo dispuesto en ella.” (Cfr. Gaceta Oficial Digital No.29183-A del miércoles 23 de diciembre de 2020).

Como se observa, las disposiciones arriba citadas, y que de paso, resaltamos, fueron aquellas que sirvieron de sustento para ordenar la devolución de la suma de mil setecientos noventa y dos con cuarenta y cinco centavos (B/.1,792.45), y la aplicación de la sanción contenida en el acto objeto de reparo; disposiciones que establecen la obligación a todas las entidades bancarias y financieras de realizar el descuento de cincuenta por ciento (50%) de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales como lo establece la Ley 6 de 16 de junio de 1987, y en caso de que se nieguen serán sancionadas por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; siendo esta supuesta omisión, lo que trajo como consecuencia la imposición de la multa a la sociedad **Banco General, S.A.**

Lo anterior es importante tenerlo presente; puesto que, como indicamos en párrafos que anteceden, si bien existen elementos circunstanciales que rodean el caso que nos encontramos analizando, la sanción **se produjo por la supuesta no aplicación del descuento que conforme la Ley 6 de 1987, le correspondía al señor Roberto Rasedo** por parte de la hoy accionante.

En este marco conceptual, consideramos oportuno resaltar que en la vía gubernativa y dentro del desarrollo de los supuestos hechos en los que la recurrente fundamenta su demanda, así como al momento de hacer mención de las supuestas normas infringidas además del concepto de su violación, **la actora en todo momento indica que realizó los descuentos a los que se refieren las normas arriba citadas, de manera oportuna**, lo cual, de sus propios argumentos nos permite percibir que no desatendió los lineamientos que señala la norma legal.

En este mismo sentido, si analizamos el acto objeto de reparo, observaremos los elementos que resultan cardinales dentro del desarrollo que nos encontramos realizando, dentro de los cuales se encuentra el memo DAEM-293-22 de 21 de julio de 2022 (fs. 114-116), emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, llegó al siguiente resultado a saber:

“...

#### **ANÁLISIS**

En la foja 42 se encuentra el pagaré del préstamo personal Roberto Rasedo, con fecha del 21 de noviembre de 2006 y vencimiento en octubre de

2034 (27 años), por un monto de B/.51,212.99, pagadero mediante 307 abonos mensuales de B/.443.78, a partir de la primera quincena del 2007, con tasa de interés nominal pactada de 8.00%.

Para los efectos comparativos, el Banco General, S.A. presentó la hoja de liquidación del préstamo por B/.9, 434.00 del 16 de diciembre de 2006, de un consumidor no jubilado (foja 61) con el detalle como sigue:

Comisión cobrada al señor Rasedo Comisión cobrada a cliente no Jubilado  
 $(B/.3.584.89 / (B/.443.78 \times 307)) \times 100 = 2.63\%$   $(B/.566.04 / (B/.140.00 \times 120))$   
 $= 3.37\%$

Al aplicarle el 50% de descuento a la comisión de cierre cobrada a un cliente no jubilado, tenemos el siguiente resultado:  $3.37 \times 0.50 = 1.68\%$ , lo que nos indica que al señor Roberto Rasedo, no se le otorgó el descuento en comisión de cierre, por lo que procedemos a calcularlo como sigue:

Comisión de Manejo (B/.2, 048.51) + Gastos de Administración (B/.1,536.38) =  
 $B/.3,584.89 \times 0.50 = B/.1,792.45$

El banco no cobró FECCI en esta transacción.

La hoja de liquidación del préstamo del no jubilado (foja 61), muestra que al cliente se le ofreció una tasa de interés nominal anual de 10.00%. es decir, que, si a esta tasa le aplicamos el 15% de descuento, quedaría como sigue:  $10.00\% \times 0.85 = 8.50\%$  (que es la tasa que se le debió ofrecer al cliente), no obstante, se le otorgó una tasa de interés nominal anual de 8.00%;  $0.50\%$  ( $8.50\% - 8.00\%$ ) por debajo de lo que se le debió otorgar.

Consecuentemente, al cliente se le otorgó el debido descuento en cuanto a tasa de interés.

#### **RESULTADOS FINANCIEROS:**

En base a la información presentada por el consumidor y Banco General, S.A., que reposa en el respectivo expediente del caso, se determina que el banco, le deberá devolver en cuenta (sic) a comisión de cierre la suma de **B/.1,792.45**, por descuento no otorgado. Por otra parte, el banco le brindó los descuentos en tasa de interés, de acuerdo a lo que estipula la Ley 6 de junio de 1987. El banco no cobró FECCI.

... (sic fojas 115-116).” (Cfr. foja 25 del expediente judicial).

Sobre la base de lo antes anotado, el **Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** al resolver el recurso de apelación presentado en contra de la Resolución DNP No.038-22 J de 29 de julio de 2022, si dicha actuación se ajustó a derecho, en la correcta interpretación de las disposiciones legales que rigen la materia en relación con lo que expone la recurrente, añade lo que a continuación se transcribe:

“Luego de expuestos los argumentos de orden fácticos y jurídicos, esta autoridad administrativa A-quem se dispone a resolver el presente

proceso administrativo de ‘marras’ sin antes examinar las piezas de carácter procesal y probatorio, y así determinar si lo decidido por la Dirección de Protección al Consumidor es conforme a la Ley N° 6 de 1997 y sus modificaciones.

Efectivamente, el quejoso ROBERTO I. RASEDO, a través del autorizado RUBÉN CÉSAR GUERRERO PIMIENTA, interpone proceso administrativo en contra del BANCO GENERAL, por incumplimiento de los descuentos de ley conforme a la norma que establece beneficio a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, y solicita los beneficios de descuentos de la tasa de interés y de comisión de cierre. (Cfr. Fojas 1 a la 6).

Con base al informe, visible a fojas 114 a la 116, expedido por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, identificado con el número de DAEM-293-22 de 21 de julio de 2022, tomando en cuenta las pruebas adjuntas al ‘dossier’, y la solicitud del quejoso en relación a la tasa de intereses, este infirió, ‘... que la hoja de liquidación del préstamo del 110 jubilado, foja 61, muestra que al cliente se le ofreció una tasa de interés nominal anual de 10.00%. es decir, que si a esta tasa le aplicamos el 15% de descuento, quedaría como sigue:  $10.00\% \times 0.85 = 8.50\%$  (que es la rata que se le debió ofrecer al cliente), no obstante, se le otorgó una tasa de interés nominal anual de 8.00%, es decir, 0.50% por debajo de lo que debió haberse otorgado...’, de tal suerte, que si aplicó los descuentos de ley según el artículo 1, numeral 14 de la norma que beneficia a los jubilados, pensionados y tercera edad. (Fojas 115).

Por otro lado, en relación a los descuentos de comisión de cierre, conforme al informe del DAEM. el agente económico BANCO GENERAL. S.A., no probó que aplicó los descuentos de ley correspondiente, por ende, deberá de devolver la suma de B/.1,792.45, por descuento no otorgado, según el artículo 1, numeral 12 de la Ley N° 6 de 1987 y sus modificaciones (Cfr. Foja 115) (El resaltado en negrita es nuestro).

En consecuencia, esta autoridad administrativa de segunda instancia estima que los alegatos expresados en los recursos correspondientes, no lograron enervar la decisión proferida por el A-quo, por consiguiente, se confirmará en todas sus partes el acto administrativo calendado el 29 de julio de 2022 proferido por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor. Y así se resolverá.

...” (Cfr. foja 29 expediente judicial).

En otro orden de ideas, es importante destacar que aunque el numeral 11 del artículo 96 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, le atribuye al administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor la facultad de conocer los recursos de apelación como el promovido por la sociedad **Banco General, S.A.**, en contra la Resolución DNP No.038-22 J de 29 de julio de 2022, este funcionario no puede perder de vista que al evaluar las pruebas allegadas al

expediente, debió analizar la controversia no sólo desde la óptica de lo señalado por su Departamento de Análisis y Estudios de Mercado en el informe identificado con el número de DAEM-293-22 de 21 de julio de 2022, el cual contiene un yerro en la valoración y examen de la situación, que los llevó a concluir que no se había otorgado el beneficio al señor **Roberto Rasedo**, lo anterior cobra sustento, en el hecho que la entidad demandada realizó el análisis sobre la base de un documento comparativo, presentado por el Banco General, S.A., que guarda relación con una Hoja de Liquidación de un Préstamo por B/.9, 434.00 fechado 16 de diciembre de 2006, con una duración de 120 meses de otro consumidor no jubilado., en ese sentido, la autoridad demandada emite un criterio de dicho documento, señalando lo siguiente: *“La hoja de liquidación del préstamo del no jubilado (foja 61), muestra que al cliente se le ofreció una tasa de interés nominal anual de 10.00%, es decir, que si a esta tasa le aplicamos el 15% de descuento, quedaría como sigue:  $10.00\% \times 0.85 = 8.50\%$  (que es la tasa que se le debió ofrecer al cliente), no obstante, se le otorgó una tasa de interés nominal anual de 8.00; 0.50% (8.50% - 8.00%) por debajo de lo que se le debió otorgar. Consecuentemente, al cliente se le otorgó el debido descuento en cuanto a tasa de interés.”*

Dentro de este contexto, igualmente debió examinar la controversia que ahora ocupa nuestra atención, con el resto del caudal probatorio que se encuentra en el expediente administrativo, y que inciden sobre la situación planteada, entre ellas, el documento denominado “BANCO CONTINENTAL DE PANAMÁ, S.A. LIQUIDACIÓN DE PRÉSTAMO PERSONAL”, que constan a foja 60 del expediente administrativo, del que se desprende sin mayor dificultad que la entidad bancaria le aplicó al consumidor el descuento del cincuenta por ciento (50%) para el rubro de la Comisión de Manejo, y otro de cincuenta por ciento (50%) para el rubro de Gastos de Administración, como a continuación se detalla:

1. COMISIÓN DE MANEJO, es por la suma total de B/.4,097.02, al aplicarle el 50% de descuento establecido por Ley en este rubro, el monto pagado por es por la suma de B/.2,048.51. Veamos:

$$B/.4,097.02 - 50\% = B/.2,048.51$$

2. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN, es por la suma total de por la suma de B/.3,072.76, al aplicarle el 50% de descuento establecido por Ley en este rubro, el monto pagado por es por la suma de B/.1,536.38. Veamos:

$$B/.3,072.76 - 50\% = B/.1,536.38$$

Los elementos de hecho y de Derecho expuestos en las páginas previas, nos permiten afirmar que en este caso no se infringió el artículo 1 (numeral 12) del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, ya que, contrario a lo alegado por la entidad demandada, resulta evidente que fueron precisamente las pruebas allegadas al expediente administrativo las que mostraron que la entidad bancaria le aplicó al consumidor el descuento del cincuenta por ciento (50%) para el rubro de la Comisión de Manejo, y otro de cincuenta por ciento (50%) para el rubro de Gastos de Administración, los cuales fueron calculados de acuerdo al plazo (307 abonos mensuales) y monto del préstamo personal No.001227656310 (por la suma de B/.51,212.99); situación que como se evidencia se realizó a la fecha en que se otorga el préstamo personal al señor **Roberto Rasedo**; es decir, el día 21 de noviembre de 2006.

Por otra parte, compartimos lo manifestado por la actora en torno a la supuesta violación de los artículos 34, 140 y 146 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, habida cuenta que los argumentos planteados en los descargos y los documentos que aportó la sociedad **Banco General, S.A.**, no fueron analizados por el funcionario de primera y segunda instancia antes de proferir sus decisiones, por lo que consideramos se infringieron los principios de debido proceso, objetividad y estricta legalidad que deben caracterizar todas las actuaciones administrativas.

Por todos los anteriores señalamientos, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **ES ILEGAL la Resolución DNP No.038-22 J de 29 de julio de 2022, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**; y, en consecuencia, pide se desestimen las demás pretensiones de la actora.

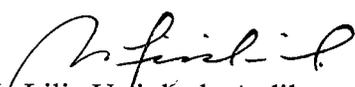
**IV. Pruebas:**

A. Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente administrativo que guarda relación con este caso, que fue aportado por la entidad demandada con el informe de conducta, y que reposa en la secretaría del Tribunal.

**V. Derecho.** Se acepta el invocado por la recurrente.

**Del Señor Magistrado Presidente,**

  
Rigoberto González Montenegro  
**Procurador de la Administración**

  
María Lilia Urrutía de Ardila  
**Secretaria General**