

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 1648

MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 24 de noviembre de 2021

Proceso Contencioso Administrativo de
Plena Jurisdicción.

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 ADPC 0363-21 de 27 de mayo de 2021, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, y para que se hagan otras declaraciones.

Contestación de la demanda.

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 2 del artículo 5 de la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, con el propósito de contestar la acción contencioso administrativa de plena jurisdicción descrita en el margen superior.

Mediante el Oficio No.1890 de 13 de agosto de 2021, el Magistrado Sustanciador determinó que la Procuraduría de la Administración actúa en este proceso en defensa del acto acusado (Cfr. foja 34 del expediente judicial).

I. **Los hechos en que se fundamenta la demanda, los contestamos de la siguiente manera:**

Primero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Segundo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Tercero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Cuarto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Quinto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Sexto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Séptimo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Octavo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Noveno: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Primero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Segundo: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Tercero: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Cuarto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Quinto: No es un hecho; por tanto, se niega.

Décimo Sexto: No es un hecho; por tanto, se niega.

II. Disposiciones que se aducen infringidas.

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

A. El artículo 1 (numeral 14) del Texto Único de la Ley No.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 quince por ciento (15%) en la tasa de interés máximo que la Ley le permita cobrar a bancos, financieras, cooperativas e instituciones de crédito en préstamos personales y comerciales a su nombre (Cfr. la Gaceta oficial 26314-A de 30 de junio de 2009 y las fojas 9-11 del expediente judicial);
y

B. Los artículos 34, 52 (numeral 4), 140, 145, 147 y 174 de la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, los que en ese orden establecen los principios que informan al procedimiento administrativo general; los vicios de nulidad absoluta de los actos administrativos cuando se dictan con prescindencia u omisión de trámites fundamentales; los elementos que sirven como pruebas; la regla de la sana crítica para evaluar los medios de convicción; las acreditaciones de oficio por el funcionario de primera instancia; y el otorgamiento del término para que se surta la apelación (Cfr. fojas 11-18 del expediente judicial).

III. Breves antecedentes del caso y descargos de la Procuraduría de la Administración, en representación de los intereses de la entidad demandada.

Según consta en autos, la acción contencioso administrativa bajo examen está dirigida a que se declare nula, por ilegal, la Resolución ADPC 0363-21 de 27 de mayo de 2021, emitida por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** en la que se decidió modificar la Resolución DNP No.001-21 J de 25 de febrero de 2021, para que se lea en su parte resolutive lo siguiente: "...**ORDENAR** al agente económico **BANCO GENERAL, S.A.**, **DEVOLVER** el monto de **Catorce Mil Doscientos Ocho Balboas con Noventa y Nueve Centavos (B/.14,208.99)**, y aplicar en lo sucesivo el descuento a la tasa de interés máximo que se cobra a **RUBEN CESAR GUERRERO PIMIENTA**, con cédula de identidad No. 8-502-858, por descuento aplicable a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad" que fue notificada el 10 de junio de 2021, al apoderado especial de la hoy recurrente (Cfr. fojas 23-29 del expediente judicial).

Comoquiera que se trata de una resolución modificatoria que agotó la vía gubernativa, el 10 de agosto de 2021, la empresa **Banco General, S.A.**, interpuso la demanda que ocupa nuestra atención, con el propósito que se declare nulo, por ilegal, el acto administrativo impugnado y que, como consecuencia de tal declaratoria, se aplique "...en lo sucesivo el descuento a la tasa de interés máximo que se cobra al señor Rubén Cesar Guerrero Pimiento, en concepto de descuento de Tasa de Interés que corresponde a préstamos otorgados a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad"; además, que se restablezcan los derechos de la sociedad, en el sentido que se le comunique al prenombrado lo decidido por el Tribunal y que, en consecuencia, este último debe devolver las sumas de dinero que le fueron entregadas en cumplimiento de lo decidido (Cfr. fojas 3-4 del expediente judicial).

A fin de sustentar su pretensión, la apoderada especial de la demandante indicó, entre otras cosas, que la Autoridad vulneró el artículo 1 (numeral 14) del Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987, habida cuenta que a Rubén César Guerrero Pimiento ya se le había aplicado el descuento del quince por ciento (15%) en la tasa de interés instituida legalmente a favor de los jubilados (Cfr. fojas 9-10 del expediente judicial).

La firma forense que representa a la actora añade, que el acto que se analiza infringe los artículos 140, 145 y 147 de la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, debido a que la sociedad **Banco General, S.A.**, acreditó la aplicación del mencionado beneficio a favor de Rubén César Guerrero Pimienta por medio del pagaré que contiene el acuerdo de pago; sin embargo, alega que ello no fue valorado (Cfr. fojas 11-15 del expediente judicial).

A su juicio, se han conculcado los artículos 34, 52 (numeral 4) y 174 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, ya que estima que la entidad no cumplió con darle traslado del recurso de apelación interpuesto por Rubén César Guerrero Pimienta, de manera que hubiese podido reforzar su defensa (Cfr. fojas 15-18 del expediente judicial).

Luego de un análisis de las constancias que reposan en autos, esta Procuraduría observa que no le asiste la razón a la accionante; en cuanto a la carencia de sustento que se advierte en la tesis planteada, referente a lo actuado por la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** al emitir la resolución que se examina, que en su opinión, es contraria a Derecho, por supuestamente haber vulnerado las normas arriba mencionadas.

En ese sentido, nos remitimos a las constancias documentales y procedemos a exponer el desempeño de la demandada en los dos niveles de actuación; es decir, en la primera instancia ante el Director Nacional de Protección al Consumidor, que no se acusa en este caso, pero contiene los elementos preliminares; y, en segundo lugar, lo adelantado por el Administrador, cuya decisión sí es la que se analiza, por ser la esencia de la causa que se estudia.

En los documentos de primera instancia, se advierte que el 7 de julio de 2006, Rubén César Guerrero Pimienta solicitó un préstamo al Banco Continental, hoy la empresa **Banco General, S.A.**, por la cantidad de cincuenta y siete mil setecientos veinticuatro balboas (B/.57,724.00) con un interés anual de siete punto setenta y cinco por ciento (7.75%), manifestando que en los documentos que se le entregaron no se observa que se le hayan hecho los descuentos de jubilado a los que tiene derecho, motivo por el cual acudió a la institución a presentar una queja (Cfr. foja 30 del expediente judicial).

Producto de lo anterior, se giró una boleta de citación al agente económico **Banco General, S.A.**, con la finalidad que rindiera sus descargos, oportunidad que aprovechó para presentar su escrito en el que expresó:

“CONSIDERANDO

1. Que EL CLIENTE interpuso un Reclamo en el Sistema de Atención de Reclamos de BANCO GENERAL, S.A., por motivo de no estar de acuerdo con el saldo, ni la amortización del préstamo personal N° 0779110000102 a/n de **RUBEN CESAR GUERRERO PIMIENTA**.

2. Que es interés manifiesto y espontáneo de LAS PARTES resolver amigablemente cualquier diferencia o inconveniente surgido con ocasión de lo anteriormente descrito y por tanto inspiradas por el mejor espíritu de conciliación, han decidido buscar una salida negociada y para tales efectos acuerdan las siguientes:

CLAUSULAS

...

CUARTO: En virtud del reclamo presentado por el Sr. Rubén Cesar (sic) Guerrero Pimienta, el banco le reconoció la suma de B/.1,060.66, los cuales le fueron pagados a través de un cheque de Gerencia No.555479 de 23 de febrero del 2016, por lo cual también firmó un finiquito en señal de aceptación y renunciando a seguir reclamando por los muchos hechos.

QUINTO: Que el 9 de marzo de 2016 el señor Rubén Cesar (sic) Guerrero Pimienta firmo (sic) acuerdo de pago con el fin de cancelar la suma de B/.50,777.00, mas (sic) intereses a una tasa de 7.75%, con abonos mensuales no menores de B/.447.00, con obligación de 360 pagos mensuales.

De igual forma se realizaron los ajustes correspondientes al préstamo personal No.001143487410, por lo que se hizo una devolución por la suma de B/.1,060.66 mediante cheque No.55479 de febrero de 2016.

SEXTO: Pese a que el banco ha atendido los reclamos del Señor Rubén Cesar (sic) Guerrero Pimienta y le ha dado respuesta a cada uno de ellos, éste insiste en utilizar la vía administrativa, a través de la Superintendencia de Bancos y La ACODECO, para insistir reclamando lo mismo. Mediante Resolución S.B.P. –SAC- No.0091-2019 del 21 de enero de 2019 la Superintendencia de Bancos desestimó el reclamo presentado, mediante Resolución S.B.P.-SAC-No.0456-2019 del 4 de abril de 2019, le negó el Recurso de Reconsideración presentado.

... (sic reverso foja 14)” (Cfr. fojas 30-31 del expediente judicial).

Por otra parte, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de la Autoridad estableció en su informe No. DAEM-355-19 de 9 de agosto de 2019, lo siguiente:

"RESULTADOS FINANCIEROS

...

En base la información (sic) presentada por el consumidor y el banco que reposa en el respectivo expediente del caso, podemos precisar que no contamos con un Estado de Cuenta del Préstamo del señor Rubén Guerrero donde se pueda apreciar los movimientos en las tasas de interés y a la vez corroborar la aplicación o no del descuento en dicha tasa... (sic foja 29)" (Cfr. foja 31 del expediente judicial).

Con el propósito de tener más elementos de juicio que contribuyeran a resolver el proceso, el 19 de agosto de 2019, el Director de Protección al Consumidor dictó el Auto de Mejor Proveer, por el que se ordenó oficiar a la sociedad **Banco General, S.A.**, a fin que presentara el estado de cuenta del préstamo personal de Rubén César Guerrero Pimiento, lo que dio lugar a la Nota No. DNP/DI/EEC/026-20 de 12 de marzo de 2020, misma que fue contestada el 8 de octubre de 2020, lo que le permitió a la entidad bancaria remitir el documento requerido, y enviarlo al Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de esa Autoridad, con el propósito que evaluara si al consumidor le habían aplicado el descuento correspondiente a la tasa de interés (Cfr. foja 31 del expediente judicial).

Aunado a lo anterior, el mencionado Departamento de Análisis y Estudios de Mercado emitió el informe No. DAEM -010-21 de 12 de enero de 2021, en que determinó lo que a seguidas se copia:

"En adición al informe de análisis financiero DAEM -355-19, de 09 de agosto de 2019, podemos determinar que de acuerdo a nuestra solicitud de envío de Estado de Cuenta del señor Rubén Guerrero (fojas 34 a la 48), pudimos corroborar que al cliente se le ha mantenido la tasa de interés pactada con Banco Continental, hoy Banco General, de 7.75%, como se mostró en la Hoja de Liquidación del Préstamo del Cliente (foja 17), el mismo tuvo las condiciones de jubilado desde el inicio del compromiso crediticio, tanto en la tasa de interés, comisión de cierre y FECl, además el 9 de marzo de 2016, diez (10) años después de haber iniciado el préstamo, el cliente firma un acuerdo de pago y finiquito del préstamo donde se le plantean nuevamente las condiciones del préstamo, y donde el mismo acepta con su firma.

... (sic foja 51)" (Cfr. foja 31 del expediente judicial).

Una vez que se analizó la documentación que consta en el expediente administrativo alusiva a la queja en referencia, así como la valoración de los elementos probatorios aportados, **el Director Nacional de Protección al Consumidor expidió la Resolución DNP No. 001-21 J de 25 de febrero de 2021**, que no es el acto acusado, en la que decidió no acceder a la queja No.35 -19 J, interpuesta

por el consumidor en contra del agente económico **Banco General, S.A.**, que fue notificada a este último el 18 de marzo, y al primero el 23 del mismo mes y año, contra la cual cabía recurso de apelación (Cfr. fojas 30-32 del expediente judicial).

Según se constata en el procedimiento administrativo que se comenta, en tiempo oportuno Rubén César Guerrero Pimienta formuló su recurso de impugnación, lo que conllevó que **el Administrador de la Autoridad efectuara un análisis de todos los elementos aportados por las partes desde el inicio de la causa**, como mecanismo para determinar si el criterio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor plasmada en la resolución recurrida se ajustaba a Derecho en lo que se refiere a la interpretación de las disposiciones que rigen la materia (Cfr. foja 23 del expediente judicial).

En ese orden de ideas, el Administrador hace mención de la queja que en su momento interpuso Rubén César Guerrero Pimienta haciendo un resumen de lo planteado en ese documento (Cfr. foja 23 del expediente judicial).

Seguidamente, transcribió los argumentos que exteriorizó la empresa **Banco General, S.A.**, cuando precisó, entre otras cosas, que en el mes de diciembre de 2015, el quejoso se presentó ante esa corporación con un informe de un Contador Público en el que señalaba que existía un saldo a su favor por la suma de mil sesenta balboas con sesenta y seis centésimos (B/.1,060.66), por razón que en octubre de ese año el saldo del préstamo personal debía ser por la cantidad de cincuenta y un mil setenta y un balboas con setenta y seis centésimos (B/.51,071.76); sin embargo, en la tabla de amortización se establecía la suma de cincuenta y dos mil ciento treinta y dos balboas con cuarenta y dos centésimos (B/.52,132.42) (Cfr. fojas 23-24 del expediente judicial).

En virtud de lo argumentado por el quejoso, la sociedad **Banco General, S.A.**, dijo que se realizaron los ajustes correspondientes a ese préstamo personal, por lo que el 9 de marzo de 2016, Rubén César Guerrero Pimienta firmó un acuerdo de pago con el fin de cancelar la cantidad de cincuenta mil setecientos setenta y siete balboas (B/.50,777.00), más intereses a una tasa de siete punto setenta y cinco por ciento (7.75%), con abonos mensuales no menores a la suma de

cuatrocientos cuarenta y siete balboas (B/.447.00) con una obligación a trescientos sesenta (360) pagos mensuales (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

En adición, la demandante señaló que al quejoso se le hizo una devolución por el monto de mil sesenta balboas con sesenta y seis centésimos (B/.1,060.66) por él reclamado, el cual le fue entregado a través del cheque de gerencia No.555479 de 23 de febrero de 2016, por lo cual firmó un finiquito en señal de aceptación y renunciando a seguir reclamando (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

La hoy activadora judicial en ese momento acotó, que pese a que había atendido los reclamos de Rubén César Guerrero Pimienta y que se le había dado respuesta a sus inquietudes, éste insistió en hacer uso de la vía administrativa ante la Superintendencia de Bancos y la **Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia** para insistir en los mismos hechos (Cfr. foja 24 del expediente judicial).

Sobre la base de lo anterior, el Administrador observó que el funcionario de primera instancia solicitó nuevamente al Departamento de Análisis y Estudios de Mercado que verificara si al consumidor se le aplicó el descuento correspondiente a la tasa de interés señalada en el Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987, y que de no ser así, se procediera a calcular el monto a devolver; y que ordenó oficiar al agente económico **Banco General, S.A.**, para que éste certificara el estado de cuenta del préstamo personal otorgado a Rubén César Guerrero Pimienta (Cfr. foja 26 del expediente judicial).

Según explica el Administrador, el análisis de lo pedido por el funcionario de primera instancia quedó consignado en el Informe No. DAEM-010-21 de 12 de enero de 2021, ya citado (Cfr. foja 26 del expediente judicial).

El Administrador advirtió que el Director Nacional de Protección al Consumidor evaluó las pruebas incorporadas al caso; y posteriormente expidió la Resolución DNP No. 001-21 J de 25 de febrero de 2021, la cual fue notificada a las partes y en la que se advertía que contra ella cabía recurso de apelación, oportunidad que fue aprovechada por Rubén César Guerrero Pimienta (Cfr. foja 27 del expediente judicial).

En el recurso de apelación, el quejoso manifestó, entre otras cosas, que en la hoja de liquidación se muestra el desglose de los montos del préstamo en donde no hay tasas de FECl y que en la comisión de manejo y en los gastos administrativos se efectuaron los descuentos del cincuenta por ciento (50%) así: "A. *Comisión de manejo \$4,617.92 se aplicó el 50% y quedó en \$2,308.96;* B. *Gastos administrativos por \$3,463.44 y se aplicó el 50% y quedó en \$1,731.72.*", agregando que hasta el 25 de octubre de 2019, la sociedad **Banco General, S.A.**, no había presentado un estado de cuenta del préstamo donde se pudieran apreciar los movimientos en las tasas de interés y la aplicación o no del descuento como lo especifica el Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987; y que esa fue la razón por la cual el 19 de agosto de 2019, se expidió el Auto para mejor proveer por la presunta infracción de la Ley No.24 de 2002, ya que esa empresa no había proporcionado información suficiente para poder resolver el caso de manera oportuna (Cfr. foja 27 del expediente judicial).

Luego que el Administrador le otorgó tres (3) días para que cumpliera con el anterior requerimiento, el 7 de octubre de 2020, el agente económico **Banco General, S.A.**, aportó el estado de cuenta del préstamo (Cfr. foja 27 del expediente judicial).

El análisis de los elementos documentales mencionados, le permitió al Administrador de la Autoridad advertir que en el formulario de la queja, el consumidor Rubén César Guerrero Pimienta apuntaba a la tasa de interés como mecanismo para entender si el descuento al que tenía derecho como jubilado se estaba haciendo efectivo o no; respuesta que no se llegó a concretar en la decisión anterior, a pesar de contar con el estado de cuenta del préstamo personal del prenombrado, por lo que se hacía necesaria una ampliación del estudio previo, de allí que solicitó la información correspondiente (Cfr. foja 28 del expediente judicial).

Al efecto, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado expidió el Informe DAEM-098-21 de 22 de abril de 2021, en el que concluyó:

"En adición al informe de análisis financiero DAEM-010-21, del 12 de enero de 2021, podemos determinar que el Finiquito firmado por el señor Rubén Guerrero, el 9 de marzo de 2016 (foja 20), el cual debido al reclamo interpuesto, se le hizo devolución de B/.1,060.66, no obstante, este monto no tiene relación con ajustes en la tasa de interés del préstamo del cliente, del cual Banco General, S.A., no envió sustentación con contratos de un no jubilado, de que Banco Continental, S.A., en ese momento (julio 2006), le haya ofrecido una tasa de interés con descuento del 15%, de acuerdo a lo que establece la Ley 6 del 16 de junio de 1987, por el

contrario, en cuanto a la comisión de cierre, se dejó plasmado en la hoja de liquidación (foja 17) que tanto en el comisión (sic) de manejo, como en los gastos de administración, se le calculó el 50% de descuento y además, no se cobró el FECl.

Debido a lo antes expuesto, con la ayuda de una tabla de Excel, realizamos el cálculo en tasa de interés, de la siguiente forma:

Intereses cobrados al 7.75%	B/.54,487.92
Intereses al 6.59% (7.75%-15%)	<u>B/.40,278.93</u>
Diferencia	B/.14,208.99

Lo que nos indica que Banco General, S.A., le deberá devolver la suma de B/.14,208.99 en intereses cobrados de más. (Fjs.71-80)" (Cfr. foja 28 del expediente judicial).

El Administrador hizo una evaluación de las resoluciones expedidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá en las que esa institución se pronunció en su momento desestimando la pretensión del quejoso y el recurso de reconsideración propuesto por éste; y en su estudio detectó que en ningún documento se especificó que la devolución mediante el cheque No.555479 emitido por la empresa **Banco General, S.A.**, de fecha 23 de febrero de 2016, por la suma de mil sesenta balboas con sesenta y seis centésimos (B/.1,060.66), es producto o consecuencia de descuentos establecidos en el Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987 (Cfr. foja 28 del expediente judicial).

El funcionario de segunda instancia observa, que esa apreciación fue mencionada en el último párrafo del considerando de la Resolución S.B.P – SAC- No.0091-2019 de 21 de enero de 2019, en la que se puso de manifiesto que la devolución fue en el concepto de reclamo del cliente por recuperación de la cartera, materia que es distinta a los descuentos en beneficio de los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, cuya normativa se encuentra en el Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987 (Cfr. foja 28 del expediente judicial).

El Administrador sostiene que desde la perspectiva de lo anterior, el consumidor no podía verse vulnerado en sus derechos atribuidos mediante Ley, por el solo hecho de haber firmado un acuerdo de pago y posterior finiquito que pueden contener cláusulas abusivas a él, por lo que quedó en un estado de indefensión para ejercer sus posibles derechos, máxime cuando esa información versa sobre una materia distinta (Cfr. fojas 28-29 del expediente judicial).

Sobre la base de lo expresado, el Administrador sostuvo que el préstamo personal al ser un contrato de tracto sucesivo, permite que la devolución del descuento de la tasa de interés se pueda exigir durante la vigencia del mismo (Cfr. foja 29 del expediente judicial).

Por consiguiente, dicho servidor público consideró que al consumidor le asistía la razón habida cuenta que el préstamo seguía activo, dado que de acuerdo con el pagaré que lo sustenta, la fecha de vencimiento es en abril del año 2039, de allí su derecho a exigir la devolución del quince por ciento (15%) de descuento en la tasa de interés, por lo que ordenó que la sociedad **Banco General, S.A.**, debía devolverle a Rubén César Guerrero Pimienta la suma de catorce mil doscientos ocho balboas con noventa y nueve centésimos (B/.14,208.99), en concepto de descuento en la tasa de interés, por lo que la decisión del funcionario de primera instancia debía ser modificada y así fue contemplado en la resolución acusada de ilegal (Cfr. foja 29 del expediente judicial).

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 14) del Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987, alusivo al descuento del quince por ciento (15%) en concepto de la tasa de interés que la legislación le permite cobrar a los bancos en préstamos personales, dado que ha quedado en evidencia que ese derecho le había sido conculcado a Rubén César Guerrero Pimienta.

En adición, somos de la opinión que tampoco se infringieron los artículos 140, 145 y 147 de la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, ya que, contrario a lo alegado en el libelo, fueron precisamente las pruebas allegadas al expediente administrativo las que mostraron que la suma de dinero que le fue devuelta al consumidor no guardaba relación con el derecho de descuento en la tasa de interés aplicable al contrato de préstamo personal.

Por otra parte, nos apartamos de la pretensión de la actora en torno a la supuesta violación de los artículos 34, 52 (numeral 4) y 174 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, habida cuenta que los argumentos planteados en los descargos y los documentos que aportó la empresa **Banco General, S.A.**, fueron analizados por el funcionario de segunda instancia antes de proferir su decisión, por lo que no es factible argumentar que se desconoció el derecho de defensa.

En abono a lo anterior, esta Procuraduría estima oportuno señalar que en el caso bajo análisis se cumplieron con los principios de legalidad y de racionalidad que deben caracterizar todas las actuaciones administrativas, puesto que en el considerando de la resolución en estudio, se establece de manera clara y precisa la justificación de la decisión adoptada por la institución; por lo que mal puede alegar que el acto acusado deviene en ilegal.

Por todos los anteriores señalamientos, esta Procuraduría solicita a los Honorables Magistrados se sirvan declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución ADPC 0363-21 de 27 de mayo de 2021, 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. Se **aduce** como prueba documental, la copia autenticada del expediente administrativo que fue aportado por la entidad demandada que ya reposa en el Tribunal.

V. Derecho. No se acepta el invocado por la recurrente.

Del Señor Magistrado Presidente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


María Lilia Urriola de Ardila
Secretaría General

Expediente 776072021