



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

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

La Licenciada Nadia Moreno, en representación del **Banco Nacional de Panamá**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP-327-14J de 13 de octubre de 2014, emitida por la **Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia**, su acto confirmatorio y que se hagan otras declaraciones.

Honorable 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, con la finalidad de intervenir en interés de la ley dentro del proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción descrito en el margen superior, tal como lo señala la Sala Tercera a foja 71 del expediente judicial, debido a los intereses contrapuestos que, en la vía administrativa, mantuvieron Blanca Bella González Torres de García y el **Banco Nacional de Panamá**, en atención a la queja 024-2014 J-RLS de 8 de agosto de 2014, el cual fue investigado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por la supuesta falta de aplicación del descuento de jubilados establecido en Ley 6 de 16 de junio de 1987; queja que culminó con la emisión del acto administrativo impugnado.

I. Disposiciones jurídicas que se aducen infringidas.

El apoderado judicial del **Banco Nacional de Panamá** considera que el acto administrativo acusado de ilegal infringe las siguientes disposiciones:

A. El artículo 1 (numerales 12 y 14) de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, modificados por la Ley 15 de 1992, los que en realidad corresponden al Texto Único de 24 de junio de 2009, que, en su orden, señalan que los jubilados, pensionados y tercera edad

nacionales o extranjeros tendrán derecho a un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre 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; así como, a otro por el quince por ciento (15%) en la tasa de interés máxima que la ley le permita cobrar a bancos, financieras, cooperativas e instituciones de crédito en préstamos personales y comerciales a su nombre (Cfr. fojas 10-13 del expediente judicial).

B. Los artículos 34 y 155 de la Ley 38 de 2000, los que, de manera respectiva, guardan relación con los principios que informan al procedimiento administrativo general; y a la motivación de los actos administrativos con sucinta referencia a los hechos y fundamentos de Derecho (Cfr. fojas 16-19 y 13-14 del expediente judicial); y

C. Los artículos 834 y 836 del Código Judicial, mismos que, respectivamente, disponen que tienen el carácter de documentos públicos, los certificados expedidos por los funcionarios, en lo que atañe al ejercicio de sus funciones, incluyendo actas, constancias, planos, cuadros, fotografías, catastros y registros, así como las constancias de las actuaciones de las entidades públicas, judiciales y administrativas; y que los documentos públicos hacen fe de su otorgamiento, de su fecha y de las certificaciones que en ellos haga el servidor que los expidió (Cfr. foja 14-16 del expediente judicial).

D. El artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que indica que las reclamaciones de protección al consumidor, prescribirán en cinco años (Cfr. fojas 19-20 del expediente judicial).

E. El artículo 1707 del Código Civil, el cual indica que prescriben en siete (7) años las acciones personales que no tengan señalado termino especial de prescripción (Cfr. fojas 20-21 del expediente judicial).

II. Antecedentes.

Según consta en autos el 8 de agosto de 2014, Blanca Bella González Torres de García presentó ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia una queja en contra del agente económico **Banco Nacional de Panamá**, en la cual solicitó que se investigara si esa entidad bancaria realizó o no el descuento del

cincuenta por ciento (50%) en la comisión de gastos de cierre y del quince por ciento (15%) en la tasa de interés (Cfr. foja 1 del expediente administrativo).

La Dirección Nacional de Protección al Consumidor emitió la Providencia de 8 de agosto de 2014, en la que ordenó abrir una investigación administrativa en contra del agente económico **Banco Nacional de Panamá**, por presuntas infracciones a la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones, la cual guarda relación con las normas de protección al consumidor (Cfr. foja 7 del expediente administrativo).

En ese procedimiento administrativo, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor giró una boleta al Representante Legal del agente económico **Banco Nacional de Panamá**, con la finalidad que rindiera sus descargos, haciendo uso de ese derecho a través de su apoderada especial, quien presentó un escrito de descargos el 14 de septiembre de 2014, y adjuntando además, la siguiente documentación: poder especial; certificación del Registro Público en donde constan las facultades de la Licenciada Ana Ching de Vargas, para otorgar poder en nombre de su institución; copia autenticada del Contrato de Préstamo Personal, con documento 60028, celebrado entre el **Banco Nacional de Panamá** y Blanca de García; y copia autenticada de la Política de Crédito, préstamos personales, para personas jubiladas y personas no jubiladas, donde se hace la diferencia entre ambos productos (Cfr. fojas 8,9,10-11,12,13-17,18,19 y 20-21 del expediente administrativo).

En atención a lo anotado, el 17 de septiembre de 2014, el Departamento de Investigaciones de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor le solicitó al Departamento de Análisis Financiero de esa institución, lo siguiente, cito: “...realizar análisis financiero, de acuerdo a la documentación aportada en el expediente y se verifique si se otorgó el descuento al jubilado de forma correcta...” (Cfr. foja 22 del expediente administrativo).

En este contexto, el 23 de septiembre de 2014, el Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado Encargado de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia le remitió a la Jefa del Departamento de Investigaciones de esa entidad el análisis peticionado y se concluyó que:

“ANALISIS:

Comisión	660.46
Comisión	917.70
Comisiones	2.00
Confección de documentos	<u>25.50</u>
Sub Total	1,605.66
50% menos según Ley 6ta	<u>802.83</u>
Diferencia	802.83

Hoja de cálculo de Excel se adjunta al expediente.

Cálculo normal al 7%	10,398.75
Cálculo menos el 15%	<u>8,255.22</u>
	2,143.53

RESULTADOS FINANCIEROS:

En base a la información recibida del agente económico y el consumidor podemos señalar que al consumidor, le resulta una diferencia en los gastos de comisión de cierre, por la suma de B/.802.83 y en el cálculo del 15 % menos de los intereses, por la suma de B/.2,143.53 que totalizan la suma de B/.2,946.36.

...” (Cfr. fojas 23-24 del expediente administrativo).

Finalizado el procedimiento de investigación, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor emitió la Resolución DNP-327-14-J de 13 de octubre de 2014, por medio de la cual resolvió declarar prescrita la queja 024-2014 J-RLS, interpuesta el 8 de agosto de 2014, por la señora Blanca Bella González Torres de García, en torno a la petición del cincuenta por ciento (50%) de descuento sobre los gastos de cierre y la tasa de interés, contra el agente económico **Banco Nacional de Panamá**, la cual señala:

“PRIMERO: DECLARAR PRESCRITA la Queja No.024-2014 J RLS, interpuesta el 8 de agosto de 2014, por la consumidora **BLANCA BELLA GONZÁLEZ TORRES DE GARCIA**, con cédula de identidad N°7-36-247, en torno a la petición del 50% de descuento sobre los gastos de cierre y la tasa de interés, contra del agente económico denominado **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**.

SEGUNDO: Contra esta resolución se podrá interponer **Recurso de Apelación** ante el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el cual deberá ser sustentado dentro del término de cinco (5) días hábiles a partir de su notificación.” (Cfr. fojas 29-30 del expediente administrativo).

En atención a la decisión ordenada por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, la señora Blanca Bella González Torres de García presentó el 19 de

noviembre de 2014, un recurso de apelación, el cual fue decidido por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia a través de la Resolución ADPC 2759-18 de 30 de abril de 2018, la cual modificó la Resolución DNP 327-14 J de 13 de octubre de 2014, cuyo contenido es el siguiente:

“ARTÍCULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución DNP-N°327-14 J calendado el trece (13) de octubre de dos mil catorce (2014), emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor a fin que su parte resolutive diga lo siguiente:

PRIMERO: DECLARAR PRESCRITA la Queja No.024-2014 J RLS, interpuesta el 8 de agosto de 2014, por la consumidora **BLANCA BELLA GONZÁLEZ TORRES DE GARCIA** en contra del agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, en relación con la devolución del 50% en los gastos de comisión de cierre.

SEGUNDO: ORDENAR al BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, DEVOLVER a la consumidora **BLANCA BELLA GONZÁLEZ TORRES DE GARCIA**, portadora de la cédula de identidad personal N°7-36-247, la suma de **DOS MIL CIENTO CUARENTA Y TRES BALBOAS CON 53/100 (B/.2143.53)**, en concepto de diferencia en el cálculo de 15% de descuento de la tasa máxima de interés, según lo establecido en la Ley N°6 de 16 de junio de 1987.

TERCERO: AMONESTAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, y advertirle que de proseguir en incumplimiento de la Ley de Jubilados, Pensionados y Tercera Edad, podrá aplicar sanciones pecuniarias entre B/.50.00 a B/.5,000.00, según la Ley N°6 de 16 de junio de 1987.” (Cfr. fojas 47-48 del expediente administrativo).

Una vez agotada la vía gubernativa en la forma antes expuesta, el **Banco Nacional de Panamá** ha acudido a la Sala Tercera para interponer la demanda de plena jurisdicción que ocupa nuestra atención (Cfr. fojas 2–23 del expediente judicial).

III. Posición del Banco Nacional de Panamá.

Al sustentar los cargos en los que fundamenta su pretensión, la apoderada judicial del **Banco Nacional de Panamá** considera que la Resolución DNP-327-14-J de 13 de octubre de 2014, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, infringe el numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 1987; puesto que, según expresa, a la cliente Blanca Bella González Torres de García se le cobró el tres por ciento (3%) de los gastos de comisión de cierre, lo que representa el descuento del cincuenta por ciento (50%) que establece la norma citada, pues los gastos o comisión de cierre que ese banco le cobraba a los clientes activos, esto es, no jubilados o de la tercera

edad, era de seis por ciento (6%) sobre el préstamo (Cfr. fojas 10-12 del expediente judicial).

La entidad recurrente manifiesta que a la señora Blanca de García, se le otorgó el préstamo personal 60028, para jubilados, a una tasa de interés del siete por ciento (7%) anual, aplicándosele así el beneficio que le correspondía de acuerdo con la política que mantenía la Banca en mayo de 2006, ya que la tasa de interés para un cliente normal; es decir no jubilado, era del nueve por ciento (9%) anual; cierto es que la entidad bancaria aplicó un descuento, de más del quince por ciento (15%) en la tasa aplicable al sector jubilado; es decir, del siete por ciento (7%), dejando claro que sí se le dio un beneficio adicional; y en vez de cobrarle siete punto sesenta y cinco por ciento (7.65%), el interés le quedó en siete por ciento (7%) del préstamo otorgado (Cfr. fojas 12-13 del expediente judicial).

El **Banco Nacional de Panamá** indica, que al emitir el acto acusado de ilegal la Dirección Nacional de Protección al Consumidor no tomó en consideración lo pactado en el Contrato de Préstamo Personal suscrito con Blanca Bella González Torres de García, el cual fue aportado al procedimiento administrativo sancionatorio en calidad de documento público, por tal razón al tener esa prueba dicha condición ésta gozaba de presunción de validez (Cfr. foja 14-16 del expediente judicial).

IV. Posición de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

El Tribunal procedió a correrle traslado a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por lo que la abogada de la entidad demandada expresó entre otras cosas, lo siguiente:

“A través del Departamento de Análisis y Estudio de Mercadeos (DAEM) se llevó a cabo análisis financiero a fin de determinar la aplicación o no del descuento del 50% de la Comisión de cierre y descuento del 15% en la tasa de interés correspondiente al préstamo personal, que establece la Ley 6 de 1987 en el artículo 1 numeral 12 y 14, pudiendo determinar que de las pruebas presentadas por el Banco Nacional de Panamá, como lo son el Contrato y el Comprobante de Liquidación de Prestamos de la señora BLANCA BELLA GONZÁLEZ TORRES DE GARCIA (fojas 18 y 19) NO SE ESTABLECE EL PORCENTAJE (%) APLICABLE A LA COMISIÓN DE SERVICIO Y A LA TASA DE INTERES DEL PRESTAMO PERSONAL, por su

condición de jubilado a fin de diferenciar dicho porcentaje del otorgado al resto de los clientes de acuerdo a la política de crédito vigente del Banco.” (Cfr. foja 83 del expediente judicial).

Agrega, además, que en el expediente administrativo 024-2014-J-J-LS no hay algún elemento probatorio que demuestre el quince por ciento (15%) de descuento de la tasa máxima de interés del préstamo otorgado a la señora Blanca Bella González Torres de García, aunado al hecho que el contrato de préstamo, ni el comprobante de liquidación indican el porcentaje aplicable en concepto de comisión a la prenombrada, por su condición de jubilada (Cfr. foja 84 del expediente judicial).

V. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Según consta en autos, el 20 de junio de 2006, fecha en la que Blanca Bella González de García suscribió el contrato de préstamo personal con el **Banco Nacional de Panamá**, la quejosa tenía la condición de jubilada, tal como se especifica en el documento denominado Liquidación de Prestamos Personales (Cfr. fojas 5 y 18 del expediente administrativo).

BANCO NACIONAL DE PANAMA
OFICINA EJECUTIVA DE PRESTAMOS PERSONALES
Liquidación de Prestamos Personales
*** PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO ***

1716 1716 247 16

Suc. 12

DESCRIPCION	MONTO	TASA	VALOR
171-001	Monto del Préstamo		30,590.00
216-002	Mensualidad Adelantada (Intereses)		178.84
171-003	Mensualidad Administrativa (Cartera)		173.95
222-01	Diarios		20.67
226-04	Notaría		1.00
227-04	Cuentas de Corriente		19,221.60
223-04-0001	Impuesto de Yule		51.09
227-02	Comisión		922.60
226-04-001	Comisión		917.70
413-021-001	Comisión		3.88
226-02-001	Comisión de Intereses		25.80
223-02	Adelanto Interés (11.22%)		293.18
	Intereses (hasta el 30/07)		
	Intereses hasta el 30/07		21,364.22
226-04	Intereses		2,043.78
	Totales		30,590.00

187 0004000047
00000

CANCELACIONES AL BANCO NACIONAL DE PANAMA

FECHA	MONTO	MOTIVO	CLASIFICACION	OTRO

ESTE BANCO
ES FIEL GUARDA
DE SU ORIGINAL
CUSTODIA DE DOCUMENTOS
Fecha: 28 JUN 2014 12:00

Tal y como se desprende del análisis del comprobante de liquidación de préstamos que antecede, a la quejosa le fue cobrado, en concepto de Comisión de Servicio la cantidad de novecientos diecisiete balboas con setenta centésimos (B/.917.70). Esto, en atención a que el préstamo otorgado fue por treinta mil quinientos noventa balboas (B/.30,590.00) el que multiplicado por el tres por ciento (3%) nos da la suma de novecientos diecisiete balboas con setenta centésimos (B/. 917.70), en concepto de comisión del servicio, tal

como lo establecía el Manual de Crédito aportado por el Banco Nacional (Cfr. fojas 5, 18 y 20 del expediente administrativo).

Dentro de este contexto, podemos observar que en el contrato de préstamo número 60028, como en la liquidación de préstamo personal, el interés otorgado a la señora Blanca Bella González de García, fue del siete por ciento (7%) anual, sobre los saldos deudores (Cfr. foja 19 del expediente administrativo).

Lo anterior, resulta importante; ya que, el proceso que nos encontramos analizando, gira en torno a la determinación, sobre si a Blanca Bella González de García le fue efectivamente aplicado el descuento al que hace alusión el artículo 1 (numerales 12 y 14) del Texto Único de la Ley 6 de 1987, sobre beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad, el cual es del tenor siguiente:

“**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 50% de los gastos de 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.

...

14. Descuento de 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.

...” (El destacado es nuestro).

A fin de realizar un análisis que permita determinar si en efecto se aplicó el beneficio contemplado en la citada Ley, conviene verificar las piezas procesales que sirvieron de sustento para la emisión del acto cuya legalidad se cuestiona.

Así las cosas, se observa que en el desarrollo del procedimiento administrativo llevado a cabo en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, el **Banco Nacional de Panamá** aportó una copia autenticada del Manual de Crédito concerniente a la política de préstamo personal para jubilados y pensionados, fechado

agosto de 2005, en el cual se establece una tasa de interés al siete por ciento (7%) anual y una comisión de servicio al tres por ciento (3%) por tarifa especial para jubilados, más el gasto de trámite al uno punto cinco por ciento (1.5%), por una sola vez (Cfr. foja 20 del expediente administrativo).

De igual manera, el agente económico en cuestión, aportó también una copia autenticada del Manual de Crédito concerniente a la política de préstamo personal (funcionarios del sector público y empresas privadas), de fecha agosto de 2005, en el cual se establece una tasa de interés al nueve por ciento (9%) anual y una comisión de servicio más los gastos de trámite al seis por ciento (6%) de interés (Cfr. foja 21 del expediente administrativo).

Al analizar la referida documentación, se observa que en la misma se hace una **distinción** entre los diferentes tipos de clientes que puede tener el Banco, entendiéndose en ese sentido, jubilados y no jubilados (Cfr. fojas 20 y 21 del expediente administrativo).

Lo anterior nos permite establecer, que el poseer la condición de jubilado, le representa, a quien ostente esa condición, que el **Banco Nacional de Panamá** le otorgue, un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre la tasa nominal más baja, y **del quince por ciento (15%) en la tasa de interés máximo** dándose de esa manera, los descuentos a los que hace alusión el artículo 1 (numerales 12 y 14) del Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987.

Por otro lado, si observamos los análisis financieros identificados con los números DAEM-222-14 de 23 de septiembre de 2014 y DAEM-120-16 de 28 de abril de 2016, emitidos por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercadeo de la Autoridad de Protección al Consumidor, podemos observar que los mismos arrojan cifras diferentes, el primero de ellos por la suma de dos mil novecientos cuarenta y seis balboas con treinta y seis centésimos (B/.2,946.36) y el segundo por la suma de quinientos veintitrés balboas con ochenta y cuatro centésimos (B/.523.84), **en ambas operaciones aritméticas se desconocieron los términos y condiciones propuestos para préstamos personales para jubilados y préstamos personales, que presentó en sus descargos el Banco Nacional de Panamá** (Cfr. fojas 24 y 42 del expediente administrativo).

Dentro de este contexto, debemos observar que en la documentación aportada por el **Banco Nacional de Panamá**, ante la queja presentada en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, claramente se indica que, **en el caso de los jubilados, el porcentaje de comisión de servicio es de tres por ciento (3%), mientras que en el caso de los demás clientes era del seis por ciento (6%); en lo que respecta al interés anual de los préstamos para los jubilados era del siete por ciento (7%) y para los préstamos personales, es decir no jubilados el interés anual era del nueve por ciento (9%)** (Cfr. fojas 20 y 21 del expediente administrativo).

De igual manera, consta el Contrato de Préstamo Personal número 60028, otorgado por la mencionada entidad bancaria a la señora Blanca Bella González de García, el 2 de mayo de 2006, por la suma de treinta mil quinientos noventa balboas (B/.30,590.00) a un interés del siete por ciento (7%) anual, sobre los saldos deudores, a pagar en un plazo de ciento catorce meses (114) a partir del 2 de mayo de 2006. En ese mismo documento se observa que además de la tasa pactada, la deudora se obligó a pagarle al **Banco Nacional de Panamá**, en concepto de **comisión de servicio** cuatro punto cinco por ciento (4.5%) del total del préstamo por una sola vez al momento de su liquidación, este último porcentaje se detalla de la siguiente manera: tres por ciento (3%) de comisión de servicio y uno punto cinco por ciento (1.5%) de gasto de trámites, tal como se indica en el apartado de “comisión” del Manual de Crédito de agosto de 2005, aportado por la institución demandante (Cfr. foja 19 del expediente administrativo).

En atención a lo explicado, este Despacho estima que adoptar las pretensiones de Blanca Bella González de García, implicaría reconocer un beneficio mucho mayor al contemplado en la norma, es decir, en el Texto Único de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en perjuicio del **Banco Nacional de Panamá**, ya que en el caso de los jubilados, el porcentaje de comisión de servicio en el Manual de Crédito, de agosto del 2005, era del tres por ciento (3%), mientras que en el caso de los demás clientes era del seis por ciento (6%); es decir que el porcentaje de comisión de servicio que se le otorgó a Blanca Bella González de García fue del cincuenta por ciento (50%) y; en lo que respecta al interés anual de los préstamos para los jubilados en el Manual de Crédito en referencia se observa que

era del siete por ciento (7%) y para los préstamos personales, es decir para aquellos que no eran jubilados el interés anual era del nueve por ciento (9%). Si a esta última tasa de interés, que era la más alta en su momento, se le resta el quince por ciento (15%), establecido en la Ley de 6 de junio de 1987, el resultado de la tasa de interés anual que debió cobrar el agente económico era el siete punto sesenta y cinco por ciento (7.65 %), sin embargo, a Blanca Bella González de García se le otorgó un préstamo con un interés anual del siete por ciento (7%), sobre el saldo adeudado.

De lo expuesto resulta claro que a la señora Blanca Bella González de García se le otorgó un porcentaje menor al establecido por la Ley, y recibió mayor beneficio del descuento para jubilados, por lo que a nuestro parecer, sí ha acreditado la aplicación del cincuenta por ciento (50%) de descuento sobre la Tasa Nominal, y el quince por ciento (15%) en la tasa de interés máximo.

En un caso similar, mediante la Resolución de 29 de diciembre de 2016, la Sala Tercera, concluyó lo siguiente:

“ ...

Luego de un examen de la norma anteriormente transcrita así como del proceso administrativo allegado a este Tribunal, esta Corporación de Justicia estima que ha quedado en evidencia que en sede administrativa la Autoridad no valoró la documentación que reposaba en el proceso, y que constituía un elemento de juicio suficiente para lograr la convicción del juzgador.

Ello es así pues, de fojas 5 a 6 del expediente administrativo, reposa el contrato de préstamo personal suscrito por el BANCO NACIONAL DE PANAMA y el señor..., y el comprobante de liquidación del mencionado préstamo personal, respectivamente en los cuales se deja constancia que el señor...corresponde a la categoría de clientes ‘Jubilados y Pensionados’. Por su parte, en el contrato de préstamo personal en referencia al cliente... se comprometió a cancelar al BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, el tres por ciento (3%) del total del préstamo al momento que liquidara el mismo, en concepto de comisión de servicio, y como lo expusiera la entidad bancaria tanto en la vía gubernativa como en el presente proceso contencioso administrativo, el BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, mantiene una política de crédito vigente una comisión de servicio del seis por ciento (6%) del total de los préstamos otorgados, razón por la cual queda en evidencia que la entidad bancaria aplicó el porcentaje de descuento correspondiente al cincuenta por ciento (50%) señalado en el numeral 12 del artículo 1 de la Ley N°6 de 1987, tomando en consideración que el monto del préstamo personal ascendía a la suma de B/.46,889.22, por lo cual el tres por ciento (3%) del mismo representa la suma de B/.1,406.8, tal como se encuentra reflejado en el comprobante de liquidación de préstamos.

Por razón de lo anterior, ha quedado comprobado que la Autoridad demandada valoró indebidamente las pruebas aportadas al proceso administrativo, pues se encuentra demostrado que la demandante BANCO NACIONAL DE PANAMA, cumplió con su obligación de otorgar el porcentaje de descuento establecido para los jubilados, pensionados y tercera edad en el caso de la comisión de servicio cobrada al señor..., en el préstamo personal que fuera celebrado con dicha entidad bancaria, y por lo tanto, en el presente caso, en ninguna forma fue desconocido el principio pro consumidor, mediante el cual se debe garantizar a los beneficiarios de las normas sectoriales el adquirir información veraz, clara, completa y suficiente de las características o condiciones plasmadas en los contratos que adquiere, a fin de garantizar que sean protegidos eficazmente en sus intereses económicos mediante un trato equitativo y justo en toda relación como consumidor, es decir, como persona natural que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.


...
 Por lo antes expuesto, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, DECLARA QUE ES NULA POR ILEGAL, la Resolución DNP N°251-14 J de 18 de septiembre de 2014, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, así como su acto modificatorio, contenido en la Resolución DPC-0907-15 de junio de 2015, emitida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y DISPONE que el BANCO NACIONAL DE PANAMA no debe devolver al cliente..., suma alguna de dinero en concepto de comisión de cierre dentro del contrato de préstamo personal suscrito entre en el mes de septiembre de 2009.”


En el marco de lo expuesto en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal declarar que **ES ILEGAL la Resolución DNP-.327-14-J de 13 de octubre de 2014, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.**

VI. Pruebas:

Se **aduce** como prueba documental de la Procuraduría de la Administración, las copias autenticadas de los dos (2) expedientes administrativos que guardan relación con el caso que ocupa nuestra atención, los cuales reposan en la Secretaría de la Sala Tercera.

Del Honorable Magistrado Presidente,


 Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración


 Mónica Castillo Arjona
Secretaria General