

ENTRADA No. 697-18

DEMANDA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE PLENA JURISDICCIÓN, INTERPUESTA POR LA LICENCIADA NADIA MORENO, ACTUANDO EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DEL BANCO NACIONAL DE PANAMÁ PARA QUE SE DECLARE NULA, POR ILEGAL, LA RESOLUCIÓN DNP No. 186-15 J DE 4 DE JUNIO DE 2015, EMITIDA POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), ASÍ COMO SU ACTO CONFIRMATORIO Y PARA QUE SE HAGAN OTRAS DECLARACIONES.

MAGISTRADO PONENTE: CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
ÓRGANO JUDICIAL**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Panamá, siete (07) de febrero de dos mil veinte (2020).

VISTOS:

La apoderada judicial del **Banco Nacional de Panamá**, han presentado **demanda contencioso administrativa de plena jurisdicción**, para que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP No. 186-15 J de 4 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), así como su acto confirmatorio, y para que se hagan otras declaraciones.

I. ACTO IMPUGNADO

El acto administrativo impugnado es la **Resolución DNP No. 186-15 de 4 de junio de 2015**, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), que dispuso:

“RESUELVE

PRIMERO: ORDENAR al agente económico BANCO NACIONAL DE PANAMÁ, DEVOLVER la suma de Ciento Cincuenta y Siete Balboas con 52/100 (B/. 157.52), a **Blanca Estela Peña Martínez**, con cédula No. 9-82-1877, en concepto de comisión de cierre que por ley le corresponde a los jubilados, pensionados y

personas de la tercera edad.

SEGUNDO: SANCIONAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, con multa de **Trescientos Cincuenta Balboas (B/. 350.00)**, por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987. La Totalidad del monto de la sanción será ingresado al Fondo Especial de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN). ...”

II. DISPOSICIONES LEGALES QUE SE ESTIMAN INFRINGIDAS

El apoderado judicial de la parte actora señala que el acto impugnado, viola las sucesivas disposiciones legales, por los siguientes motivos:

1. El numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, por la cual se adoptan las medidas en beneficio de los ciudadanos jubilados, pensionados, de la tercera y cuarta edad, y se crea y reglamenta el impuesto de timbre denominado paz y seguridad social, que establece:

“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 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.”

Según la parte actora la precitada normativa ha sido violada por ACODECO porque a la señora Blanca Estela Peña Martínez, sí se le cobró el 3% de los gastos o comisión de cierre (conocida como comisión de servicio), ya que la comisión que cobraba el Banco a los clientes activos (no jubilados, pensionados o de la tercera edad), era el 6% al 9% sobre el préstamo, por lo que el 3% representa hasta más del 50% de lo establecido en la norma, sin embargo, la Administración ordenó al Banco la devolución de la suma de ciento cincuenta y siete balboas con cincuenta

y dos centésimos (B/. 157.52), a la hoy demandante, a pesar que el cálculo era el correcto.

2. El **artículo 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000**, por la cual se regula el procedimiento administrativo general, que establece:

“Artículo 155. Serán motivados, con sucinta referencia a los hechos y fundamentos de derechos, los siguientes actos:

1. Los que afecten derechos subjetivos;
2. Los que resuelvan recursos;
3. Los que se separen del criterio seguido en actuaciones procedentes de idéntica naturaleza o del dictamen de organismos consultivos; y
4. Cuando así se disponga expresamente por la Ley.”

Argumenta el demandante que en la decisión de primera instancia no se tomaron en cuenta las pruebas que se adjuntaron con la presentación de los descargos, y, por otra parte, la resolución de segunda instancia, no fue sustentada, porque sólo se fundamentó en la decisión de primera instancia, infringiendo así a su juicio la norma transcrita.

3. El **artículo 834 del Código Judicial** que estipula:

“Artículo 834. Documento público es el otorgado por los funcionarios que ejercen un cargo por autoridad pública, en lo que se refiere al ejercicio de sus funciones.

...

Tienen el carácter de documentos públicos:

- 1...
 2. Los certificados expedidos por los funcionarios públicos, en lo que se refiere al ejercicio de sus funciones, incluyendo actas, constancias, planos, cuadros, fotografías, catastros registros;
 3. Las constancias de las actuaciones de las entidades públicas judiciales y administrativas;
- ...”

Según el actor, la Autoridad de Protección del Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO9, no tomó en cuenta las pruebas adjuntadas por el Banco Nacional de Panamá, como lo fue la copia autenticada del comprobante de liquidación, fechado 26 de agosto de 2009, expedida por el Departamento de Custodia de dicha entidad bancaria; la certificación emitida por la Gerencia Ejecutiva de Operaciones mediante la cual se acreditó el cobro correcto de la

comisión; y el Memorandum No. 15 (41020-02) 207) fechado 6 de abril de 2015, suscrito por el Jefe del Departamento de Control de Políticas y Procedimiento de Crédito del Banco Nacional de Panamá, donde se dejan ver las políticas auténticas y vigentes al momento del otorgamiento del crédito otorgado a la señora Blanca Estela Peña Martínez.

4. El **artículo 836 del Código Judicial**, que señala:

“Artículo 836. Los documentos públicos hacen fe de su otorgamiento, de su fecha, y de las certificaciones que ellos haga el servidor que los expidió.

Las declaraciones o afirmaciones que hagan el otorgante u otorgantes en escritura pública o en cualquier documento público tendrá valor entre éstos y sus causahabientes, en lo dispositivo y aún en lo enunciativo siempre que tengan relación directa con lo dispositivo del acto o contrato. Deben ser tomadas en cuenta en su integridad, con las modificaciones y aclaraciones, y el Juez las apreciará en concurrencia con las otras pruebas del expediente, y según las reglas de la sana critica. Pero respecto a terceros, el Juez las apreciará sólo en lo que se refiera de modo directo a lo dispositivo del acto o contrato, tomando en cuenta asimismo las otras pruebas del expediente y apreciándolas según las reglas de la sana critica.”

Alega el demandante que la norma fue violada por la Administración porque no tomó en cuenta el valor probatorio como documento público que tenían; el Contrato de Préstamo Personal; el comprobante de liquidación; y el Memorandum No. 15(41020-02)207), fechado 6 de abril de 2015, que gozan de presunción de validez.

5. El **artículo 34 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000**, por la cual se regula el procedimiento administrativo general, que indica:

“Artículo 34. Las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad, imparcialidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con el apego al principio de estricta legalidad.

Los Ministros de Estado, los Directores y las Directoras de entidades descentralizadas, Gobernadores y Gobernadoras, Alcaldes y Alcaldesas y demás Jefes y Jefas de Despacho velarán respecto de las

dependencias que dirijan, por el cumplimiento de esta disposición.

Las actuaciones de los servicios públicos deberán estar presididas por los principios de lealtad al Estado, honestidad y eficiencia y estarán obligados a dedicar el máximo de sus capacidades a la labor asignada.”

Esta norma, según el demandante ha sido infringida por ACODECO porque el préstamo concedido a la señora Blanca Estela Peña Martínez, fue ignorado, y se le exigió al Banco Nacional de Panamá aportará contratos de préstamos de otros clientes, jubilados y no jubilados, obligación no contenida en esta norma, violando el principio de confidencialidad bancaria.

III. POSICIÓN DE LA AUTORIDAD DEMANDADA:

Mediante escrito visible a foja 65-70, la entidad demandada, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), remitió **informe explicativo de conducta** en el que señaló lo siguiente:

“

...

La resolución ut supra estableció, en su parte motiva, consideraciones previas para el arribo de la decisión que resolvió la controversia, a saber:

...

Observa esta segunda instancia, que el aspecto de fondo de la discrepancia del agente económico con la resolución emitida en primera instancia, radica en la valoración que se hace a las pruebas aportadas por el agente económico en sus descargos. Vemos que en su escrito dealzada (sic), el Banco Nacional hace una serie de operaciones aritméticas a fin de explicar que aplicó una tasa mucho más ventajosa equivalente al 1.5% que a criterio de la apelante representa un descuento extra a favor de la consumidora que asciende a la suma de ciento cincuenta y siete balboas con cincuenta y dos centésimos (B/.157.52), sin embargo, fundamenta sus descargos en el documento emitido por la Gerencia Ejecutiva de Operaciones, refrendado por la Lic. Anayansi Macías; sin embargo no se presentaron las pruebas pertinentes que permitan avalar el apego a tales políticas crediticias, pues no aportaron los documentos que permitieran realizar un estudio comparativo entre el préstamo otorgado a un cliente jubilado y a uno no jubilado y así poder determinar si efectivamente se le aplicó el supuesto descuento.

Advierte esta segunda instancia, que la prueba contundente que avala la resolución de primera

instancia es el Informe emitido por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercadeo de esta Autoridad de Protección al Consumidor, visible a foja 18-19, el cual mantiene intacta su idoneidad, ya que no fueron aportados al proceso pruebas contundentes de parte del agente económico. Por ende, resultan débiles los argumentos esgrimidos por el recurrente, y conducen a que (sic) en esta instancia superior, se estime que ante la falta de prueba fehaciente e idónea que lleva al ánimo del juzgador un criterio basado en prueba válida, no hay motivo suficiente para variar la resolución proferida en primera instancia, pues las constancias procesales muestran que el agente económico no presentó evidencias de haberle concedido los descuentos a la consumidora BLANCA ESTELA PEÑA MARTINEZ. En consecuencia, la resolución venida en grado de apelación debe ser confirmada. ...”

IV. POSICIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN:

Mediante Vista Número 501 de 15 de mayo de 2019, la Procuraduría de la Administración solicita a esta Superioridad se sirva a declarar **QUE ES ILEGAL**, la Resolución DNP-186-15 J de 4 de junio de 2015, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y su acto confirmatorio, por las siguientes razones:

“... ”

Tal y como se desprende del análisis del comprobante de liquidación de préstamos que antecede, a la hoy quejosa le fue cobrado, en concepto de Comisión de Servicio la cantidad de trescientos quince balboas con cuatro centésimos (B/.315.04) ...

Lo anterior resulta importante ponerlo de manifiesto; ya que, el fondo del proceso que nos encontramos analizando, gira en torno a la determinación, sobre si a la actora le fue efectivamente aplicado el descuento al que hace alusión el artículo 1 (numeral 12), del Texto Único de la Ley 6 de 1987, sobre beneficios a jubilados, pensionados, y tercera edad, ...

...

Así las cosas, se observa que, junto a la contestación presentada por el Banco Nacional en el desarrollo del proceso administrativo, el mismo aportó una copia autenticada de la Nota fechada 6 de abril de 2015, así como el Memorando 15(41020-02)207 de 6 de abril de

2015. ...

Al analizar los referidos documentos, se observa que en ellos se hace una distinción entre los distintos tipos de clientes que puede tener el Banco, distinguiéndose en ese sentido, once (11) categorías.

En ese sentido, si analizamos los dos primeros tipos de cliente contenidos en el cuadro incluido en el Memorando 15(41020-02)207 de 6 de abril de 2015, a saber, Jubilados y Pensionados Plan Regula; y Jubilados Especiales Policía Nacional, SAN, Bomberos, DIJ, SPI, Servicio Marítimo; observamos que los mismos tiene una (sic) porcentaje de comisión de tres por ciento 3%, mientras todas todos los demás clientes poseen una tarifa que va del seis por ciento 6% al nueve por ciento 9%.

Lo anterior nos permite observar, que el ser jubilado, lo representa, en el caso del Banco Nacional, a quien ostente esa condición, un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre la tasa nominal más baja, dándose de esa manera, el descuento al que hace alusión el Texto Único de la Ley 6 de 1987.

Por otro lado, si observamos el análisis financiero identificado con el número DAEM-116-15 de 23 de abril de 2015, podemos concluir que el mismo se limitó a tomar el monto contenido en el Comprobante de Liquidación de Préstamos y multiplicarlo por cero punto cinco (0.50), operación aritmética que desconoce el contenido de la tabla de Tarifas y Términos y Condiciones Propuestos para Préstamos Personales-Préstamos Personales Tarifas Actuales y Propuestas en donde claramente se indica que, en el caso de los jubilados, el porcentaje de comisión es de tres por ciento (3%), mientras que en el caso de los demás clientes llega en ocasiones hasta el nueve por ciento (9%).

Adoptar la postura propuesta por la ACODECO, implicaría reconocer un beneficio mucho mayor al contemplado en la norma, en perjuicio del Banco Nacional, el cual, a nuestro parecer, sí ha acreditado la aplicación del beneficio del cincuenta por ciento de descuento sobre la Tasa Nominal, tal y como se desprende del cuadro en donde se hace referencia a las tarifas propuestas.

En el marco de lo expuesto, en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal se sirva declarar que ES ILEGAL, la Resolución DNP 186-15 J de 4 de junio de 2015, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y su acto confirmatorio”.

V. **DECISIÓN DE LA SALA:**

Una vez cumplidos los trámites previstos para estos procesos, corresponde a los integrantes de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia pasar a dirimir el fondo del presente litigio.

Competencia de la Sala:

En primer lugar, resulta necesario señalar que esta Sala de la Corte Suprema de Justicia es competente para conocer de la acción contencioso-administrativa de plena jurisdicción promovida por el apoderado judicial del Banco Nacional de Panamá, con fundamento en lo que dispone el artículo 206, numeral 2, de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 97, numeral 1, del Código Judicial y el artículo 42b de la Ley No. 135 de 1943, conforme fue reformado por la Ley No. 33 de 1946.

Legitimación activa y pasiva:

En el caso que nos ocupa, el **Banco Nacional de Panamá**, como persona jurídica comparece en defensa de sus derechos e intereses en contra la Resolución DNP No. 186-15 J de 4 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), que le fue desfavorable, razón por la cual, se encuentra legitimada para promover la acción examinada.

Por su lado, el acto demandado fue emitido por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), es una entidad del Estado, que en ejercicio de sus atribuciones expidió el acto demandado, razón por la cual se encuentra legitimada como sujeto pasivo en el presente proceso contencioso administrativo de plena jurisdicción.

Problema Jurídico

El problema jurídico de la presente acción contenciosa administrativa consiste en determinar si el agente económico, Banco Nacional de Panamá aplicó

correctamente el beneficio establecido en el numeral 12 del artículo 1 del Texto Único de la Ley No. 6 de 1987, por la cual se adoptan las medidas en beneficio de los ciudadanos jubilados, pensionados, de la tercera y cuarta edad, y se crea y reglamenta el impuesto de timbre denominado jubilados y pensionados, a la señora **Blanca Stela Peña Martínez**, los cuales gravitan en:

“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 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. ...”

Para abordar el estudio de tal problema, la Sala a luz del **principio de estricta legalidad** que debe regir en las actuaciones administrativas, analizará el marco jurídico que sirve de fundamento para atender la petición, para la cual se deberá examinar la Ley 6 de 16 de junio de 1987, y sus modificaciones, señalada como fundamento.

Por consiguiente, se abordará el estudio del caso, con fundamento en los cargos de violación señalados por la parte, en contraposición con el fundamento legal utilizado por la entidad pública para emitir el acto.

El Banco Nacional de Panamá impugnó el contenido de la **Resolución DNP No. 186-15 J de 4 de junio de 2015**, emitida por la Directora Nacional de Protección al Consumidor, Encargada de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), que **resolvió ordenarle a dicha entidad bancaria devolver la suma de Ciento Cincuenta y Siete Balboas con 52/100 (B/. 157.52), a Blanca Estela Peña Martínez**, con cédula

No. 9-82-1877, en concepto de comisión de cierre que por ley le corresponde a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad; y sancionarlo con una multa de trescientos cincuenta Balboas (B/. 350.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a las normas de la Ley 6 de 16 de junio de 1987.

A través de la Resolución No. A-DPC-0044-18 de 6 de febrero de 2018, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), resolvió confirmar la Resolución DNP No. 186-15 de 4 de junio de 2015, porque no había prueba suficiente para cambiar la decisión de primera instancia, pues las piezas procesales demuestran que el Banco Nacional de Panamá, no presentó evidencias que le había concedido los descuentos a la consumidora Blanca Estela Peña Martínez.

Por su parte, el agente económico, Banco Nacional de Panamá, alega que a la señora Blanca Estela Peña Martínez, cumplió con lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, toda vez que se le cobró el 3% de los gastos o comisión de cierre (conocida como comisión de servicio), ya que la comisión que cobraba el Banco a los clientes activos (no jubilados, pensionados o de la tercera edad), era el 6% al 9% sobre el préstamo, por lo que el 3% representa hasta más del 50% de lo establecido en la norma, tal y como lo demuestran las pruebas aportadas al proceso, sin embargo no fueron valoradas por la ACODECO.

Por tales motivos, el demandante considera que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), violó el contenido del numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987; los artículos 34, 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000; y los artículos 834 y 836 del Código Judicial.

Por otro lado, la entidad demandada, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) señaló que, luego de analizadas las piezas procesales que reposan en el expediente administrativo, se demostró que **el agente económico no entregó la documentación que sustentara que efectuó el descuento correspondiente a la señora Blanca Estela Peña**

Martínez, como beneficiaria de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en su calidad de jubilada, en concepto de comisión de servicio en el préstamo celebrado con dicha entidad Bancaria.

Ante tales argumentos, la Sala considera indispensable para resolver el problema jurídico, que es necesario plasmar los antecedentes del caso, en el sentido, que se observa que la señora Blanca Estela Peña Martínez, el día 4 de agosto de 2009, suscribió un Contrato de Préstamo Personal por la suma de diez mil quinientos un balboa con 29/100 (B/. 10,501.29), pagadero dentro de un plazo de 260 meses con el Banco Nacional de Panamá.

El día 4 de diciembre de 2014, la demandante interpuso una queja administrativa contra el Banco Nacional de Panamá, ante la ACODECO, para que le fuese devuelto el cincuenta por ciento (50%) de los gastos de cierre generados por el contrato de préstamo personal suscrito con dicha entidad bancaria, según lo estipulado en la Ley 6 de 16 de junio de 1987, toda vez que alega que en su calidad de jubilada goza con dicho beneficio, lo cual dio como resultado el acto impugnado.

Ahora bien, frente a los precitados planteamientos la Sala procede a hacer un análisis del contenido del numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en contraposición de las pruebas aportadas dentro del expediente administrativo, cuyo contenido es el 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 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.

Por otro lado, se advierte que el contrato de préstamo personal suscrito entre la señora Blanca Estela Peña Martínez, y el Banco Nacional de Panamá establecía que debía pagarle dicha entidad bancaria el 3% del total del préstamo en concepto de comisión por servicio (cierre), y en el cual se le identifica como la categoría de cliente "Jubilados-Otros".

De igual forma, fue plasmado en el contrato personal otorgado a la señora Blanca Estela Peña Martínez, que la tasa de interés de cancelación del préstamo personal, sería 7.5% anual sobre los saldos de los deudores, suma de dinero que la clienta se obligó a cancelar al banco en un plazo de 260 meses, contados a partir de la liquidación que dicho contrato.

No obstante, observa la Sala que dentro del expediente administrativo **no reposa documento alguno que permita establecer cuáles eran las Políticas de Préstamos Personales vigentes entre 2006 y 2014 aprobadas por la instancia bancaria correspondiente**, que recogen las tasas y comisiones de los préstamos personales a que se refiere la demandante como aplicadas al préstamo concedido a la señora Blanca Estela Peña Martínez, lo que permitiría acreditar que le aplicó más del 50% de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales al préstamo concedido a su cliente en su condición de jubilada.

Esto es así, toda vez que, la entidad bancaria solamente aportó el Memorando 15 (41020-02)207 de 6 de abril de 2015, es decir, **un acto de mera comunicación, interno**, a través del cual el Jefe de Departamento de Control de Políticas y Procedimientos de Crédito del Banco Nacional de Panamá, le comunica al Asistente de la Gerencia Ejecutiva de Asesoría Legal, cuáles eran las Políticas de Préstamos Personales Vigentes entre 2006 y 2014, sin embargo, **no constan las políticas per se**, es decir, **el acto a través de la cual fueron establecidas por la entidad bancaria**. (Visible en el expediente administrativo a

fojas 16)

En consecuencia, la ACODECO valoró debidamente las pruebas aportadas al proceso administrativo por parte del Banco Nacional de Panamá, y sustentó de forma debidamente motivada **que no había certeza de que el monto cobrado según el comprobante de liquidación de préstamos**, es decir el 3% del monto del préstamo personal, era el resultado del beneficio contenido en el numeral 12 del artículo 1 del Texto Único de la Ley 6 de 1987.

Por tales motivos, concluye la Sala que el Banco Nacional de Panamá no acreditó con documentación idónea que aplicó el descuento de 50% de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales a la jubilada, toda vez que la luz del ***principio pro consumidor***, se le deben garantizar a estos beneficiarios el adquirir información veraz, clara, completa y suficiente sobre las características o condiciones plasmadas en los contratos que adquiere, como lo ha señalado este Tribunal, a fin de garantizar que sean protegidos eficazmente en sus intereses económicos mediante un trato equitativo y justo en toda relación como consumidor.

Como señala el autor, **Luis Camargo Vergara**, en su obra Temas Actuales del Derecho de Consumo, la consagración del principio del interés superior del consumidor denota la orientación de las normas que regulan la materia que establecen como fin último la protección de los consumidores, bajo el supuesto de su debilidad en la estructura de funcionamiento del sistema económico y comercial. De allí que, los reconocimientos de sus derechos deben ser respetados y garantizados conforme a la Constitución y la Ley, siempre en el marco del debido proceso, con independencia que la reclamación sea individual y colectiva por los afectados.

En mérito de lo expuesto, se desestiman los cargos de violación de los contenidos en el numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, los artículos 34, y 155 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, y los artículos 834, y 836 del Código Judicial.

Por consiguiente, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA QUE NO ES ILEGAL**, la Resolución DNP No. 186-15 J de 4 de junio de 2015, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), así como su acto confirmatorio, contenido en la Resolución No. A-DPC-0044-18 de 6 de febrero de 2018, emitida por el Administrador de la ACODECO, y **NIEGA** el resto de las pretensiones.

Notifíquese,

**CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES
MAGISTRADO**

**CECILIO CEDALISE RIQUELME
MAGISTRADO**

**LUIS RAMÓN FÁBREGA S.
MAGISTRADO**

**KATIA ROSAS
SECRETARIA**