

REPÚBLICA DE PANAMÁ



Vista Número 813

MINISTERIO PÚBLICO
PROCURADURÍA DE LA
ADMINISTRACIÓN

Panamá, 1 de agosto de 2019

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

El Licenciado Javier Isaac Ruíz A., actuando en nombre y representación del **Banco Nacional de Panamá**, solicita que se declare nula, por ilegal, la Resolución DNP 375-14 J de 4 de noviembre 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.

Concepto.

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.

I. Disposiciones que se aducen infringidas.

El apoderado judicial del **Banco Nacional de Panamá** invoca la violación de las siguientes normas:

A. Los numerales 12 y 14 del artículo 1 del Texto Único de la Ley 6 de 1987, que detalla los beneficios de los que gozarán los jubilados y pensionados; entre éstos, el descuento del cincuenta por ciento (50%) de los gastos de comisión de cierre en los préstamos personales y comerciales; el descuento del quince por ciento (15%), en la tasa de interés máxima que la ley le permite cobrar a los bancos, financieras, cooperativas e instituciones de créditos en préstamos personales y comerciales (Cfr. fojas 9-11 del expediente judicial);

B. Los artículos 34 y 155 (numerales 1 y 2) de la Ley 38 de 2000, relativos, en su orden, a los principios del procedimiento administrativo general; y a que serán motivados, con sucinta referencia los hechos y fundamentos de derecho los actos que afecten derechos subjetivos (Cfr. fojas 11, y 14 a 16 del expediente judicial);

C. Los artículos 834 (numerales 2 y 3) y 836 del Código Judicial, los que, respectivamente, se refieren a la documentación que tiene carácter de público; 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. fojas 12-14 del expediente judicial).

D. El artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, “Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra Disposición”, que dispone, entre otras cosas, que prescribirá en cinco (5) años, la acción para las reclamaciones de acción al consumidor; cuyo plazo se contará a partir del momento en que se perfecciona la relación de consumo (Cfr. foja 17-18 del expediente judicial); y

E. Los artículos 14 y 1701 del Código Civil, que establecen sucesivamente, que prescriben en siete (7) años, las acciones personales que no tengan señalado un término especial de prescripción; que cuando las disposiciones tengan una misma especialidad o generalidad, y, si estuviere en diversos códigos o leyes, se preferirá la disposición del Código o la Ley especial sobre la materia que se trate (Cfr. foja 18 y 19 de Código Judicial).

I. Breves antecedentes del caso.

Conforme está sentado en autos, el día 2 de octubre de 2014, la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, interpuso la queja administrativa **043-2014-J-RLS**, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Regional de Los Santos en contra del Banco Nacional de Panamá,

con el fin que se verificara, si se estaban aplicando los descuentos en cuanto a la tasa de interés, gastos de cierre y el FECl, dentro del **Contrato de Préstamo Personal 60354**, que suscribió con esa entidad bancaria (Cfr. fojas 1- 5 del expediente administrativo).

En ese orden de ideas, el Director Nacional de Protección al Consumidor, mediante la **Vista de seis (6) de octubre de 2014**, ordenó la apertura de una investigación administrativa en contra de agente económico Banco Nacional, por la supuesta infracción a la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones (Cfr. foja 7 del expediente judicial).

Así las cosas, mediante la citación única de 6 de octubre de 2014 expedida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, se notificó al agente económico Banco Nacional, a fin que compareciera el día 22 de octubre del mismo año, para que presentara sus descargos por la presunta infracción a la Ley 6 de 16 de junio de 1987(Cfr. foja 8 del expediente administrativo)

Así las cosas, el 22 de octubre de 2014 la Licenciada Ana Ching de Vargas, Gerente Ejecutiva de Asesoría Legal, y en representación del Banco Nacional de Panamá, otorgó poder especial, a la Licenciada María del Pilar Rivera, como abogada principal, y como abogados sustitutos a los Licenciados Clarissa Claribel Calderón Garrido, Nadia Y. Moreno y Lionel Lasso Aguilar (Cfr. foja 11 del expediente administrativo).

Al respecto, el licenciado Lionel Lasso Aguilar en representación del agente económico Banco Nacional de Panamá, presentó los descargos respectivos, y en los que, entre otras cosas, señaló lo siguiente:

“ ...

Se hace oportuno mencionar, que el **Banco Nacional de Panamá**, antes de suscribir la relación comercial con la reclamante, se le comunicaron los intereses, costos o gastos que se le aplicarían en base a la política de crédito vigente a la fecha del préstamo y de conformidad con los beneficios de leyes especiales, como lo es la Ley 6 del 16 de junio de 1987.

TERCERO: En ese sentido, se hace necesario destacar a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, portadora de la cédula de identidad personal 7-68-700, dentro de su préstamo personal, se le otorgó el beneficio de Ley como jubilada, respetándosele sus derechos de Ley, respecto al descuento del 15% en la tasa de interés máximo, aplicándosele un 7.25%, y ni siquiera le fueron cobrados los gastos o comisión de cierre en la transacción del préstamo personal.

Observándose entonces, que sí se le aplicó un 15% de descuento a la reclamante en concepto de tasa de interés en su préstamo personal, aplicándosele en efecto, el beneficio establecido en el artículo 1 numeral 14 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en su calidad de jubilada, ya que la tasa de interés para los préstamos personales de personas no jubiladas estilaban de un 8.75% a un 9% de interés.

CUARTO: En cuanto al descuento del 50% de los gastos o comisión de cierre, se puede observar claramente que en la hoja de liquidación de préstamos personal otorgado a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, los gastos o comisión de cierre de dicha obligación, ni siquiera fueron cobrados.

Por otro lado, la quejosa solicita que se le verifique si le fue aplicado el descuento del FECI, contemplado en el artículo 1 numeral 15 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, en ese sentido, tenemos que advertir que el descuento del 1% (FECI), es aplicable única y exclusivamente en los préstamos hipotecarios para vivienda para su uso propio, y no como es el caso que nos ocupa, en un contrato de préstamo personal.

QUINTO: De lo anterior, se percibe que esta entidad bancaria ha mostrado que a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, sí se le aplicó el beneficio de Ley, ya que la tasa de interés se estableció en un 7.25% cuando a los financiamientos de funcionarios públicos y de la empresa privada se le cobró una tasa que estilaban de un 8.75% a un 9% de interés.

SEXTO: No obstante lo anterior, debemos indicar que la queja presentada se encuentra prescrita, tal como lo establece el artículo 1701 del Código Civil, cuyo contenido es el siguiente:

...” (Cfr. foja 12-13 del expediente administrativo).

Al respecto, y luego de analizados los descargos y las pruebas aportadas por el agente económico, el Director Nacional de Protección al Consumidor, Encargado, mediante la **Resolución DNP-375-14J de 6 de noviembre de 2014**, indicó que:

“ ...

Analizadas las piezas procesales que reposan en el expediente y de proveer al investigado las garantías procesales para su defensa; corresponde a este Despacho, calificar el mérito legal del mismo, conforme a la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones. Si bien es cierto, la referida ley que otorga beneficios a los jubilados, pensionados y de la tercera edad, no establece término en cuanto a la prescripción de los beneficios, esta entidad usará como norma supletoria el Código Civil de la República de Panamá.

Aplica en este caso lo dispuesto en el Código Civil en el artículo 1701 que señala lo siguiente: ‘Artículo 1701. Prescriben en siete años las acciones personales que no tengan señalado término especial de prescripción’.

En el caso que nos ocupa la relación comercial se inició el 29 de diciembre de 2006, como se observa en el pagaré visible en la foja 16 y la queja fue interpuesta ante esta Autoridad el 2 de octubre de 2014, es decir, han transcurrido más de siete años, entre el inicio de la relación comercial y la fecha en que fue interpuesta la queja por el consumidor.

...

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR PRESCRITA, la Queja 043-14-J-RLS, interpuesta por **Omaira Rivera**, con cédula de identidad personal 7-68-700, contra el agente económico denominado Banco Nacional de Panamá.

...” (Cfr. foja 18-19 del expediente administrativo).

Tal medida fue apelada por la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, y por conducto de la **Vista de 7 de octubre de 2015**, el Director Nacional de Protección al Consumidor, concedió el recurso de apelación y ordenó remitir el expediente administrativo al Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia; mismo que, el 27 de abril de 2018, emitió un Auto de Mejor Proveer, en donde solicitó practicar experticia financiera al Departamento de Análisis y Estudio de Mercado para determinar: *“cuándo le correspondería devolver a la quejosa en caso que le asista el derecho, en concepto de descuento en la tasa de interés anual aplicado por la entidad bancaria”* (Cfr. foja 29-30 del expediente administrativo).

Por su parte, el 16 de mayo de 2018, la Secretaría General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, fijó el **Edicto SG-1451-18JRLS**, en el que se puso de conocimiento a las partes legitimadas del Auto de Mejor Proveer, dictado por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Cfr. foja 31 del expediente administrativo).

En ese orden ideas, mediante la **Nota DAEM-133-18 de 25 de mayo de 2018**, emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, se advirtió lo siguiente:

“ ...

Atendiendo solicitud de Auto de Mejor Proveer calendado 27 de abril de 2018, ‘a fin que se determine cuánto correspondería devolver a la quejosa en caso de que le asista el derecho, en concepto de tasa de interés, tal como solicitare a foja 1, tomando en cuenta que el día 2 de octubre de 2014, efectuó el reclamo ante la Autoridad’, podemos determinar lo siguiente:

Utilizamos una hoja de cálculo Excel para calcular la diferencia en intereses como sigue:

Intereses al 7.25%	B/.22,927.60
Intereses al 6.16% (7.25% menos 15%)	18,475.08
Diferencia	B/.4,470.52

El Banco Nacional deberá devolverle a la consumidora B/.4,470.52 en concepto de descuento del 15% en intereses a que tiene derecho según la Ley 6 de 16 de junio de 1987.

...” (Cfr. foja 32 del expediente administrativo).

En virtud de lo anterior, el Administrador de la entidad demandada, emitió la Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018, en el que se resolvió lo siguiente:

“ ...

PRIMERO: REVOCAR la Resolución **DNP-375-15 J de 6 de noviembre de 2014**, emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, Encargado.

SEGUNDO: ORDENAR al agente económico **Banco Nacional de Panamá**, de generales conocidas dentro del expediente, **DEVOLVER**, el monto de **cuatro mil cuatrocientos setenta balboas con 52/00 (B/.4,472.52)** a

Omaira del Carmen Rivera Gálvez, con cédula de identidad personal 7-68-700, en concepto de ajuste en la Tasa de Interés.

TERCERO: SANCIONAR al agente económico **Banco Nacional de Panamá**, con multa de trescientos balboas (B/.300.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a la norma de la Ley 6 de 16 de junio de 1987. La totalidad del monto de la sanción será ingresado al Fondo Especial de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN).

...” (Cfr foja 39 del expediente administrativo).

III. Posición del Banco Nacional de Panamá.

Al sustentar el concepto de la violación de las disposiciones que aduce infringidas, el apoderado judicial del banco accionante señala que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a su juicio, vulneró el artículo 1 (numeral 12) de la Ley 6 de 1987, ya que en el escrito de descargos presentados por la entidad bancaria demandada se señaló que: “...*En cuanto al descuento de 50% de los gastos de comisión de cierre, que se observa claramente en la hoja de liquidación del préstamo personal otorgado a la señora Omaira del Carmen Rivera Gálvez, los gastos o comisión de cierre de dicha obligación, **ni si quiera fueron cobrados***” (Cfr. foja 10 del expediente judicial).

Igualmente advierte que, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, a su juicio, vulneró el artículo 1 (numeral 14) de la Ley 6 de 1987, toda vez que, a la señora **Rivera Gálvez**, sí se le aplicó el beneficio de la Ley, ya que la tasa de interés se estableció en un siete con veinticinco por ciento (7.25%) cuando a los financiamientos de funcionarios públicos y de la empresa privada, se le cobra una tasa que oscila entre ocho con setenta y cinco por ciento (8.75%) a un nueve por ciento (9%) de interés (Cfr. foja 11 del expediente judicial).

Al respecto, el apoderado judicial de la entidad demandada, señalo lo siguiente:

“...

Al aplicársele el interés del 7.25% anual, cuando en préstamos regulares se cobra el 9%, supone el cumplimiento de la ya mencionada Ley 6 de 1987, ya que, aun cuando la norma es clara al indicar que el descuento del 15% se debe aplicar a ‘... la tasa de interés máximo que la Ley le permita cobrar a bancos, financieras, cooperativas... en préstamos personales y comerciales a su nombre...’, cierto es que la entidad bancaria que represento aplica un descuento (no a la tasa máxima, ya pues hemos visto que no existen límites en ese sentido según (Artículo 79 Ley Bancaria), de más del 15% en la tasa aplicable al sector no jubilado de la sociedad (interés del 9% y se le aplicó el 7.25%), aclarando que sí se le dio un beneficio adicional en este sentido (con el descuento del 15% debió cobrarse el 7.65%), aun cuando la norma citada no va de la mano con la modificación que la ley bancaria ha hecho en cuanto al tema de los intereses.

Continúa explicando, el apoderado judicial del **Banco Nacional de Panamá**, que la entidad demandada, no tomó en cuenta las pruebas que adjuntó con los descargos, motivo por el cual estima que se violaron los artículos 34 y 155 (numerales 1 y 2) de la Ley 38 de 2000 y los artículos 834 (numerales 2 y 3) y el 836 del Código Judicial (Cfr. fojas 11-16 del expediente judicial).

Asimismo expresó, que la Resolución acusada de ilegal, también vulneró el artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otras disposiciones”, porque a su criterio, nos encontramos frente a una supuesta reclamación de protección al consumidor, cuya prescripción de la acción ocurre a los cinco (5) años a partir que se perfecciona la relación de consumo, tal como lo establece la norma especial; sin embargo, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, desconoce el derecho que le asiste al agente económico que representa (Cfr. foja 17 del expediente judicial).

Por su parte, advirtió que la Autoridad demandada, también vulneró los artículos 14 y 1701 del Código Civil, toda vez que; en primer lugar, el Regulador, en este caso, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, debió aplicar el término de cinco (5) años establecidos en el artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007; y, en segundo lugar, si la Ley

especial, es decir, la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otras disposiciones, fija la prescripción de la acción en 5 años, a su juicio, no se entiende como se fracciona el fenómeno de la prescripción parcial aplicada, si se parte de los derechos y obligaciones que emanan de un compromiso crediticio perfeccionado en el año 2006 (Cfr. foja 18- 19 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, indicando en su escrito de oposición de la demanda lo siguiente:

“ ...

A través del Departamento de Análisis y Estudios de Mercados (DAEM) se lleva a cabo análisis financieros a fin de determinar la aplicación o no del descuento del 50% de la Comisión de Cierre y descuento del 15% de 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 Préstamos de la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez (f.17) NO SE ESTABLECE EL PORCENTAJE (%) APLICABLE A LA TASA DE INTERÉS DEL PRÉSTAMO 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.

En cuanto al descuento del 15% en la tasa de interés de establece en el documento denominado Comprobante de Liquidación de Préstamo que la tasa de interés aplicable es del 7.25%, sin diferenciar dicho porcentaje al otorgado al resto de los clientes de acuerdo a la política de crédito vigente del Banco; en consecuencia, no logró comprobar que efectivamente aplicó el descuento del 15% en la tasa de interés a la jubilada.

...

Al respecto, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de **ACODECO**, mediante el informe 133-18 de fecha de 25 de mayo de 2018, indicó que tomando en consideración que la tasa de interés anual era del 7.25%, aplicándole el descuento del 15% fijado por la Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus posteriores modificaciones, el banco

debe devolver la suma de B/. 4,470.52 a la consumidora en concepto de descuento en la tasa de interés.

...

En el expediente administrativo 043/2014 J-RLS, no hay ningún elemento probatorio que demuestre el 15% de descuento de la tasa máxima de interés del préstamo otorgado a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, por lo tanto no hay ausencia de análisis, sino ausencia de prueba que demuestre el cumplimiento del numeral 14, artículo 1 de la Ley 6 de 1987.

...

La documentación que consta en el expediente administrativo 043/2014 J-RLS, no indica sí el porcentaje que **el Banco Nacional de Panamá** aplicó a la señora **Rivera Gálvez** por su condición de jubilado, corresponde al 15% de descuento de la tasa máxima de interés del préstamo otorgado a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, de acuerdo a lo que establece el numeral 14, artículo 1 de la Ley 6 de 1987.

...” (Cfr. fojas 41 y 42 del expediente judicial).

V. Posición de **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**.

La Sala Tercera, a través de la Providencia de admisión de 13 de marzo de 2018, le corrió traslado a **Omaira del Carmen Rivera Gálvez** de la acción que se examina, por lo que se libró despacho al Juzgado Municipal Mixto de Las Tablas, provincia de Los Santos, del Cuarto Distrito Judicial de Panamá, siendo notificada el día 10 de mayo de 2019 (Cfr. fojas 49 a 56 del expediente judicial).

VI. Concepto de la Procuraduría de la Administración.

Según se desprende de autos, el 29 de diciembre de 2006, fecha en la que **Omaira del Carmen Rivera Gálvez** suscribió el contrato de préstamo personal 60354 con el **Banco Nacional de Panamá**, la quejosa tenía la condición de **jubilada**, de acuerdo al contenido del carnet expedido por la Caja de Seguro Social y al contrato de préstamos personales citado (Cfr. fojas 3 a 5, 16-17 del expediente administrativo).

Posteriormente, el 2 de octubre de 2014, la señora **Rivera Gálvez**, interpuso la queja administrativa **043-2014-J-RLS**, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Regional de Los Santos en contra

del **Banco Nacional de Panamá**, con el fin que se verificara, si se le estaban aplicando adecuadamente los descuentos en cuanto **a la tasa de interés, gastos de cierre y el FECl**, dentro del **Contrato de Préstamo Personal 60354**, que suscribió con esa entidad bancaria (Cfr. foja 1 del expediente administrativo).

Cabe anotar, que el Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia rindió su informe explicativo de conducta mediante Nota **AG-149-19/OGC/Legal de 31 de octubre de 2014** (Cfr. foja 30 a 35 del expediente judicial).

Ahora bien, tal y como se desprende del análisis de las piezas procesales contenidas en autos, el Administrador de la autoridad demandada, emitió la **Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, en la que se resolvió, entre otras cosas, ordenar al agente económico **Banco Nacional de Panamá**, devolviera el monto de **cuatro mil cuatrocientos setenta y dos balboas con cincuenta y dos centésimos (B/.4,472.52)** a **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, con cédula de identidad personal 7-68-700, en concepto de ajuste en la Tasa de Interés, y a su vez, sancionó al **Banco Nacional** con una multa de trescientos balboas (B/.300.00), por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a la norma de la Ley 6 de 16 de junio de 1987 (Cfr. fojas 24 a 26 del expediente judicial).

Al respecto, y una vez agotados los recursos en la vía gubernativa, el **Banco Nacional de Panamá**, por medio de un apoderado legal, presentó la demanda contencioso administrativa que ocupa nuestra atención, por considerar que la **Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, que modificó la **Resolución DNP 375-14 J de 4 de noviembre de 2014**, han infringido; en primer lugar, los artículos 1, numerales 12 y 14, del **Texto Único de 24 de junio de 2009**, que comprende la **Ley 6 de 1987** y sus posteriores reformas.

6.1 En el análisis de los cargos de infracción de las normas citadas anteriormente, la entidad bancaria demandante aduce, que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, al analizar la aplicación del 50% en los gastos de cierre del referido contrato, no hizo una explicación motivada, **ni referencia alguna, en cuanto al cobro de esa comisión, aunado a que, tal como fue advertido por el Banco Nacional en el escrito de descargos, los mismos ni siquiera fueron cobrados a la cliente Rivera Gálvez** (Cfr. foja 13 del expediente administrativo) (Cfr. foja 10 del expediente judicial).

A juicio de este Despacho, lo anterior, es así, toda vez que, tal como se desprende del contenido de la **Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, que modificó la **Resolución DNP 375-14 J de 4 de noviembre de 2014**, no se planteó por parte de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, la supuesta infracción del numeral 12 del artículo 1 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, y que detalla los beneficios de los que gozarán los **jubilados y pensionados**; entre éstos, **el descuento del cincuenta por ciento (50%) de los gastos de comisión de cierre en los préstamos personales y comerciales** (Cfr. foja 24 a 26 del expediente judicial).

De lo establecido en el párrafo anterior, se deduce, que de acuerdo a la Ley 6 de 16 de junio de 1987, a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, sí se le concedió el descuento del cincuenta por ciento (50%) al que tiene derecho por su condición de jubilada, establecido en la citada Ley, y respecto al gasto de comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales; en ese sentido, el Banco cumplió con el debido descuento.

6.2 Por otro lado, la citada **Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, emitida por el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia establece que:

“ ...

Al respecto, el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de esta Autoridad, mediante el informe 133-18 de fecha de 25 de mayo de 2018, visible de foja 32 a 36, indicó que tomando en consideración que **la tasa de interés anual era de 7.25%, aplicándole el 15% fijado por la Ley 6 del 16 de junio de 1987 y sus posteriores modificaciones, el banco debe devolver la suma de B/.4,470.52 a la consumidora en concepto de descuento en el tasa de interés.**

En ese sentido, con base a las consideraciones vertidas, lo procedente jurídicamente es acceder a la pretensión de la quejosa, toda vez que se observa que no se le otorgó el descuento al que tenía derecho en la tasa de interés, por lo que el citado proveedor está obligado a devolver las sumas de dinero señaladas y a pagar la multa impuesta.

...” (Lo resaltado es nuestro) (Cfr. foja 25 del expediente judicial).

Lo anterior, se corrobora, precisamente, en la Nota **DAEM-133-18 de 25 de mayo de 2018**, emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, en la que se señaló que:

“ ...

Atendiendo solicitud de Auto de Mejor Proveer calendado 27 de abril de 2018, ‘a fin que se determine cuánto correspondería devolver a la quejosa en caso de que le asista el derecho, en concepto de tasa de interés, tal como solicitare a foja 1, tomando en cuenta que el día 2 de octubre de 2014, efectuó el reclamo ante la Autoridad’, podemos determinar lo siguiente:

Utilizamos una hoja de cálculo Excel para calcular la diferencia en intereses como sigue:

Intereses al 7.25%	B/.22,927.60
Intereses al 6.16% (7.25% menos 15%)	18,475.08
Diferencia	B/.4,470.52

El Banco Nacional deberá devolverle a la consumidora B/.4,470.52 en concepto de descuento del 15% en intereses a que tiene derecho según la Ley 6 de 16 de junio de 1987.

...” (Cfr. foja 32 del expediente judicial).

Ahora bien, a juicio de este Despacho, en el referido Informe Financiero **DAM-1336-18**, llevado a cabo por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, específicamente por el Departamento de Análisis y

Estudios de Mercado, se expresa de manera efectiva, que la entidad bancaria demandada, no aplicó el descuento al que tiene derecho la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, por su condición de jubilada.

Advertimos lo anterior, toda vez que, **en el referido informe, se realiza un cálculo matemático, sobre los cuales se puede determinar que en efecto el mismo resulta consecuente con la falta de aplicación del descuento aludido**, cumpliendo con el propósito de revelar la aplicación del descuento al cual tenía derecho la cliente, por su condición de jubilada.

Asimismo, y al adentrarnos en el análisis de todas las piezas que reposan en el presente expediente, los elementos que constan en autos, dan fe que el Director Nacional de Protección al Consumidor, para emitir la **Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, que modificó la **Resolución DNP 375-14 J de 4 de noviembre de 2014**, se basó en las constancias que fueron aportadas por las partes, en las que se incluyen: el **Contrato de Préstamo Personal 60354** suscrito por la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez** y el **Banco Nacional de Panamá**, por la suma de cuarenta y siete mil novecientos balboas (B/.47,900.00), con una tasa de interés de 7 punto veinticinco por ciento (7.25%) anual, por un plazo de doscientos cincuenta (250) meses, y el carnet de jubilada de la citada cliente (Cfr. fojas 3 y 5 del expediente administrativo).

En ese sentido, a juicio de esta Procuraduría, una cosa, es la tasa de interés anual que todo banco, financiera, cooperativas e instituciones crediticias, aplican a los contratos de préstamos; y otra muy diferente, es el descuento que deben aplicársele a los jubilados y pensionados, conforme al numeral 14 del artículo 1 del Texto Único de la Ley 6 de 1987.

De lo antes señalado, y para lograr un mejor aproximación al tema en análisis, es necesario señalar que el **Acuerdo 3-2002 de 27 de marzo de 2002**, de la Superintendencia de Bancos de Panamá, expresa, entre otras cosas, que

mediante el **Acuerdo 1-93 de 27 de abril de 1993**, la Comisión Bancaria Nacional estableció los criterios generales relativos a la **tasa de interés nominal** y la **tasa de interés efectiva**.

En ese orden de ideas, en dicho Acuerdo y en su artículo 1, se señala que;

“Artículo 1. NOCION DE INTERES. Se considera ‘interés’ la suma que en cualquier forma o bajo cualquier nombre cobre el Banco por el uso del dinero.

Se reputará como ‘interés’ conforme al criterio anterior, cualesquiera sumas cobradas por el Banco al prestatario bajo diferentes denominaciones o cargos tales como ‘gastos de manejo’, ‘comisiones de cierre’, ‘gastos de cierre’, ‘pago a comisionistas gestores de préstamos’ o simplemente, ‘comisión’ o ‘gasto’.

Queda expresamente entendido que no forman parte de estas sumas, las denominaciones recibidas por el Banco a título de agente retenedor u otro similar, tales como, las dirigidas al Fondo Especial de Compensación de Intereses (‘retención FECl’), a las Notarías para el pago de derechos notariales, al Registro Público para el pago de derechos de inscripción, a compañías de seguros para el pago de pólizas, a compañías evaluadoras para el pago de avalúos, en fin, al Estado y Municipios para el pago de tributos a cargo del prestatario o cobro de comisión por servicio de descuento. Cualquier diferencia positiva entre la suma recibida por el Banco y destinada al tercero, y la suma que efectivamente se remite al tercero se considerará, no obstante, como interés.”.

De lo anterior se desprende, que si bien, el Banco Nacional en el Contrato de Préstamo 60354, otorgado a la señora **Omaira del Carmen Rivera Gálvez**, estableció como **tasa de interés anual el siete veinticinco por ciento (7.25%)**, no lo es que, **a esa tasa, se le haya aplicado el quince por ciento (15%) de descuento a la cual tenía derecho la cliente, conforme artículo 1 (numeral 12) 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 15% en la tasa de interés máximo que la ley le permite cobrar a bancos, financieras, cooperativas e instituciones de crédito en préstamos personales y comerciales a su nombre.” (El resaltado es nuestro).

La inobservancia a la citada norma, se evidencia en que, si bien el Banco Nacional estableció para el citado préstamo personal una tasa de interés anual del 7.25%, **conforme al numeral 12 del artículo 1 del Texto Único de la Ley 6 de 1987, debió aplicar al citado interés anual, un 15% de descuento; por lo que, dicho interés anual, aplicado al préstamo solicitado por la señora Omaira del Carmen Rivera Gálvez, en su condición de jubilada, debió ser de un 6.1625% anual.**

Lo anterior nos permite establecer, que el poseer la condición de jubilada, le representa a la cliente un descuento del quince por ciento (15%) sobre la tasa de interés anual, dándose de esa manera, el descuento al que hace alusión el Texto Único de la Ley 6 de 1987.

6.3 Por otra parte, este Despacho es del criterio, que contrario a lo expresado por el apoderado legal de la entidad crediticia demandante, al referirse que, *“...que en dicha motivación no fueron consideradas ni mucho menos valoradas las pruebas adjuntaron con la presentación de los descargo”* y que: *“...su contenido refleja el desapego a los principios de imparcialidad, falta de objetividad y por ende, al principio de legalidad...”*; no existe vulneración respecto a los artículos 34 y 155 de la Ley 38 de 2000, ya que en ambas resoluciones se motiva y fundamenta la decisión sobre la pruebas presentadas, aunado a que el agente económico no aportó elementos de juicio en sus descargos que permitieran desvirtuar la falta denunciada; es decir, la falta de aplicación del quince por ciento (15%) de descuento establecido en la Ley 6 de 16 de junio de 1987, a la tasa de siete con veinticinco por ciento (7.25%) de interés anual.

6.4 Además, y con respecto a los artículos 834 y 836 del Código Judicial, aducidos por el actor como supuestamente infringidos, a juicio de este Despacho, el Director Nacional de Protección al Consumidor no ignoró o pasó por alto el carácter de documentos públicos que tiene el referido contrato de préstamo, al contrario, consideramos que dicha pieza probatoria fue fundamental para la decisión que tomó la demandada, ya que, a través de ella, es que se comprueba la obligación que mantenía el Banco Nacional con la quejosa respecto del derecho al que es merecedora, por su condición de jubilada.

Por último, y respecto a las normas contenidas en el artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en concordancia con lo artículo 14 y 1701 del Código Civil, alegadas como infringidas, y que se refieren a los términos de prescripción y su aplicación, la parte actora señala que *"...nos encontramos frente a una supuesta reclamación de protección al consumidor, cuya prescripción de la acción ocurre a las 5 años a partir que se perfecciona la relación de consumo, tal como lo establece la norma especial; sin embargo, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, desconoce el derecho que le asiste al agente económico que representa"*; aunado a que, según su criterio, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, debió aplicar el término de cinco (5) años establecidos en el artículo 108 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 (Cfr. foja 17-18 del expediente judicial).

Sobre lo anterior, tal como se advierte en las constancias procesales contenidas en autos; si bien, la relación comercial entre la cliente **Omaira del Carmen Rivera Gálvez** y el **Banco Nacional de Panamá**, inició el día 29 de diciembre de 2006 y la queja presentada ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia fue presentada el 2 de octubre de 2014, habiendo transcurrido más de siete (7) años; no lo es que, tal alegación de prescripción, a juicio de este Despacho, contenga un sustento jurídico válido.

Expresamos lo anterior, toda vez que, la obligación que mantiene la señora **Rivera Gálvez** con el **Banco Nacional de Panamá**, fue fijada por un periodo de 250 meses, a razón de 250 abonos mensuales consecutivos, no menores a cuatrocientos dieciséis balboas con setenta y seis centésimos (B/.416.76), cuyo vencimiento está programado para el mes de noviembre del año 2029, en consecuencia, la obligación no se ha prescrito o extendido, ni vencido, ni ha ocurrido una novación de la obligación, por tanto se encuentra vigente, por lo que, mal pudiese exigirse que la solicitud de reclamo a un derecho, como lo es la adecuada aplicación del los intereses al préstamo personal en estudio, se encuentra prescrito (Cfr. foja 5 del expediente administrativo).

En el marco de lo expuesto en los párrafos precedentes, este Despacho solicita al Tribunal declarar que **NO ES ILEGAL la Resolución ADPC 4889-18 del 14 de noviembre de 2018**, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Del Honorable Magistrado Presidente,


Rigoberto Gonzalez Montenegro
Procurador de la Administración


Mónica Castillo Arjona
Secretaria General