



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
ÓRGANO JUDICIAL**

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Panamá, nueve (09) de febrero de dos mil veintiséis (2026).

VISTOS:

El Licenciado Javier Ruíz, actuando como apoderado judicial del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, presenta ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, en contra de la Resolución No. A-DPC-1535-22 de 23 de noviembre de 2022, emitida por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), mediante la cual se revocó la Resolución DNP No. 40-21 JRCC de 3 de noviembre de 2021, dictada por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

La Demanda fue admitida mediante Providencia de 29 de marzo de 2023, en la cual se le corrió traslado a la entidad demandada, a fin que rindiera el informe de conducta correspondiente, a la Procuraduría de la Administración y al señor Mercedes Torres González (Cfr. foja 26 del expediente judicial).

I. LA PRETENSIÓN Y SU FUNDAMENTO.

La parte actora solicita que se revoque la Resolución No. A-DPC-1535-22 de 23 de noviembre de 2022, proferida por la Autoridad de Protección al

Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), que revocó la Resolución DNP No. 40-21 J RCC de 3 de noviembre de 2021, proferida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la referida entidad, mediante la cual se dispuso lo siguiente:

“RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución DNP No. 40-21 JRCC de 3 de noviembre de 2021, emitida por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, que declaró **NO ACCEDER** a la Queja No. 6-21 JRCC, por **MERCEDES TORRES GONZÁLEZ**, con cédula de identidad personal No. 2—57-498, contra el agente económico denominado **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**.

SEGUNDO: ORDENAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, de generales conocidas dentro del expediente, **DEVOLVER** el monto de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE BALBOAS CON 53/100 (B/.259.53)** al señor **MERCEDES TORRES GONZÁLEZ**, con cédula de identidad personal No. 2-57-498, en concepto de Comisión de Cierre.

TERCERO: SANCIONAR al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, con multa de **CINCO MIL BALBOAS (B/.5,000.00)**, por haberse determinado su responsabilidad en la infracción a la norma 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).”

Como consecuencia de la declaratoria de nulidad del acto administrativo impugnado, y sus actos confirmatorios, el accionante solicita a la Sala Tercera que se le revoque el acto administrativo demandado y que se libere al **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** de cualquier responsabilidad en este caso, y que no ha incurrido en faltas graves de la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987.

II. ANTECEDENTES

El apoderado judicial del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** fundamenta su Demanda, en que el 8 de agosto de 2007, el **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** suscribió el Contrato de Préstamo Personal No. 70347, con el señor Mercedes Torres González, por la suma de diez mil setecientos veinte balboas (B/.10,720.00), a un interés del siete punto veinticinco por ciento (7.25%) anual, pagadero en un plazo de ciento ochenta y cinco (185) meses, con vencimiento en el mes de julio de 2024.

Sostiene que, el señor Mercedes Torres González presentó queja contra el **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), con el objetivo de que se

investigara si el banco le aplicó el descuento del quince por ciento (15%), en la tasa de interés correspondiente a su préstamo personal, así como también al cincuenta por ciento (50%) de descuento de la comisión de gastos de cierre.

En ese sentido, en la contestación a la queja en mención, la apoderada sustituta del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** en este proceso, indicó que a la parte actora sí se le aplicaron los beneficios que le correspondían, de acuerdo a la política que mantenía la banca en su momento (agosto de 2007), ya que la tasa de interés para personas no jubiladas era de un nueve por ciento (9%) anual, todo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 1, numeral 14 de la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987; y, en cuanto al descuento del cincuenta por ciento (50%) de los gastos o comisión de cierre, establecido en el artículo 1, numeral 12 de la referida excerpta, se alegó la prescripción de la queja.

Sostiene, además, que el Director Nacional de Protección al Consumidor decidió la controversia, en primera instancia, mediante Resolución No. 40-21 JRCC de 3 de septiembre de 2021, que resolvió no acceder a la Queja No. 6-21 JRCC, promovida por el señor Mercedes Torres González.

Expone que, luego de la presentación del recurso de Apelación, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, mediante la Resolución No. A-DPC. 1585-22 de 23 de noviembre de 2023, resuelve revocar la resolución de primera instancia, se ordena devolver al señor Torres González la suma de doscientos cincuenta y nueve balboas con cincuenta y tres centésimos (B/. 259.53) y se impone multa de cinco mil balboas (B/5,000.00), conforme indica, sin sustento y desconociendo los parámetros para ello.

III. DISPOSICIONES LEGALES QUE SE ADUCEN COMO INFRINGIDAS POR LA PARTE ACTORA.

El apoderado judicial de la Demandante señala que el acto administrativo impugnado transgrede los siguientes preceptos normativos:

- Los artículos 834 y 836 del Código Judicial, que a letra disponen que se entiende por documento público el otorgado por los funcionarios que ejercen un cargo por autoridad pública, en lo que se refiere al ejercicio de sus funciones; y que los mismos hacen fe de su otorgamiento, de su fecha y de las certificaciones que en ellos haga el servidor que los expidió;

- Los artículos 34 y 155 de la Ley N°38 de 31 de julio de 2000, que señalan que las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán sin menoscabo del debido proceso y apego al principio de estricta legalidad; y de la motivación de los actos administrativos;

- El artículo 108 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 *“Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra Disposición”*, que expresa que la acción para iniciar el procedimiento prescribirá en tres (3) años, contados a partir del momento en que se produjo la falta, en el caso de las prácticas restrictivas de la competencia, o desde el momento del conocimiento efectivo de la falta, en el caso de las prácticas de comercio desleal.; y cinco (5) años la acción de reclamaciones de protección al consumidor, la cual se contará a partir del momento en que se perfecciona la relación de consumo, salvo que se trate de una reclamación por vicios ocultos y/o de responsabilidad civil por producto defectuoso, en cuyo caso el plazo para la prescripción se contará a partir del momento en que el consumidor tuvo conocimiento del hecho dañoso.

IV. INFORME EXPLICATIVO DE LA ENTIDAD DEMANDADA

El Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, mediante la Nota AG-176-23/JQQ/Legal de 12 de abril de 2023, remite el Informe de Conducta correspondiente, visible a fojas 28-34 del expediente, señalando que el 18 de mayo de 2021, el señor Mercedes Torres González, presentó formal queja ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, en contra del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, solicitando la aplicación del descuento de tasa de interés y comisión de cierre, con sustento en

que no se aplicó el mismo al préstamo No. 70347, de conformidad con la Ley 6 de 1987.

En ese sentido, mediante la Vista de 21 de mayo de 2021, el Director Nacional de Protección al Consumidor, ordena apertura de la investigación administrativa contra el agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, por presuntas infracciones a la Ley 6 de 1987, por lo que en esa misma fecha se notificó al agente económico para que compareciera el día 18 de junio de 2021, a las oficinas de la entidad demandada, para la presentación de los descargos correspondientes, lo cual realizó a través de su apoderada judicial, junto con las pruebas correspondientes.

Seguidamente, la Directora Nacional de Protección al Consumidor, Encargada, mediante la Resolución DNP No. 40-21 JRCC de 3 de septiembre de 2021, resolvió no acceder a la Queja No. 6-21 J RCC, interpuesta por el señor Mercedes Torres González, la cual fue notificada personalmente, tanto al quejoso como a la apoderada judicial del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**. En virtud de ello, el señor Mercedes Torres González, presentó recurso de apelación contra dicha decisión, el cual fue concedido y remitido al Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

En este orden de ideas, manifiesta el regente que, mediante Auto de Mejor Proveer de 17 de agosto de 2022, el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia solicitó al Departamento de Análisis y Estudio de Mercado, un estudio financiero para determinar cuánto le correspondía devolver al quejoso en caso que le asistiera el derecho, en concepto de tasa de interés y comisión de cierre.

En consecuencia, por medio de la Nota DAEM-384-22 de 6 de septiembre de 2022, emitida por el Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, se concluyó que el **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** debía devolver al señor Mercedes Torres González la suma de doscientos cincuenta y nueve balboas con cincuenta y tres centésimos (B.259.53), en concepto de comisión de cierre

cobrada de más, lo que trajo como consecuencia a que el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, mediante la Resolución No. A-DPC- 1535-22 de 23 de noviembre de 2022, resolvió revocar la Resolución DNP No. 40-21 J RCC de 3 de noviembre de 2021, que declaró no acceder a la Queja No. 6-J RCC, ordenó al **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** la devolución del monto de doscientos cincuenta y nueve balboas con cincuenta y tres centésimos (B/.259.53), en concepto de comisión de cierre, y sancionó a la referida entidad bancaria con multa de cinco mil balboas (B/.5,000.00) (Cfr. fojas 28-34 del expediente judicial).

V. OPOSICIÓN DEL TERCERO INTERESADO.

Por su parte, el defensor de ausente del señor Mercedes Torres, en su condición de tercero interesado, en su escrito de contestación, solicitó fuera negada la petición de la parte actora, y negó todos los hechos de la Demanda (Cfr. fojas 83 y 84 del expediente judicial).

VI. CONCEPTO DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

La Procuraduría de la Administración, mediante la Vista Fiscal 1109 de 3 de julio de 2024, visible de fojas 97-107 del expediente judicial, emitió el concepto respecto a ese proceso, solicitando a la Sala que declare que no es ilegal el acto impugnado, señalando que el mismo fue expedido con sustento en la normativa aplicable, como producto de un proceso administrativo seguido en contra del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, en el que se evidenció que la entidad bancaria aplicó el descuento del quince por ciento (15%) al señor Mercedes Torres por su condición de jubilado. Ahora bien, en lo que respecta al cincuenta por ciento (50%) de descuento de los gastos de comisión de cierre, el mismo no fue aplicado al prenombrado, por ser jubilado.

En ese sentido, arguye que el banco debió acreditar con documentación idónea que efectuó los mismos, ya que a la luz del principio pro consumidor se le debe garantizar a los beneficiarios de esta Ley adquirir información veraz, clara, completa y suficiente sobre las características o condiciones plasmadas en los

contratos que adquieren, a fin de garantizar que sean protegidos eficazmente en sus intereses económicos.

Igualmente, sostiene que en este tipo de contratos, en los que existen derechos para los jubilados y pensionados, se asemejan a los denominados doctrinalmente como contratos de consumo en donde la vinculación entre el proveedor del servicio bancario y el consumidor se mantiene desde el nacimiento de la relación de consumo hasta la extinción de la misma, incluyendo responsabilidad subsidiaria del concedente de crédito; por lo tanto, al encontrarse la obligación vigente, no puede pretenderse limitar el derecho del consumidor a que se le reconozcan los derechos contenidos en la Ley 6 de 1987, referente a lo beneficios de los jubilados, pensionados y de la tercera edad.

VII. CONSIDERACIONES DE LA SALA

En atención a lo dispuesto en los artículos 206, numeral 2 de la Constitución Política y 97, numeral 2 del Código Judicial, esta Sala es competente para revisar, declarar la nulidad por ilegal de los actos administrativos y restablecer el derecho particular violado.

Previo al examen de los cargos de ilegalidad efectuados por el demandante, consideramos oportuno precisar que la presente Demanda tiene el objetivo que se declare nula, por ilegal, Resolución No. A-DPC-1535-22 de 23 de noviembre de 2022, emitida por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, mediante la cual se revocó la Resolución DNP No. 40-21 JRCC de 3 de noviembre de 2021, y se ordenó devolver al señor Mercedes Torres la suma de doscientos cincuenta balboas (B/.250.00), junto con la imposición de una sanción al agente económico **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** por la suma de cinco mil balboas (B/.5,000.00).

Ahora bien, de las constancias procesales, se advierte que la génesis de la controversia bajo examen subyace en la Queja No. 6-21 JRCC de 18 de mayo de 2021, presentada por el señor Mercedes Torres González, ante la **AUTORIDAD**

DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO), por no haberse aplicado presuntamente el descuento del quince por ciento (15%) dispuesto en la Ley No. 6 de 1987, en la tasa de interés del préstamo personal N°70347 que suscribió con el **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, así como sobre la comisión de cierre (Cfr. foja 1 del expediente administrativo).

Se constata, además, que el señor Mercedes Torres González es jubilado y, en atención a dicha condición procedió a realizar el reclamo de aplicación del descuento del quince por ciento (15%) en la tasa de interés del préstamo personal N°70347, que de acuerdo a la Ley N°6 de 16 de junio de 1987, tiene derecho.

Cabe señalar, que los referidos descuentos están regulados en los numerales 12, 14 y 15 del artículo 1 de la referida Ley No. 6 de 16 de junio de 1987, cuyo texto puntualizan lo siguiente:

“Artículo 1. Los panameños o extranjeros residentes en el territorio nacional que tengan cincuenta y cinco (55) años o más, si son mujeres; o sesenta (60) años o más si son varones; y todos los jubilados y pensionados 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.

...
 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.

15. Descuento de 1 % en la tasa de interés en los préstamos hipotecarios de vivienda para su uso propio, al momento en que la persona cumpla cincuenta y cinco (55) años de edad si es mujer; o sesenta (60) años de edad si es varón; o si se trata de pensionados y jubilados. Se exceptúan de esta disposición los préstamos hipotecarios a tasas preferenciales decretadas por ley.”

En ese sentido, el inicio de la relación de consumo se originó el 8 de agosto de 2007, cuando la entidad bancaria le otorgó un préstamo personal al señor Mercedes Torres González, por la suma de diez mil setecientos veinte balboas con 00/100 (B/.10,720.00), con una tasa de interés anual de 7.25%, y tasa de interés

efectiva de 7.26%, con vencimiento a julio de 2024, tal como consta en el referido contrato de préstamo (Cfr. foja 3 del expediente administrativo).

Así las cosas, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, profirió la Resolución de 21 de mayo de 2021, por medio de la cual ordenó la apertura de la investigación administrativa al **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, lo que conllevó a que fuera citado para que rindiera sus descargos. Una vez notificada la entidad bancaria de los términos de la Queja, dentro de sus descargos dicho agente económico manifestó que al señor Mercedes Torres González se le otorgó el beneficio de la Ley como jubilado, respetándose sus derechos, así como también el cincuenta por ciento (50%) de descuento de la Comisión de Gastos de Cierre, en la transacción del préstamo personal (Cfr. fojas 7-10 del expediente administrativo).

Asimismo, sostiene la apoderada judicial del **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ**, que en lo que refiere al descuento del cincuenta por ciento (50%) de los gastos de comisión o de cierre, ello estaría prescrito, pues desde la fecha en que ocurrió el hecho y pudo ejercer el quejoso contra el agente bancario, han transcurrido más de siete (7) años, término consagrado en el artículo 1701 del Código Civil.

Junto con sus descargos, la entidad bancaria aportó como evidencias, copia autenticada del contrato de préstamo personal; copia autenticada del comprobante de liquidación de 29 de agosto de 2007; copia autenticada de la Resolución No. 06(90202-17)095 de 6 de diciembre de 2006, en la que se aprueban términos, condiciones y tarifas para otorgar préstamos a jubilados y pensionados entre otros.

En virtud de lo anterior, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), dictó la Resolución DNP No. 40-21J RCC de 3 de septiembre de 2021, a través de la cual se resolvió no acceder a la Queja No. 6-21 J RCC. Contra dicha decisión, el Quejoso promovió un Recurso de Apelación, el cual fue concedido mediante Resolución de 22 de abril de 2022.

Con el objeto de contar con más elementos para poder pronunciarse respecto de la petición del consumidor, la entidad demandada dictó el Auto de Mejor Proveer de 17 de agosto de 2022, a fin de solicitar al Departamento de Análisis y Estudios de Mercado de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, la práctica de una experticia financiera a los documentos contenidos en el expediente, y poder determinar cuánto correspondería devolverle al quejoso en caso que le asistiera el derecho, en concepto de tasa de interés y comisión de cierre.

Bajo este escenario, el Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado, giró la Nota DAEM-384-22 de 6 de septiembre de 2022, en la cual plasmó las siguientes conclusiones:

“ ...

Para lo cual procedemos a revisar la documentación adjunta por el cliente y el banco, consecuentemente, tomando en consideración lo dispuesto en la Resolución del 14 de octubre de 2020, dictada por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, en cuanto a la certificación emitida por el agente económico, visible en la foja 32.

Conforme a lo expuesto en dicho documento, donde el mismo certifica la tasa de interés para un no jubilado, el cual expone de la siguiente forma:

Tasa de interés máxima permitida para Préstamos Personales	9.00 %
(-) el 15% establecido por Ley 6 de 1987	1.35%
Tasa de interés menos el 15%	7.65%

En donde de esta forma se certifica, que, en efecto a la cliente, se le otorgó el descuento de acuerdo a lo que estipula la Ley, toda vez, que al consumidor se le otorgó una tasa de interés del 7.25% anual, es decir, un 0.4% (7.65% - 7.25%) por debajo de lo que se le debió aprobar.

...

Por tanto, concluimos que el Banco Nacional de Panamá, le otorgó los descuentos en tasa de interés de acuerdo a lo que estipula la Ley 6 de junio de 1987, y en cuanto a comisión de cierre cobrada de más, se le deberá devolver la suma de B/. 259.53.” (Cfr. gojas 59 y 60 del expediente administrativo).

Siendo así las cosas, se puede constatar que el descuento a la tasa de interés del préstamo sí fue debidamente reconocida por parte de la entidad bancaria, pues de la Certificación de 8 de junio de 2021, emitida por el Banco Nacional de Panamá, se constata que en el mes de diciembre de 2006, regía la Resolución No. 06(90202-17)095 de 6 de diciembre de 2006, que disponía que la tasa vigente para préstamos de jubilados y pensionados era del siete punto veinticinco por ciento (7.25%), siendo ésta la tasa de interés aplicada al contrato de préstamo personal otorgado al señor Mercedes Torres González, contemplativa

del descuento del quince por ciento (15%) reconocido por la Ley No. 6 de 1987, a quien ostente la condición de jubilado, toda vez que la tasa de interés regular era del nueve por ciento (9%) para aquel entonces.

Ahora bien, en lo que refiere al descuento del cincuenta por ciento (50%) de los gastos o comisión de cierre en las transacciones de préstamos personales para jubilados o pensionados, este Despacho coincide con lo reflejado en el análisis planteado por el Analista Financiero de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, al indicar que, de la hoja de liquidación del préstamo personal, al tomar en cuenta el porcentaje de comisión por cierre aplicable para jubilado (correspondiente al 3%) y el monto total del préstamo (B/.10,720.00), arroja que el monto a descontar correspondía a trescientos veintiún balboas con sesenta centésimos (B/.321.60), el cual no concuerda con el deducido al Accionante, que fue de quinientos ochenta y un balboas con trece centésimos (B/.581.13); reflejándose una diferencia a favor del señor Mercedes Torres González de doscientos cincuenta y nueve balboas con cincuenta y tres centésimos (B/. 259.53).

Por lo que, en lo que respecta a la comisión de cierre, este Despacho es del criterio que le corresponde al señor Mercedes Torres González la devolución por la suma de doscientos cincuenta y nueve balboas con cincuenta y tres centésimos (B/.259.53), tal como fue ordenado por la entidad demandada. Y es que, contrario a lo argumentado por el Accionante relativo a la prescripción de dicho reclamo por haber transcurrido más de siete (7) años entre el inicio de la relación contractual (8 de agosto de 2007) y la presentación de la queja (18 de mayo de 2021), esta Superioridad no puede pasar por alto que mal podría sopesarse el fenómeno de prescripción dentro de un contrato de préstamo **que aún se encontraba vigente**, pues el vencimiento del mismo estaba pactado para el mes de julio de 2024.

En ese sentido, dentro de un contrato bancario como el que ocupa nuestra atención, no podría interpretarse que los beneficios de los jubilados y los derechos de éstos prescriban después de iniciada la relación económica entre el agente bancario y el jubilado o pensionado, pues se le coartaría la posibilidad a que este último pueda reclamar la aplicación efectiva de los intereses o comisión de cierre de un préstamo personal **durante el tiempo que persista la obligación crediticia entre ambos**; de ahí que este tipo de figuras contractuales **no se perfeccionan con la entrega del dinero por parte del banco, sino que son extensivas hasta la culminación del plazo establecido para el préstamo.**

Lo anterior, obedece a que los derechos y obligaciones de ambas partes son de tracto sucesivo; es decir, que surgen desde el nacimiento de la relación, **hasta la extinción de la misma o hasta el momento de vencimiento del plazo establecido para la cancelación del préstamo**, que en el caso bajo examen estaba programado para el mes de julio de 2024.

En virtud de lo anterior, al encontrarse en plena vigencia el Contrato de Préstamo del señor Mercedes Torres González y al ser esta relación considerada a nivel jurisprudencial de tracto sucesivo, es decir que no finaliza con la entrega del dinero del crédito en cuestión, es importante que el consumidor reciba de la entidad bancaria información transparente y veraz de los descuentos a los que tiene derecho y que expresamente se le indiquen el alcance de éstos durante la relación con la entidad bancaria, más allá de un análisis financiero que pueda tener la entidad bancaria sobre lo que puede ser favorable o no para el cliente, ello no resulta eficaz si el consumidor desconoce o no tiene claridad meridiana de que en efecto, este beneficio le es favorable.

Al respecto, es conveniente precisar que la Ley No. 45 de octubre de 2007, modificada por la Ley No. 14 de febrero de 2018, contempla en cuanto al Derecho de los Consumidores lo siguiente:

“Artículo 35. Derechos de los consumidores. Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:
1. ...

2. Recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales.”

Consecuentemente, lo resuelto por la autoridad demandada se ciñó a lo dispuesto en la normativa aplicable debido a que, efectivamente, tanto en el proceso administrativo como en este proceso en sede judicial la actora no logró comprobar ni identificar de forma visible la aplicación del descuento del cincuenta por ciento (50%) en la comisión de cierre al que tenía derecho el consumidor por ostentar la condición de ser una persona jubilada en la documentación inherente al **préstamo del mismo**, desde el inicio de dicha relación de consumo hasta la fecha, por ello el proceder de la autoridad demandada de reconocer el derecho del consumidor contenido en el numeral del artículo 1 de la Ley 6 de 1987, citado en párrafos precedentes.

Por último, en lo que respecta al monto de la sanción impuesta al **BANCO NACIONAL DE PANAMÁ** por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, por el monto de cinco mil balboas (B/. 5,000.00), fue emitida en acatamiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 6 de 16 de junio de 1987, cuyo tenor indica:

“**Artículo 5.** Las personas naturales o jurídicas que se nieguen a prestar los servicios en las condiciones y con las tarifas establecidas en la presente Ley, **serán sancionadas por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia con multas de cincuenta balboas (B/.50.00) a cinco mil balboas (B./5,000.00), las cuales ingresarán al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.** Para determinar el monto de la multa que debe imponerse en cada caso, se tomarán en cuenta la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa, si hay o no reincidencia y otros factores similares. Corresponderá a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia conocer y resolver las denuncias que se presenten contra las personas naturales o jurídicas que violen lo dispuesto en esta Ley. Igualmente, la Autoridad, exigirá que todo establecimiento público mantenga en un lugar visible los descuentos a que tienen derecho los beneficiarios de esta Ley y supervisará el cumplimiento en todo lo dispuesto en ella.”

En mérito de lo expuesto, como quiera que los cargos de violación alegados por la parte actora no acreditan la ilegalidad de la Resolución No. A-DPC-1535-22 de 23 de noviembre de 2022, que se recurre, no es procedente declarar la nulidad del acto ni acceder a las consecuentes declaraciones solicitadas.

En virtud de las consideraciones previas, la Sala Tercera de la Corte Suprema, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley, **DECLARA QUE NO ES ILEGAL** la Resolución No. A-DPC-1535-22 de 23 de noviembre de 2022, emitida por la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, ni su acto confirmatorio, y, en consecuencia, se niegan las demás pretensiones invocadas por el demandante.

NOTIFÍQUESE,



CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES
MAGISTRADO


GISELA DEL CARMEN AGURTO AYALA
MAGISTRADA


MARÍA CRISTINA CHEN STANZIOLA
MAGISTRADA


KATIA ROSAS
SECRETARIA

SALA III DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
NOTIFIQUESE HOY 11 DE febrero
DE 20 26 A LAS 2:19 DE LA tarde
A Procurador de la Administración


FIRMA