



República de Panamá
Procuraduría de la Administración

Panamá, 1 de febrero de 2023.
C-017-23

Señor
Francisco Berrío Amaya
Ciudad.

Ref.: Apreciaciones de la Procuraduría de la Administración, sobre la respuesta ofrecida por la ACODECO a una petición de eliminación de opiniones y guías elaboradas por dicha entidad, publicadas en la página web institucional.

Señor Berrío:

Damos respuesta a la solicitud remitida a este Despacho vía correo electrónico, el 17 de enero de 2023, a las 18:23, mediante la cual peticona a esta Procuraduría que emita su criterio jurídico sobre lo siguiente:

“(...) si la Procuraduría de la Administración está de Acuerdo con lo señalado en la Nota Adjunta específicamente en donde se Refieren a la Publicación de la Supuesta Guía (enlace) y a que ‘Por otro Lado en reiteradas ocasiones hemos mencionado, que los criterios utilizados y expuestos en la página WEB de la Institución son de Carácter Informativo de los cuales la Procuraduría de la administración se ha pronunciado en cuanto a su viabilidad de guiar a los consumidores Jubilados en las interpretaciones de la misma (...).” (Resaltado nuestro)

Con relación al contenido de su Nota debo expresarle que, en atención a la función de esta Procuraduría de brindar orientación al ciudadano (Cfr. numeral 6 del artículo 3 de la Ley citada Ley No.38 de 2000) y en aras de garantizar el derecho a la buena administración que le asiste a los administrados, mediante la Nota C-085-20 de 30 de julio de 2020 (adjunta), le hicimos llegar copia de la respuesta ofrecida por este Despacho en su momento a una solicitud similar (Nota C-084-20, también adjunta), en la cual externamos algunas consideraciones generales con relación al tema objeto de su consulta, sin adelantar criterio alguno sobre el particular.

La mencionada Nota C-084-20, señala en su parte medular, lo siguiente:

“Para tales efectos, debemos iniciar señalando que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante, ACODECO), es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia y autonomía en su régimen interno, creada por la Ley No.45 de 2007 de 31 de octubre de 2007, “Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”.

La Procuraduría de la Administración sirve a Panamá, te sirve a ti.

*Apartado 0815-00609, Panamá, República de Panamá *Teléfonos: 500-3350, 500-3370 * Fax: 500-3310*

** E-mail: procadmon@procuraduria-admon.gob.pa Página Web: www.procuraduria-admon.gob.pa**

El **numeral 6, del artículo 100 de la mencionada Ley No.45 de 2007** establece entre las funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor, ***orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores***, para lo cual deberá entre otros, implementar y ejecutar programas de publicidad y de educación al consumidor y/o proveedor, previamente aprobados.

Cabe anotar, asimismo, que el artículo 5 del Texto Único que comprende la Ley No.6 de 1987, sobre beneficios a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, modificada por la Ley No.18 de 1989; la Ley No.15 de 1992; la Ley No.37 de 2001; la Ley No.14 de 2003; la Ley No.51 de 2005 y la Ley No.30 de 2008, señalan que las personas naturales o jurídicas que se nieguen a prestar los servicios en las condiciones y con las tarifas establecidas en dicha ley, serán sancionadas por la ACODECO, con multas que van de cincuenta (B/.50.00) a cinco mil balboas (B/.5,000.00), las cuales ingresarán al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

Dicha norma legal igualmente atribuye a la ACODECO la función de conocer y resolver las denuncias que se presenten contra las personas naturales o jurídicas que violen lo dispuesto en la Ley 16 de 1987; exigir que todo establecimiento público mantenga en lugar visible los descuentos a que tienen derecho los beneficiarios de la misma y supervisar el cumplimiento de todo lo dispuesto en ella.

Como es posible advertir de conformidad con las normas legales citadas, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO, **es competente para orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, mediante programas de publicidad y de educación, previamente aprobados**; y, según se desprende la norma del Texto Único de la Ley No.16 de 1987 citada, dicha entidad también ejerce funciones de *fiscalización y control sobre las relaciones de consumo que involucran a personas jubiladas, pensionadas o de la tercera edad*, en aras de garantizar que la prestación de los servicios en ella amparados, se realice en las condiciones y con las tarifas establecidas en dicha ley.

En su parte introductoria el **“Manual de Aplicación”** del Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987, elaborado por la ACODECO, indica que el mismo busca satisfacer una necesidad imperante entre los beneficiarios de la Ley No.6 de 1987, comúnmente conocida como Ley de Jubilados, quienes no conocen todos los beneficios a los que tienen derecho o cómo exigirlos a los agentes económicos.

En cuanto a su contenido, dicho documento expresa que para facilitar su comprensión, contempla un glosario de términos utilizados en la Ley No.6 de 1987, define el concepto de beneficiarios, indica cómo solicitar la aplicación de los descuentos

y explica cada uno de los beneficios a los que tienen derecho los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, según los diferentes numerales que componen el artículo 1 del Texto Único de la Ley No.6 de 1987, *no se indica en dicho texto que su finalidad sea reglamentar la aludida Ley.* Ahora bien, según lo indica su propio texto, la finalidad del manual, no es otra que *dar a conocer o difundir de manera sencilla y accesible a las personas jubiladas, pensionadas o de la tercera edad, al igual que a los proveedores de los servicios que éstos consumen, las condiciones y tarifas que les son aplicables a estas relaciones de consumo.*

Por último, de estimar usted que el contenido del “Manual de Aplicación” reviste carácter reglamentario, o excede lo normado por el Texto Único de la Ley No.6 de 16 de junio de 1987, o bien su proceso de formación contradice lo dispuesto en dicha Ley, me permito indicarle que en tal supuesto, el mismo está revestido de la presunción de legalidad que ampara a los actos administrativos, principio que de conformidad con el artículo 15 del Código Civil, en concordancia con el criterio jurisprudencial vertido por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia en reiterados pronunciamientos (Cfr. Sentencias de 11 de marzo de 2014; de 27 de abril de 2009 y Auto de 12 noviembre de 2008), profesa que los reglamentos tienen fuerza obligatoria y deben ser aplicados, mientras no sean *declarados* contrarios a la Constitución Política o a las leyes por autoridad competente.” (Resaltado del Despacho)

Aclarado el alcance de la orientación previamente vertida por este Despacho en su momento, sobre los criterios orientativos emitidos y publicados por la ACODECO en su página web, se advierte que mediante la Nota AG-027-23/JQQ/Legal, cuya copia acompaña la petición que nos ocupa, dicha entidad dio respuesta a una petición presentada por usted, vía correo electrónico, el 19 de diciembre de 2022, indicándole entre otros aspectos, lo siguiente:

“(…)

Por otro lado, en reiteradas ocasiones hemos mencionado, que los criterios utilizados y expuestos en la página web de la institución son de carácter informativo, de los cuales la procuraduría (*sic*) de la Administración se ha pronunciado en cuanto a su **viabilidad de guiar a los consumidores jubilados en la interpretación de la norma.**

(…)” (Resaltado del Despacho)

Como es posible advertir, lo indicado por la ACODECO en la referida Nota AG-027-23/JQQ/Legal, es concordante con lo previamente señalado por la Procuraduría de la Administración mediante la Nota C-084-20; **criterio institucional que mantiene este Despacho** y le fuera remitido en su oportunidad.

Por último, se aprecia que el Administrador General de la ACODECO igualmente ofreció una respuesta de fondo a su solicitud, al externar su criterio orientativo sobre el alcance del incentivo

fiscal otorgado a las empresas por la Ley N°192 de 2020 y señalar que, “(...) **los beneficios de la ley se mantienen para con los jubilados sin cambio alguno.**”

Esperamos de este modo haberle orientado objetivamente, con fundamento en lo que dispone el ordenamiento positivo respecto al tema consultado; previa aclaración en el sentido que lo expresado por este Despacho no constituye un pronunciamiento de fondo, o un dictamen jurídico concluyente, que determine una posición vinculante en cuanto al tema objeto de su consulta.

Atentamente,


Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración

RGM/dc
C-008-23

Adj: lo indicado

