

REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA

RESOLUCIÓN No. A-0260-2020  
(De 9 de junio de 2020)



Que habilita la tramitación, por medios electrónicos, del Proceso de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

**EL ADMINISTRADOR DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, EN USO DE SUS  
FACULTADES LEGALES,**

**CONSIDERANDO**

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **ACODECO**), de acuerdo con el artículo 84 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, con autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones;

Que el objeto de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, conforme al artículo 1, es proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor;

Que la Constitución Política de la República de Panamá dispone, en su artículo 109, que el Estado tiene como función esencial el velar por la salud de la población de la República, teniendo los individuos, como parte de la comunidad, el derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla, entendida ésta como el completo bienestar físico, mental y social;

Que, mediante la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, el Consejo de Gabinete declaró el Estado de Emergencia Nacional, en virtud de la presencia de casos de contagio del virus **COVID-19**, enfermedad infecciosa causada por el coronavirus;

Que el Ministerio de Salud dictó el Decreto Ejecutivo 472 de 13 de marzo de 2020, que extrema las medidas sanitarias ante la declaración de pandemia de la enfermedad coronavirus (covid-19) por la OMS/OPS, suspendiendo todo tipo de actividades, actos y eventos cuya organización conlleve aglomeración de personas;

Que el artículo 1 de la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, según quedó modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020, dispone que esta Ley establece las reglas y principios básicos, de obligatorio cumplimiento, para la realización de trámites gubernamentales en línea;

Que, de conformidad con el numeral 16 del artículo 96 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, es función del Administrador vigilar, supervisar y dirigir, dentro de los límites que señala la Ley, las labores de los directores nacionales, y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones legales encomendadas a la institución;

Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, que reglamenta el Título II de Protección al Consumidor de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, desarrolla el inicio de la fase de investigación a los agentes económicos, dentro del Proceso de Decisión de Quejas, el cual dispone que la presentación de la queja se hará por escrito ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, oficinas provinciales o en las dependencias municipales que disponga la Autoridad, en los términos establecidos en el artículo 116 de la

Ley 45 de 31 de octubre de 2007;

Que, a su vez, este artículo señala que una vez admitida la queja, el Director Nacional de Protección al Consumidor o el funcionario que el mismo designe, dictará una providencia y la correspondiente boleta de citación, en el cual se hará constar tal circunstancia y se indicará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia respectiva, corriendo el traslado de la queja al representante legal del agente económico o a su encargado, para que conteste la misma, por un término de cinco (5) días hábiles;

Que, tanto la presentación como la entrega de la boleta de citación y el traslado de la queja interpuesta, así como las demás etapas procesales seguidas dentro del Procesos de Decisión de Quejas, constituyen trámites que se requieren adelantar, a través de medios electrónicos, para garantizar el fiel cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, es decir, para garantizar el normal funcionamiento de la **ACODECO** y el cumplimiento de sus funciones para velar y ejecutar la correcta fiscalización de las normas que le sean de su competencia y la imposición de las sanciones administrativas correspondientes, de comprobarse la vulneración de estos preceptos legales;

Que el Proceso de Decisión de Quejas, de acuerdo a estas disposiciones legales, se ventila ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la **ACODECO**, tanto en el Departamento de Decisión de Quejas como en la Sección de Vehículos a Motor, así como en las oficinas regionales de la **ACODECO** y en la unidad administrativa asignada al programa de Agente Económico Responsable (en adelante **AER**), con fundamento en las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, las del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009 y las de la Resolución No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015;

Que, ante el Estado de Emergencia Nacional decretado por medio de la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, acorde con la función fiscalizadora adscrita a la **ACODECO**, se hace necesaria la implementación de medidas temporales que permitan ejecutar y velar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y su reglamentación, contenida en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009;

Que, el uso de medios electrónicos brinda celeridad en la tramitación y un mayor nivel de seguridad en la interacción, dada las precauciones que exigen minimizar el contacto físico, tendiente a disminuir las probabilidades de contagio, protegiendo a consumidores, agentes económicos y funcionarios; por lo que,

#### RESUELVE

**PRIMERO: HABILITAR** la presentación y recepción, por medios electrónicos, de las quejas contra los agentes económicos por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, que sean de competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad, por intermedio del Departamento de Decisión de Quejas, de la Sección de Vehículos a Motor, del programa **AER**, así como de las oficinas regionales.

**PARÁGRAFO:** Las quejas se tramitarán de conformidad con las reglas de competencias contenidas en el numeral 3 del artículo 100, del artículo 115 y demás disposiciones que rigen el Proceso de Decisión de Quejas, establecido en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y las formalidades contenidas en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

**SEGUNDO: ESTABLECER** que la presentación de la queja, por medios electrónicos, se realizará por *escrito* o por medio de los formularios establecidos por la Autoridad, los cuales se encuentran en la página web oficial [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)

**PARÁGRAFO:** Tanto la presentación del *escrito* o del formulario de queja, así como sus adjuntos, deberán remitirse por los medios electrónicos que para los efectos disponga la Autoridad.



**TERCERO: DISPONER** que, presentada la queja, se procederá a su revisión a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de forma y contenido, además de la competencia, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, las del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, así como de las disposiciones de la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

**PARÁGRAFO:** En aquellos casos en que la queja se presente por medios electrónicos, el archivo contentivo del *escrito* o formulario de queja, así como las pruebas, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere, en el asunto del mensaje, y remitirse en formato PDF, con constancia de que quien suscribe el escrito o formulario, es el consumidor o la persona autorizada por este,
2. Adjuntar una imagen o documento PDF de la cédula de identidad personal del consumidor y de la persona autorizada, de ser el caso, o del certificado de Registro Público vigente, cuando se trate de una persona jurídica, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones;
3. Indicación del número telefónico, ya sea fijo o celular, y de la cuenta o cuentas de correo electrónico para su contacto;
4. Indicación del número telefónico, ya sea fijo o celular, cuenta o cuentas de correo electrónicos o cualquier otro medio de comunicación de contacto del o los agentes económicos contra quienes se interponga la queja;
5. En cuanto a las pruebas, las mismas podrán presentarse en imágenes o en formato PDF.
6. La Autoridad de oficio o a petición de parte podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

**CUARTO: INFORMAR** a todo consumidor o persona autorizada por este que, de admitirse la queja, la providencia respectiva será remitida a la cuenta o cuentas de correo electrónico suministradas, con indicación de la fecha, hora y lugar para la celebración de la audiencia correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

**QUINTO: NOTIFICAR** a todo agente económico que, una vez efectuado el traslado de la queja, contarán con los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, para la presentación del *escrito de contestación* de conformidad con el artículo 116 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y de hacerlo, deberá remitir dicho escrito de manera electrónica, a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad.

**PARÁGRAFO:** El archivo contentivo del *escrito de contestación* y las pruebas, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere en el asunto del mensaje, remitirse en formato PDF, con constancia de que quien suscribe el escrito, es el representante legal o persona autorizada, y sus correos electrónicos;
2. Adjuntar una imagen o documento PDF del aviso de operación firmado o del certificado de Registro Público vigente, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones;
3. En los casos en que se presenten poderes especiales o autorizaciones, estos deberán contener la facultad expresa para transigir y una cuenta de correo electrónico.

**SEXTO: INSTRUIR** al Director Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO o el funcionario que el mismo designe, que de requerirse la corrección del *escrito de contestación* solicite el reitero, sólo en una ocasión, al representante legal o persona autorizada del o los agentes económicos, que presente vía electrónica el *escrito de contestación*, sin las características señaladas en el artículo QUINTO de la presente resolución administrativa. En caso contrario, se tendrá por no presentado.

**PARÁGRAFO:** El representante legal o persona autorizada del o los agentes económicos, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de envío a la cuenta o cuentas de correo electrónico suministradas, para corregir o subsanar su *escrito de contestación*, que deberá remitirse por ese medio.



**SÉPTIMO: DISPONER** que la audiencia se celebrará en la fecha y hora fijada, será oral y sin formalidades, de manera virtual, a través de los medios electrónicos que disponga la Autoridad, cuando la misma no pueda realizarse de manera presencial. Para estos efectos, se deberá dejar constancia de que esta actuación se surtirá por medios electrónicos dentro del expediente administrativo correspondiente y dicha diligencia se realizará de acuerdo a las disposiciones del artículo 118 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y al artículo 56 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

**PARÁGRAFO:** En caso de realizarse la audiencia de manera virtual, la fase probatoria se evacuará conforme a las reglas establecidas en los artículos 118 y 119 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, así como lo dispuesto en los artículos 56 y 57 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009. Sin perjuicio de lo anterior, se aplicará lo siguiente:

1. Las pruebas deberán ser aducidas en las etapas correspondientes, a través de la cuenta de correo electrónico habilitada para tal fin por la Autoridad. Dichas pruebas serán igualmente impresas por el funcionario y anexadas al expediente correspondiente;
2. Las pruebas testimoniales serán evacuadas el día de la audiencia, ya sea de manera presencial o virtual, a través de los medios electrónicos que disponga la Autoridad. El Director Nacional de Protección al Consumidor de la **ACODECO**, podrá ordenar la práctica de pruebas de oficio cuando así lo considere.

**OCTAVO: INFORMAR**, tanto al consumidor como al agente económico, concluida la aportación de pruebas deberán presentar sus alegatos, lo que se podrá realizar de manera verbal en el acto de audiencia, o virtual, remitiendo el escrito a la cuenta de correo electrónico habilitado por la Autoridad para tal fin, con la debida identificación del proceso al que se refiere.

**PARÁGRAFO:** Una vez concluida la audiencia, se levantará un acta de todo lo actuado, incluyendo las pruebas presentadas, aducidas y evacuadas en la misma diligencia, así como los alegatos, que será firmada por las partes, y anexada al expediente.

Las partes deberán apersonarse a la Autoridad y firmar el acta de audiencia en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes.

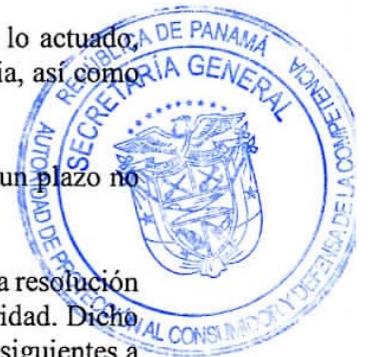
**NOVENO: INFORMAR**, tanto al consumidor como al agente económico, que la resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador de la Autoridad. Dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentando dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. El recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo y, una vez resuelto, agota la vía gubernativa.

**PARÁGRAFO:** Los recursos interpuestos dentro del Proceso de Decisión de Quejas serán remitidos por escrito, de manera electrónica, a la cuenta de correo electrónico habilitada para tal fin por la Autoridad, con la debida identificación del proceso al que se refiere, dentro del término establecido legalmente para ello, adjuntando también las pruebas, documentos estos que deberán estar en formato de PDF. Igualmente, el escrito de oposición contra el recurso de apelación de la contraparte, será remitido vía correo electrónico, de la forma antes señalada, dentro del término oportuno para hacerlo.

**DÉCIMO: DISPONER** que todo escrito a presentarse dentro del Proceso de Decisión de Quejas, tales como solicitudes, incidentes y cualquier otro, deberán ser remitidos a la cuenta de correo electrónico habilitado para tal fin por la Autoridad, y de hacerlo en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del siguiente día hábil.

**DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR** la recopilación y almacenamiento de todas las actuaciones que se realicen por medios electrónicos, de acuerdo a lo dispuesto en la presente resolución, y su incorporación en los expedientes administrativos correspondientes.

**PARÁGRAFO:** En el caso de que las audiencias se realicen por medios electrónicos, cuando así lo permita el medio utilizado, se procederá a la grabación de la misma. Sin perjuicio de



lo anterior, se incorporará al expediente administrativo correspondiente la transcripción de todo lo actuado en el acto de audiencia.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Esta resolución comenzará a regir a partir de su promulgación en Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 96, numeral 16, Artículo 100, numeral 3, Artículo 115 y concordantes de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones; Artículo 53 y concordantes del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009; Ley 38 de 31 de julio de 2000; Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020; Decreto Ejecutivo 719 de 15 de noviembre de 2013; Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo 490 de 17 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo 507 de 24 de marzo de 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

  
**JORGE QUINTERO QUIRÓS**  
Administrador General



  
**OSVALDO ESPINO P.**  
Secretario General



*ds*

Este documento es fiel copia de su original

  
AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
SECRETARÍA GENERAL

Panamá *sureste* ( *9* ) de *junio* de *2020*