

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

**RESOLUCIÓN No. A-016 -2023
(Panamá, 28 de junio de 2023)**

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

CONSIDERANDO:

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, autonomía en su régimen interno y creada por la Ley N° 45 del 31 de octubre de 2007 (en adelante Ley N° 45 de 2007).

Que el objeto de la Ley N° 45 de 2007, 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 el numeral 1 del artículo 86 de la Ley N° 45 de 2007 establece, que la Autoridad tendrá entre sus funciones y atribuciones determinar sus políticas generales y velar por su ejecución; con lo cual la Administración de la Entidad define como parte de la política institucional, promover programas para los agentes económicos y los consumidores, que sean cónsonos con la realidad que éstos viven, procurando la eficiencia y equidad; que busquen equilibrar la relación de consumo, que utilicen las herramientas tecnológicas que estén a nuestro alcance, para procurar agentes económicos más comprometidos con sus consumidores.

Que, para el cumplimiento de lo antes mencionado, **ACODECO** puede establecer programas que considere beneficiosos para el consumidor y para los agentes económicos, que permitan contribuir al mejoramiento de sus funciones dentro del territorio nacional. Además, el numeral 7 del artículo 86 de la Ley N° 45 de 2007 establece, la función y atribución de la Autoridad para desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de las funciones de conformidad con las leyes y los reglamentos.

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 14 del artículo 36 de la Ley N° 45 de 2007, es obligación del proveedor apegarse a la Ley, a los buenos usos mercantiles y la equidad en su trato con los consumidores.

Que la **ACODECO** es consciente que en las relaciones de consumo cotidianas existen controversias que no son conocidas por esta Entidad, por lo que requerimos un programa que acerque al consumidor y al agente económico a la Autoridad, promoviendo la solución de controversias por medio de la conciliación.

Que el artículo 96 de la Ley N° 45 de 2007, establece que corresponderá al Administrador, entre otras, la función específica de ejecutar las políticas de la entidad, además de vigilar, supervisar y dirigir las labores de los Directores Nacionales y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones encomendadas a la institución.



Que para tal fin, se creó un programa de responsabilidad social empresarial en materia de consumo, denominado “**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**” (en adelante AER), como una alternativa que permitirá a los agentes económicos afiliados al programa, la posibilidad de atender de forma adecuada, inmediata y con la vigilancia y orientación de la Autoridad, las quejas que presenten los consumidores dentro de sus locales comerciales, las cuales se deberán resolver apegadas siempre a las normas de protección al consumidor, así como a la equidad y las buenas costumbres.

El avance tecnológico constante y empleo de plataformas digitales en el mundo, ha tomado mucha relevancia, por lo que en temas de protección al consumidor y en razón de brindar respuesta a la problemática que enfrentan los consumidores al adquirir bienes y/o servicios, propicia la creación e implementación de mecanismos que buscan resolver las controversias que surjan en éste ámbito de manera eficiente y eficaz, por lo que se hace imprescindible implementar un sistema de orden tecnológico que permita celeridad, inmediatez, interacción directa entre las partes y reducir costos, atendiendo el orden legal vigente contemplado en la Ley N° 45 de 2007, su reglamentación y modificaciones.

El objetivo final es incorporar a los AER, a que formen parte de “**CONCILIA EXPRESS**”, un programa más dinámico y en la cual se realiza una conciliación en sitio a través de las plataformas digitales, minimizando así, las estadísticas de quejas presentadas en ACODECO, eliminando la barrera de tiempo y espacio, así como facilitando la comunicación entre las partes, con los mismos beneficios que tienen los agentes económicos adscritos al programa AER.

Luego de las consideraciones antes expuestas y las funciones que por disposición legal le son propias al Administrador, se crea “**CONCILIA EXPRESS**” adscrito al Programa de Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Consumo denominado “**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**” (AER), por lo que,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Se adiciona al artículo primero de la Resolución N° A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015, la “**GUÍA TÉCNICA PARA EL PROGRAMA “CONCILIA EXPRESS”**”, cuyo texto es el siguiente:

I. PARTE:

A. PROPÓSITOS:

1. El objetivo de esta guía técnica, es presentar los lineamientos generales y específicos que seguirán los agentes económicos afiliados voluntariamente al AER, para la atención de reclamaciones que presenten los consumidores dentro de sus locales comerciales, empleando para ello el programa “**CONCILIA EXPRESS**”.
2. “**CONCILIA EXPRESS**”, es un método alternativo de solución de controversias menores a través del cual ACODECO, busca resolver el conflicto suscitado entre los consumidores y los agentes económicos adscritos al programa AER, mediante el empleo de plataformas digitales, buscando la mejor solución para ambas partes, desde el momento en que el consumidor concurre al establecimiento comercial o local del agente económico solicitando respuesta a su problemática, siempre con compromiso, transparencia, eficiencia e intervención de la Autoridad.



3. Los **AER**, deben comprometerse a solucionar las controversias que se susciten con los consumidores a través del programa **“CONCILIA EXPRESS”**, manifestando su consentimiento de solucionar las reclamaciones o quejas interpuestas por los consumidores directamente en sus locales o establecimientos comerciales.
4. Los **AER** deberán designar un enlace, para atender el programa **“CONCILIA EXPRESS”**, para lo cual proporcionará las generales de la persona, el nombre, cargo, correo electrónico y el número telefónico, para que se contacte con el funcionario de la Unidad de AER e informar de la reclamación presentada por el consumidor. Se entenderá que dicho número telefónico y contacto está destinado a coordinar el programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
5. El **AER**, mantendrá un código QR, que enviará una notificación a los conciliadores de **ACODECO**, comunicando la solicitud de una sesión, para atención del programa **“CONCILIA EXPRESS”**, los siete (7) días de la semana, en horario de diez de la mañana (10:00 a.m.) a seis de la tarde (6:00 p.m.) u otro que la Autoridad establezca de acuerdo a la necesidad, con excepción de los días feriados, para las controversias que surjan entre el consumidor y los **AER**; adicional deberán mantener el número telefónico y correo electrónico de **“CONCILIA EXPRESS”**, a la vista de los consumidores.
6. **ACODECO**, capacitará y orientará permanentemente a los agentes económicos que voluntariamente se adscriban al programa.
7. **ACODECO** publicará en su página web o en cualquier otro medio de comunicación, un registro con los nombres de aquellos agentes económicos adscritos a dicho programa y dará a conocer las buenas prácticas de los **AER**.
8. Los agentes económicos que de forma voluntaria se adscriban al programa **AER**, y por ende al programa **“CONCILIA EXPRESS”**; se comprometen a cumplir con esta guía técnica en todas sus partes.
9. El **AER**, deberá contar en todos sus establecimientos con una persona designada con el fin de cumplir con el objetivo del programa **“CONCILIA EXPRESS”**
10. El programa **AER**, tiene como prioridad que se logren acuerdos amigables, tal como lo establece la ley, sobre las reclamaciones que se presenten, en especial las que se reciban **“in situ”** (locales comerciales), sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de presentar las quejas o reclamos por la vía administrativa que contempla la ley.
11. Las controversias que se den entre el consumidor y el **AER**, en el local comercial y a los cuales no se llegue a acuerdo a través del programa **“CONCILIA EXPRESS”**; se podrá presentar la queja formal en la **ACODECO**, de manera presencial o vía electrónica, a la cual se le dará el trámite administrativo regular.

B. BENEFICIOS:

1. Celeridad en la atención y mayor porcentaje de conciliaciones.
2. Economía procesal, ya que evita gastos para las partes.
3. Interacción en tiempo real, entre el consumidor, el agente económico **AER** y **ACODECO** de manera rápida, eficiente, segura y transparente.
4. Facilitar el acceso y acercar **ACODECO** al consumidor a través del procedimiento conciliatorio, mediante el uso de tecnología de la información y las comunicaciones.
5. Disponibilidad de acceso a los servicios de **ACODECO**, desde cualquier lugar o región del país, los siete (7) días de la semana, en horario de diez de la mañana (10:00 a.m.) a seis de la tarde (6:00 p.m.) u otro que la Autoridad establezca de acuerdo a la necesidad, (con excepción de los días feriados).
6. Orientación y comunicación directa con personal de **ACODECO**.
7. Impulsa el empleo de nuevas tecnologías, a través de la comunicación electrónica y digital.



8. **ACODECO**, dará a conocer las buenas prácticas de los agentes económicos que participen del programa, mediante publicidad en las redes sociales y en la página web.
9. Continuarán con los beneficios por pertenecer al programa **AER**. (Comunicación electrónica).



C. DEFINICIONES:

1. **AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER):** proveedor afiliado voluntariamente a este programa.
2. **“CONCILIA EXPRESS”:** método alternativo de solución de controversias menores que busca brindar respuesta rápida y efectiva al conflicto suscitado entre los consumidores y los agentes económicos, en este caso los adscritos al programa **AER**, a través de **“CONCILIA EXPRESS”**, que es una conciliación inmediata, la cual realizará un funcionario de **ACODECO**, desde el momento que es presentado el reclamo por el consumidor en sitio.
3. **ACUERDO INMEDIATO:** es el acuerdo voluntario alcanzado en el establecimiento comercial entre el **AER** y el consumidor, mediante el programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
4. **DISTINTIVO “CONCILIA EXPRESS”:** logo que anuncia que el local comercial es un “Agente Económico Responsable” afiliado al programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
5. **PLATAFORMAS DIGITALES:** medios tecnológicos utilizados para realizar las conciliaciones del programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
6. **PROGRAMA AER:** es una alternativa que permitirá a los agentes económicos afiliados al programa, la posibilidad de atender de forma adecuada, inmediata y con la vigilancia y orientación de la Autoridad, las quejas que presenten los consumidores dentro de sus locales comerciales, las cuales deberán resolver apegados siempre a las normas de protección al consumidor, así como a la equidad y las buenas costumbres.

D. COMPROMISOS:

1. AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER):

Los Agentes Económicos que se encuentren inscritos al programa **AER**, ventilarán sus procesos a través del programa **“CONCILIA EXPRESS”** y deberán:

- a. Expresar su compromiso para solucionar las controversias que se susciten con los consumidores por medio del programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
- b. Designar un enlace, quien coordinará el programa **“CONCILIA EXPRESS”**, para lo cual proporcionará el nombre de una persona, cargo, correo electrónico y número telefónico.
- c. Proporcionar la conectividad a fin de que se realice el **“CONCILIA EXPRESS”** e implementar el desarrollo de las herramientas tecnológicas, para la conciliación.
- d. Dará publicidad al programa **“CONCILIA EXPRESS”**, a través de todos los medios de comunicación que tenga a su alcance.
- e. Asistir a las capacitaciones que convoque la institución.
- f. Cumplir con un porcentaje de conciliaciones como requisito para mantenerse adscrito al programa.

2. ACODECO:

- a. **ACODECO** contará con una línea telefónica (móvil y fijo) y correo electrónico denominado **“CONCILIA EXPRESS”**, para atender los asuntos

relacionados al programa, que se realizará a través de las plataformas digitales.

- b. **ACODECO** desarrollará e implementará la tecnología requerida para el programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
- c. Mantendrá un registro de los agentes económicos afiliados al programa con un porcentaje de la efectividad de su participación y dará conocer las buenas prácticas de los adscritos a **“CONCILIA EXPRESS”**, mediante publicidad en las redes sociales o en su sitio web.
- d. Destinará personal que se encargará de modo virtual de la gestión de las controversias menores de los consumidores, con la finalidad de resolver en sitio.
- e. De los reclamos conciliados se abrirá una carpeta digital, la cual servirá para la evaluación de los agentes económicos, que debe remitirse mensualmente al Director Nacional de Protección al Consumidor y este a su vez al Administrador de **ACODECO**.
- f. Brindar capacitaciones a los **AER**, sobre los temas de competencia de la institución.

II. PARTE: Procedimiento de reclamación, si no se llega a acuerdo mediante el programa **“CONCILIA EXPRESS”, deberá tramitarse de la siguiente manera:**

- A. Cuando no se logre un acuerdo entre el consumidor y el **AER**, a través del programa **“CONCILIA EXPRESS”**, el consumidor deberá presentar su queja formal ante la **ACODECO**, de manera presencial o vía electrónica, al cual se le dará trámite administrativo regular.

III. PARTE: Evaluación de los **AER:**

Los aspectos que se tomarán en cuenta para evaluar a los **AER**, son los siguientes:

1. La disposición para llegar acuerdos voluntarios (concilia Express y en audiencia).
2. Cumplimiento de los acuerdos alcanzados en sitio.
3. El **AER** no debe llegar a desacato dentro del proceso administrativo.
4. La divulgación en la página web del programa **“CONCILIA EXPRESS”**.
5. Las capacitaciones recibidas.
6. Divulgación a los consumidores del programa **“CONCILIA EXPRESS”**.

ACODECO establecerá parámetros de medición y se realizará evaluación trimestralmente mediante la estadística de **AER**. Se enviará comunicación previa a los agentes económicos, informando su comportamiento para que hagan las correcciones pertinentes.

ACODECO utilizará colores (semáforo) para valorar el buen comportamiento por parte de los agentes económicos, el mismo indicará en qué estado se encuentran y mostrará el nombre de aquellos que cuenten con las mejores evaluaciones. **“Verde”** (más del 66% conciliado) para aquellos agentes económicos que cumplen con el programa, **“Amarillo”** (entre el 34% y 66 % más conciliado) para aquellos que deben mejorar sus evaluaciones y realicen las correcciones necesarias para no ser retirados del Programa y **“Rojo”** (menos del 33% conciliado) para los que ya no formen parte del Programa.

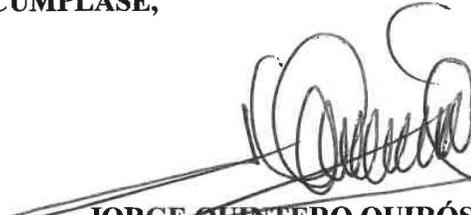
ARTÍCULO SEGUNDO: Esta Resolución modifica el artículo primero de la Resolución N.º A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015.



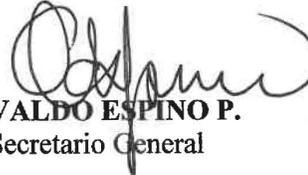
ARTÍCULO TERCERO: Esta Resolución comenzará a regir al mes (1) de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Numeral 7, del artículo 86, artículo 113 de la Ley N° 45 de 31 de octubre de 2007, Decreto Ejecutivo N° 46 de 23 de junio de 2009.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE,


JORGE QUINTERO QUIRÓS
Administrador




OSVALDO ESPINO P.
Secretario General

Este documento es fiel copia de su original


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


Fecha: 7 de Julio de 2023

