



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA
Despacho del Administrador

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

RESOLUCIÓN No. A-024-2020
(Panamá, 27 de mayo de 2020)



Que adopta el uso de medios electrónicos para el Procedimiento Administrativo de Conciliación al Consumidor en concordancia con lo que dispone la Ley 83 de 9 noviembre de 2012 y su modificación mediante Ley 144 de 15 de abril de 2020.

EL ADMINISTRADOR DE LA AUTORIDAD DE PROTECCION 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) es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones de conformidad con el artículo 84 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Que el objeto de la Ley 45 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 49, que el Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Que el Título IV del Procedimiento Administrativo, Capítulo II, artículos 111 al 113 de la Ley 45 de 31 de octubre establecen el proceso de Conciliación al Consumidor el cual se desarrolla en los artículos 50 al 52 del Decreto Ejecutivo 46 de 2009, por el cual se reglamenta el Título II de Protección al Consumidor, perfeccionando el trámite de queja, citación y conciliación dentro del proceso de conciliación.

Que de conformidad con el artículo 96, numeral 16 de la Ley 45, 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 es aplicable entre otras, a las entidades autónomas.

Que la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, dispone "las reglas y principios básicos, de obligatoria observancia para la ejecución de trámites gubernamentales en línea"

Que la Ley 144 de 15 de abril de 2020, modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otras disposiciones.

Que en virtud del Principio de Progresividad que enmarca la Ley 144 de 15 de abril de 2020, con el cual se busca migrar a un Panamá Digital se irán ajustando a las adecuaciones tecnológicas que se adopten para la ejecución de los tramites gubernamentales en general y bajo las circunstancias especiales que se encuentra el país en estos momentos productos de

la crisis provocada por el COVID-19, se requiere que la institución para su funcionamiento de manera regular permita la continuidad de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 45 de 2007, a través de los medios electrónicos, a su vez la celeridad en la tramitación de los mismos, toda vez que la medida establece un mayor nivel de seguridad en la interacción, dadas las precauciones que exigen minimizar el contacto persona-persona tendientes a disminuir las probabilidades de contagio protegiendo a Consumidores y Agentes Económicos.

RESUELVE

PRIMERO: ADOPTAR el uso de medios electrónicos para el procedimiento administrativo de conciliación al consumidor en concordancia con lo que dispone la Ley 83 de 9 noviembre de 2012 y su modificación mediante Ley 144 de 15 de abril de 2020.

SEGUNDO: HABILITAR la presentación electrónica de quejas para los casos que se llevan en el Departamento de Conciliación dentro del proceso de conciliación al consumidor regulados dentro de los artículos 111 al 113 de la Ley 45 del 2007 y reglamentados dentro de los artículos 50 al 52 del Decreto Ejecutivo 46 de 2009.

TERCERO: COMUNICAR a los agentes económicos de la queja presentada por parte del consumidor y la solicitud del proceso de conciliación, a través de los medios electrónicos utilizados por el departamento de conciliación. Le corresponderá al agente económico acreditar por el mismo medio electrónico el representante o apoderado legal autorizado para el proceso de conciliación.

CUARTO: NOTIFICAR a las partes que las audiencias se harán por los medios electrónicos que hayan establecido tener para dicho fin y siempre se podrá optar por la modalidad presencial, la fecha y hora de la audiencia será notificada a través de los medios electrónicos utilizados por el departamento de conciliación con por lo menos dos (2) días hábiles de anticipación. Dicho medio electrónico será el receptor de documentos de pruebas que se necesiten presentar el día de la audiencia.

QUINTO: El acta de conciliación será emitida por el departamento de conciliación y se enviará por el mismo medio electrónico para conocimiento de las partes. Cuando se llegue a acuerdo, el acta deberá firmarse en original por lo cual las partes deberán apersonarse a la institución y firmar el documento en un plazo no mayor a los tres (3) días siguientes hábiles, en el caso de que no se consiga la firma la institución hará las diligencias pertinentes a fin de obtener el refrendo del documento.

SEXTO: HABILITAR por el mismo medio electrónico la presentación por parte del consumidor, la solicitud de asistencia a Defensoría de Oficio, previo el cumplimiento de los requisitos.

SEPTIMO: Esta resolución comenzará a regir a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículo 49 de la Constitución Política de la Republica de panamá; Artículo 96, numeral 16 y 111 al 113 de la Ley 45 de la 2007; Artículo 50, 51, 52, Artículo 49 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009; Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020; Ley 83 de 9 de noviembre de 2012; Ley 144 de 15 de abril de 2020.

Este documento es fiel copia de su original

[Firma]

JORGE F. QUINTERO Q.
Administrador General

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

[Firma]
OSVALDO ESPINO P.
Secretario General

Panamá uno (1) de junio de 2020

