



## CONVENIO DE COOPERACIÓN

ENTRE

LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA (ACODECO)

Y

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Entre los suscritos a saber: la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**, Institución Pública creada mediante Ley 45 de 31 de Octubre de 2007, modificada por la Ley 29 de 2 de Junio del 2008, debidamente representada por el Licenciado **OSCAR GARCÍA CARDOZE**, varón, panameño, mayor de edad, casado, portador de la cédula de identidad personal No. 8-286-164, en su carácter de Administrador, que en adelante se denominará **ACODECO**, por una parte y, por otra parte, la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, institución pública, creada mediante la Ley No. 7 de 1997, modificada por la Ley No. 41 de 2005 y la Ley No. 55 de 2 octubre de 2009, representada en este acto por el Doctor **ALFREDO CASTILLERO HOYOS**, varón, panameño, mayor de edad, soltero, portador de la cédula de identidad personal No. PE-4-578, en su condición de Defensor del Pueblo, que en adelante se denominará "**LA DEFENSORIA**" y que en conjunto se denominarán "**LAS PARTES**", convienen en celebrar el presente Convenio de Cooperación, conforme a las declaraciones y cláusulas siguientes:

## CONSIDERACIONES

Que el derecho de los consumidores se encuentra consagrado en el artículo 49 del Capítulo I de Garantías Fundamentales del Título III de los Derechos y Deberes Individuales y Sociales de la Constitución Política de la República de Panamá, cuando establece 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. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

1

FOLIO N°: -8-

y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la transgresión de esos derechos.”

Que **ACODECO**, tiene como uno de sus objetivos principales, el de proteger el interés superior de los consumidores mediante el establecimiento de mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado.

Que **LA DEFENSORÍA**, tiene como función principal, velar por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de derechos humanos y la Ley.

Que ambas partes tienen objetivos y funciones comunes de protección y defensa de los derechos humanos y los derechos de los consumidores, dentro del ámbito de sus competencias y el presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**, constituye un esfuerzo conjunto que permitirá el alcance de importantes logros para ambas entidades, desarrollando estrategias de capacitaciones e implementación de mecanismos idóneos de consulta y colaboración que son necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales de acuerdo al ámbito de competencia de cada entidad.

Que de acuerdo a los objetivos y funciones de ambas entidades, resulta beneficioso para la ciudadanía que se establezca un esquema de cooperación y colaboración entre **LAS PARTES** que contribuya a promover, proteger y garantizar la protección de los derechos humanos y el consiguiente aumento del bienestar y seguridad del consumidor, a través de un esfuerzo conjunto en tratar de llevar la información relevante para la defensa de sus intereses a los sectores más alejados de la geografía nacional o a la población que se encuentre marginada por razón de alguna discapacidad u otra razón, para poder acceder a una defensa más efectiva y cada vez más abarcadora de sus intereses como consumidores, quienes suelen ser la parte más débil en toda relación de consumo.

En el marco de las funciones de ambas entidades, **LAS PARTES** convienen en desarrollar e implementar de manera conjunta un programa de colaboración que implique:

1. Búsqueda de oportunidades para realizar campañas educativas conjuntas para poner a disposición de los usuarios los recursos y capacidades de



ambas entidades en un esfuerzo conjunto por tratar de llevar el mensaje de la defensa de los derechos de los consumidores, de manera efectiva, a lugares más lejanos o menos accesibles a los que hasta el momento se ha podido llevar, tomando en cuenta que los derechos del consumidor son otros de los derechos inalienables de los seres humanos.

2. Establecimiento de un sistema de comunicación recíproca en materia de Consumo Seguro y sin riesgos a la Salud, que permita una defensa más efectiva de la integridad de los consumidores.
3. Búsqueda de oportunidades para crear sinergias positivas y efectivas entre **LAS PARTES** que coadyuven a una educación al consumidor inclusiva, es decir, que abarque las poblaciones de los consumidores tradicionalmente marginados por razón de alguna discapacidad o alguna otra condición.
4. Búsqueda de oportunidades para proporcionar capacitación recíproca a los funcionarios de ambas entidades sobre los temas y procesos que competen a la otra Parte, incluyendo pasantías de funcionarios en las instalaciones de la otra Parte
5. Búsqueda de oportunidades de intercambio y colaboración, a través de la convocatoria recíproca a eventos académicos, programas radiales o televisivos y/o eventos equivalentes, organizados por **LAS PARTES**.
6. Búsqueda de oportunidades para simplificar o economizar contrataciones separadas de locales o espacios transitorios, como por ejemplo en ferias.

En consideración a lo anterior, y con base en los principios de cooperación, reciprocidad, confidencialidad y transparencia, en ejercicio de sus respectivas facultades legales, **LAS PARTES**, acuerdan lo siguiente,

#### CLÁUSULAS:

**PRIMERA: OBJETIVO.** El presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN** tiene por objeto establecer un marco de referencia para la gestión de colaboración y coordinación interinstitucional entre **ACODECO** y **LA DEFENSORÍA**, con fines de facilitar campañas o gestiones conjuntas con miras a alcanzar los objetivos arriba descritos.



*Handwritten signature*

**SEGUNDA:** Con la finalidad de lograr los objetivos y alcances antes establecidos, ambas entidades se comprometen a:

- i. Transferir y facilitar aquella información que sea solicitada, reservando siempre el carácter confidencial de la información, según corresponda;
- ii. Evacuar informes u opiniones sobre materias de interés de ambas entidades dentro de su ámbito de competencia;
- iii. Colaborar, entre otras cosas a través de la facilitación del transporte, en las giras educativas, eventos, o iniciativas que le proponga la otra parte, que se encuentren enmarcada dentro de los objetivos y metas descritos en el presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**;
- iv. Colaborar e intercambiar información y/o documentación en los casos que se refieran a las metas y objetivos del presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**.

**TERCERA: COMUNICACIONES.** Las solicitudes de información y/o documentación, relacionadas con el presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**, podrán ser presentadas personalmente o por correo electrónico a través de los enlaces que se designen, de forma tal que se puedan agilizar los trámites de requerimiento. Igualmente conviene que las solicitudes o requerimiento de información deberán incluir lo siguiente:

- i. Una descripción del objeto de la misma y del propósito para el cual se requiere dicha información y/o documentación, y
- ii. Una descripción general y/o específica, según sea el caso, de la información y/o documentos solicitados y necesarios.

**CUARTA: ENTREGA E INTERCAMBIO DE DOCUMENTACIÓN Y/O SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.** LAS PARTES se comprometen a intercambiar documentación y/o suministrar información técnica o práctica que consideren necesarias para el cumplimiento de los objetivos del presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**.



**QUINTA: COMISIONES.** Para los efectos de dar seguimiento y asegurar la continuidad y desarrollo efectivo del presente compromiso, las partes integrarán una comisión conjunta conformada por funcionarios de ambas instituciones, que serán los respectivos enlaces institucionales, mismos que se encargarán de realizar un cronograma de trabajo para viabilizar los compromisos adquiridos a través del presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**.

**SEXTA: CONFIDENCIALIDAD. LAS PARTES** se comprometen a guardar confidencialidad de toda información solicitada, compartida o requerida de conformidad con el objetivo del presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN** y las leyes propias del ámbito de su competencia, que sea declarada como confidencial o que deba tenerse como confidencial según la legislación que rige la materia. De allí, que no podrán divulgarla a ninguna persona natural o jurídica, y toda persona que intervenga en el manejo de la misma, quedará obligada a guardar su confidencialidad, aunque termine su relación laboral con la entidad que originó la solicitud y recibió la información.

**SÉPTIMA: INTERPRETACIÓN.** Las discrepancias o inconvenientes fácticos que pudieran surgir de la interpretación y/o ejecución de este **CONVENIO DE COOPERACIÓN**, serán resueltos de buena fe, atendiendo al espíritu de cooperación solidaria que ha animado a las partes a suscribirlo, por la vía de negociación directa.

**OCTAVA: VIGENCIA Y MODIFICACIONES.** El presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN** entrará en vigencia a partir del refrendo de la Contraloría General de la República y tendrá una vigencia de cinco (5) años. **LAS PARTES** se reservan el derecho de modificarlo de común acuerdo, así como también de darlo por terminado en cualquier momento, con un aviso de treinta (30) días de anticipación.

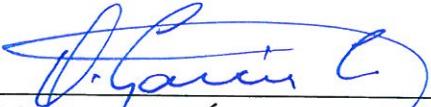
La terminación de este **CONVENIO DE COOPERACIÓN** no afectará las solicitudes de información y/o documentación, que hubieran sido formalizadas durante su vigencia, siéndole aplicable las disposiciones de confidencialidad, las cuales continuarán vigentes respecto de la información que goce de tal carácter, provistas al amparo de este convenio.

**NOVENA:** Las partes manifiestan que el presente convenio no implica alguna erogación económica.



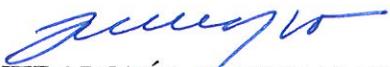
*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

En fe de lo cual, los suscritos firman el presente **CONVENIO DE COOPERACIÓN**, en dos (2) ejemplares de un mismo tenor, en la ciudad de Panamá, a los 13 días del mes de octubre de 2016.

  
\_\_\_\_\_  
**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE  
LA COMPETENCIA (ACODECO)

  
\_\_\_\_\_  
**ALFREDO CASTILLERO HOYOS**  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**REFRENDO**

  
**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

OGC/ACH/caq/

