

REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA

RESOLUCIÓN No. A-025 -2020  
(De 1 de junio de 2020)



Que habilita el uso de medios electrónicos para las gestiones administrativas del Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad.

**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 numeral 7 del artículo 100 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 establece, como una de las funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad, el brindar asesoría gratuita, así como representar libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, los recursos, los trámites o las gestiones que procedan, facultando al establecimiento de una unidad encargada de realizar defensoría de oficio;

Que, de acuerdo a la Resolución No. AG-068-2018 de 16 de agosto de 2018, por la cual se aprueba y adopta la nueva Estructura Orgánica de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (**ACODECO**), esta facultad es ejercida por el Departamento de Defensoría de Oficio, cuyo objetivo es defender y representar a los consumidores vulnerados en sus derechos ante los Tribunales de Justicia;

Que, para cumplir con este objetivo, el Departamento de Defensoría de Oficio tiene como funciones brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar la libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan; establecer demandas y escritos legales como acciones, incidentes, sustentación de recursos entre otros, ante las instancias competentes a fin de garantizar la defensa y representación de los consumidores; asistir a las audiencias, diligencias judiciales y a cualquier otro tipo de práctica necesaria que requiera la presencia de un profesional del derecho a fin de velar por los derechos de los consumidores; desarrollar y ejecutar gestiones propias de abogados que llevan casos ante la administración de justicia, tales como dar impulso procesal al expediente; y velar por la correcta aplicación del procedimiento, así como estar pendiente de los términos judiciales y poder garantizar una correcta defensa de los derechos de los consumidores;

Que, las causas tramitadas por el Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección de la Autoridad, se encuentran adscritas a las disposiciones de la Ley 75 de 18 de diciembre de 2015, que regula el Sistema Automatizado de Gestión Judicial, el Expediente Judicial Electrónico, como componentes operativos de la plataforma informática adoptada por el Órgano Judicial para la tramitación electrónica de los procesos; la plataforma electrónica del Sistema Penal Acusatorio y, en general, el uso de medios tecnológicos en la Administración de Justicia;

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 por 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, en aquellas causas que sean competencia del Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad;

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** el uso de medios electrónicos, tales como, pero sin limitarse a las plataformas Skype, Zoom u otras, para la celebración de reuniones entre los consumidores o la persona autorizada por estos, agentes económicos o sus apoderados, o en conjunto, con los abogados del Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad.

**PARÁGRAFO:** Las reuniones deberán ser coordinadas por medio de las cuentas de correo electrónico o cualquier otro medio electrónico de comunicación que conste en los expedientes administrativos o en los archivos de la Autoridad, con la indicación de la fecha, la hora y motivo de la reunión, que serán los siguientes:

1. Elaboración del poder, la demanda judicial u otros escritos relativos a las quejas de los consumidores que deban demandarse judicialmente;
2. Coordinación de estrategias o asuntos que guarden relación a las quejas de los consumidores que deban demandarse judicialmente; o
3. Celebración de transacciones o acuerdos extrajudiciales.



**SEGUNDO: HABILITAR** el uso de un equipo de computación para aquellos consumidores o la persona autorizado por estos, así como para los agentes económicos o sus apoderados, que no tengan acceso a internet o herramientas digitales, para llevar a cabo las reuniones virtuales que trata el artículo **PRIMERO** de la presente resolución.

**TERCERO: INFORMAR** al consumidor o a la persona autorizada por este, que toda documentación requerida para la elaboración de la demanda o cualquier otro escrito relacionado al ejercicio de la representación legal solicitada al Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico del abogado asignado al expediente administrativo de queja.

**PARÁGRAFO:** La revisión y la viabilidad del ejercicio de las acciones legales ante los tribunales competentes, en materia de protección al consumidor, estarán sujetas a los criterios y condiciones establecidos en la Solicitud de Defensoría suscrita por el consumidor o la persona autorizada por este. La documentación, que trata el presente artículo, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere, en el asunto del mensaje, y remitirse en imagen o en formato PDF;
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.

**CUARTO: DISPONER** que, para la eventual entrega física de los poderes y las pruebas originales que deban acompañar la demanda, según lo establecido en el artículo 32 de la Ley 75 de 18 de diciembre de 2015, se realizará la coordinación entre el abogado asignado al expediente administrativo y el consumidor o la persona autorizada por este, a fin de que se haga la entrega de estos, directamente al Registro Único de Entrega (RUE) de los Tribunales de Justicia competentes, sin necesidad de que los consumidores tengan que hacerlos llegar previamente a la Autoridad.

**PARAGRÁFO:** La coordinación deberá realizarse por medio de las cuentas de correo electrónico o cualquier otro medio electrónico de comunicación que conste en los expedientes administrativos o en los archivos de la Autoridad, con la indicación del lugar, la fecha, hora y motivo de la diligencia.

**QUINTO: 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 o, en su defecto, en los archivos que reposen en el Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad.

**SEXTO: INFORMAR** al consumidor que la Solicitud de Defensoría deberá suscribirse por este o la persona que autorice, la cual reposará en el expediente administrativo de queja, conforme a las disposiciones del artículo 52 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

**PARÁGRAFO:** En aquellos casos en que el Proceso de Conciliación al Consumidor fuese realizado por medios electrónicos, de conformidad con las disposiciones de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y las del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, el consumidor o la persona autorizada por este deberá remitir la Solicitud de Defensoría y sus documentos anexos, en formato PDF, a los medios electrónicos habilitados por la Autoridad para tales efectos.

**SÉPTIMO: INFORMAR**, tanto al consumidor como al agente económico, que las transacciones o acuerdos extrajudiciales, para que produzca sus efectos, estarán sujetos a los requisitos y formalidades que establezca la Ley.

**OCTAVO: COMUNICAR**, tanto al consumidor como al agente económico, que la acción judicial ejercitada por el Departamento de Defensoría de Oficio de la Dirección Nacional de

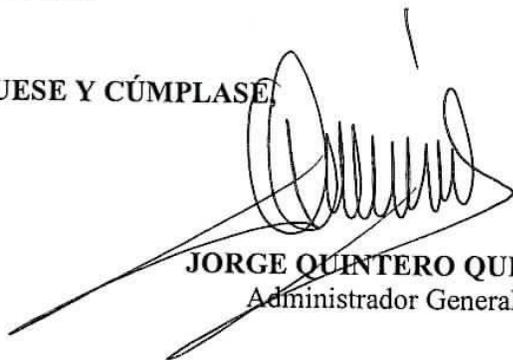


Protección al Consumidor de la Autoridad, se regirá por las disposiciones especiales contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, las de Ley 75 de 18 de diciembre de 2015 y las del Código Judicial de la República de Panamá, sin perjuicio de las decisiones que adopte el Órgano Ejecutivo o el Órgano Judicial, con motivo de la pandemia causada por el COVID-19.

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

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 96, numeral 16; Artículo 100, numeral 7; Artículo 115, Artículo 124, Artículo 125, Artículo 127 y concordantes de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones; Artículo 52 y concordantes del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009; Ley 38 de 31 de julio de 2000; Ley 75 de 18 de diciembre de 2015; 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



Este documento es una copia de su original.



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

Panamá dos <sup>2</sup> de junio de 2020

db