



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-029-2020**  
**(De 25 de junio de 2020)**

Que habilita la tramitación, por medios electrónicos, del Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, contenido en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009.

**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**), 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 de 31 de octubre 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 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, 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, ordenó la suspensión de todo tipo de actividades, actos y eventos cuya organización conlleve aglomeración de personas;

Que, de acuerdo al artículo 86 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, la **ACODECO** tiene como función el investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de actos y conductas prohibidos por esta Ley y, además, cumplir las funciones discrecionales señaladas en esta Ley, en las leyes especiales y cualquier otra función que le atribuyan la Ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo;

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 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, el iniciar de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor, y aplicar las sanciones correspondientes;



Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 49 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, establece el Proceso de Investigación a los Agentes Económicos para el ejercicio de esta función, es decir, el iniciar de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos de los consumidores y aplicar las sanciones correspondientes;

Que la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020, dispone las reglas y principios básicos, de obligatoria observancia, para la ejecución de trámites gubernamentales en línea;

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 las disposiciones reglamentarias del 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;

Que en virtud del Principio de Progresividad, que enmarca la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por 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, producto de la crisis provocada por el **COVID-19**, se requiere que la institución funcione de manera regular, permitiendo la continuidad de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones; por lo que,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: IMPLEMENTAR** el uso de medios electrónicos para el Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, regulado en el artículo 49 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, de conformidad con las disposiciones de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, en concordancia con lo que dispone la Ley 83 de 9 noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020.

**SEGUNDO: HABILITAR** la presentación electrónica de denuncias sujetas al Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, de conformidad con las normas de competencia de la **ACODECO**, sobre las materias contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, así como de quejas y denuncias relacionadas con la Ley 6 de 16 de junio 1987, de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009 y de la Ley 134 de 31 de diciembre de 2013.

**TERCERO: HABILITAR**, temporalmente, la presentación y recepción electrónica del escrito de descargos y las pruebas, en todas las investigaciones administrativas iniciadas a los agentes económicos, conforme las normativas enunciadas en el artículo **SEGUNDO** de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** De conformidad con el numeral 19 del artículo 86 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, cualquier otra disposición legal que le asigne competencias especiales a la **ACODECO**, que se tramiten conforme a las reglas del Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, quedarán sujetas a las disposiciones de la presente resolución.

**CUARTO: NOTIFICAR** a todo agente económico que, en las investigaciones administrativas iniciadas bajo las reglas del artículo 49 del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, el cual regula el Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, se ha habilitado la cuenta del correo electrónico *descargos@acodeco.gob.pa*, para la presentación y recepción electrónica del escrito de descargos y las pruebas.



**PARÁGRAFO:** El archivo contentivo del escrito de descargos 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. Indicación del número telefónico, ya sea fijo o celular, y de la cuenta o cuentas de correo electrónico para su contacto
4. En los casos en que se presenten poderes especiales o autorizaciones, estos deberán contener la facultad expresa para descargos, notificarse y rendir recursos y una cuenta o las cuentas de correo electrónico de contacto;
5. En cuanto a las pruebas documentales, las mismas deberán presentarse en imágenes o en formato PDF.

**QUINTO: DISPONER** que en la presentación de quejas o denuncias descritas en el artículo **SEGUNDO**, que sean competencia de la **ACODECO** y que se tramiten bajo el Proceso de Investigación a los Agentes Económicos, 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 estas solicitudes se presenten por medios electrónicos, el archivo contentivo del escrito o formulario respectivo, 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 solicitud de investigación;
5. En cuanto a las pruebas documentales, las mismas podrán presentarse en imágenes o en formato PDF.

**SEXTO: NOTIFICAR**, tanto a los consumidores como a los agentes económicos, que lo concerniente a la interposición de los recursos, tanto el de reconsideración como el de apelación, que agoten la vía gubernativa, así como el anuncio de nuevas pruebas, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020, podrán ser presentados a la cuenta de correo electrónico [apelaciones@acodeco.gob.pa](mailto:apelaciones@acodeco.gob.pa), con arreglo a las formalidades establecidas por la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, así como las de la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

**PARÁGRAFO:** El archivo contentivo del recurso de *reconsideración* o de *apelación*, 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, cuando se trate de una persona jurídica, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones.;

3. 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. En su defecto, se deberá presentar la certificación digital correspondiente, en formato PDF;
6. En los casos en que se presenten poderes, se deberá adjuntar el certificado de Registro Público vigente, cuando se trate de una firma de abogados o de un poder general, todo lo cual debe ser legible, sin tachones ni borrones o alteraciones. En su defecto, se deberá presentar la certificación digital correspondiente, en formato PDF.
7. Las nuevas pruebas anunciadas quedarán sometidas a las reglas procesales establecidas en la Ley 38 de 31 de julio de 2000 y de aquellas que resulten aplicables del Código Judicial de la República de Panamá.

**SÉPTIMO: INSTRUIR** al Director Nacional de Protección al Consumidor de la **ACODECO** o al funcionario que este designe, que solicite el reitero, solo en una ocasión, al agente económico que presente vía electrónica el escrito de descargos, así como del recurso de reconsideración o de apelación, sin las características señaladas en los artículos **CUARTO** y **SEXTO**. De igual forma, esta disposición aplica para el consumidor que presente peticiones o recursos, sin las características señaladas en los artículos **QUINTO** y **SEXTO** de la presente resolución administrativa.


**OCTAVO: ESTABLECER** que, hasta tanto se dé la transición progresiva para la realización de los trámites gubernamentales en línea, tal como lo dispone la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley 144 de 15 de abril de 2020, las actuaciones y los expedientes administrativos se regirán por los preceptos legales contenidos en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y los de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, sin perjuicio de las medidas adoptadas en la presente resolución.

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

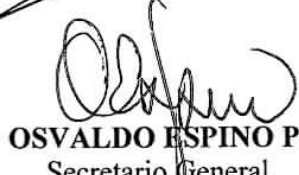
**DÉCIMO:** Esta resolución comenzará a regir a partir de su promulgación en Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 49 de la Constitución Política de la Republica de panamá; Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones; 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; Ley 144 de 15 de abril de 2020; Ley 38 de 31 de julio de 2000; Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020; Decreto Ejecutivo 472 de 13 de marzo de 2020

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**JORGE QUINTERO QUIRÓS**  
 Administrador General



  
**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



Panamá Veinticuatro de Junio de 2020

ok