

Ley que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición

Ley N. 45 de 31 de octubre de 2007. Gaceta 25914 de 7 de noviembre de 2007

Reformas:

- *Ley 284 de 14 de febrero de 2022, Gaceta 29476-C de 14 de febrero de 2022.*
- *Ley 231 de 28 de junio de 2021, Gaceta 29318-A de 28 de junio de 2021.*
- *Ley 14 de 20 de febrero de 2018, Gaceta 28469-B de 21 de febrero de 2018.*
- *Ley 34 de 2 de agosto de 2016, Gaceta 28088-A de 03 de agosto de 2016*
- *Ley 31 de 18 de junio de 2010, Gaceta 26558-A del 18 de junio de 2010*
- *Ley 29 de 2 de junio de 2008, Gaceta 26053 de 3 de junio de 2008*

La Asamblea Nacional

DECRETA:

Título I - Monopolio *

.Nota: Reglamentado por el Decreto Ejecutivo 8-A de 22 de enero de 2009 (Gaceta 26.254 de 2 de abril de 2009).

Capítulo I - Disposiciones Generales

Artículo 1 - Objeto.

La presente Ley tiene por objeto 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.

Artículo 2 - Ambito de aplicación.

Esta Ley se aplicará a todos los agentes económicos, sean personas naturales o jurídicas, empresas privadas o instituciones estatales o municipales, industriales, comerciantes o profesionales, entidades lucrativas o sin fines de lucro, o a

quienes, por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica.

Igualmente, se aplicará a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se perfeccionen.

Artículo 2-A - Concepto. *

Se consideran consumidores, siempre que adquieran bienes y servicios como destinatario final en una relación de consumo, las personas jurídicas incluyendo sociedades anónimas, fundaciones de interés privado, asociaciones sin fines de lucro, sociedades de responsabilidad limitada, entre otras.

** Adicionado mediante Ley 284 de 14 de febrero de 2022, Gaceta 29476-C de 14 de febrero de 2022.*

Artículo 3 - Monopolios y actuaciones oficiales.

Esta Ley no se aplicará a las actividades económicas que la Constitución Política y las leyes reserven exclusivamente al Estado y no hayan sido otorgadas en concesión. En lo que no concierna a tales actividades económicas reservadas, las instituciones y dependencias del Estado y los municipios están obligados a acatar las disposiciones contenidas en la presente Ley.

El Estado velará por que en sus decisiones y actos administrativos se resguarden los principios de libre competencia y libre concurrencia económica, señalados en esta Ley. A tal efecto, todos los municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general podrán solicitar concepto a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en adelante la Autoridad, cuando en el ámbito de sus decisiones se pueda afectar la libre competencia o la protección al consumidor.

Se exceptúa de la aplicación de las disposiciones de la presente Ley cualquier acto, reunión, acuerdo, arreglo, convenio o fórmula, o cualquier otro mecanismo o modalidad que promueva el Estado con agentes económicos, cuando dicho mecanismo o modalidad se realice con miras a salvaguardar el interés público.

El interés público deberá ser declarado por el Consejo de Gabinete, para lo cual se podrá solicitar opinión del Consejo Asesor.

Artículo 4 - Exclusiones.

No se consideran prácticas monopolísticas:

1) Las convenciones colectivas de trabajo que celebren las organizaciones sindicales de trabajadores asalariados con un empleador o con un grupo de empleadores, para obtener mejores condiciones laborales.

2) El ejercicio de los derechos de propiedad intelectual e industrial que la ley reconozca a sus titulares, los que conceda durante un tiempo determinado a los titulares de los Derechos de Autor y Derechos Conexos para el ejercicio de sus derechos y los que otorgue a inventores para el uso exclusivo de sus inventos.

Artículo 5 - Eficiencia económica.

Cualquier acto, acuerdo, alianza, asociación, convenio o contrato que genere incremento en la eficiencia económica y no perjudique al consumidor no se considerará que restringe, disminuye, daña, impide o vulnera la libre competencia y la libre concurrencia económica. El agente económico que alegue lo anterior deberá acreditarlo.

Artículo 6 - Excepción.

Se exceptúan de la aplicación de la presente Ley los actos, los acuerdos, las alianzas, las asociaciones, los convenios, los contratos o cualquier otro que realicen agentes económicos, que tengan como objetivo el incremento, el ahorro o la mejora de la producción y/o distribución de bienes o servicios o fomenten el progreso técnico o económico y que generen beneficios para los consumidores o el mercado, siempre que consistan en:

- 1) El intercambio de información técnica o de tecnología.
- 2) El establecimiento y/o aprovechamiento conjunto de infraestructura, equipos, recursos o facilidades de producción y tecnología.
- 3) El establecimiento y/o aprovechamiento conjunto de facilidades de acopio, almacenaje, transporte y distribución.
- 4) Que el producto de dichos actos sea exportado.

Capítulo II - Prácticas Monopolísticas

Artículo 7 - Prohibición.

Se prohíbe, en las formas contempladas en esta Ley, cualquier acto, contrato o práctica que restrinja, disminuya, dañe, impida o, de cualquier otro modo, vulnere la libre competencia económica y la libre concurrencia en la producción, procesamiento, distribución, suministro o comercialización de bienes o servicios.

Artículo 8 - Mercado pertinente.

El mercado pertinente se determina por la existencia de un producto o servicio o de un grupo de productos o servicios y de otros productos o servicios sustitutivos, dentro del área geográfica en que tales productos o servicios son producidos o vendidos. En los casos que así se requiera, además de las dimensiones previamente señaladas, podrá considerarse una dimensión funcional y temporal en la definición de mercado pertinente.

Artículo 9 - Libre competencia económica.

Se entiende por libre competencia económica la participación de distintos agentes económicos en el mismo mercado pertinente, actuando sin restricciones ilícitas en el proceso de producción, compra, venta, fijación de precios y otras condiciones inherentes a su actividad económica.

Para los efectos de esta Ley, se considera un solo agente económico el conjunto de personas jurídicas de Derecho Privado que estén controladas por un mismo grupo económico.

Artículo 10 - Libre competencia.

Se entiende por libre competencia la posibilidad de acceso de nuevos competidores al mismo mercado pertinente.

Artículo 11 - Posición monopolística.

No infringe esta Ley el agente económico que se encuentre en una posición de monopolio o la alcance, si tal posición no ha sido obtenida mediante prácticas prohibidas por esta Ley.

Artículo 12 - Carácter ilícito de las prácticas monopolísticas absolutas.

Las prácticas monopolísticas absolutas, definidas en el artículo siguiente, tienen en sí mismas carácter ilícito, salvo las excepciones y los casos previstos en esta Ley.

Artículo 13 - Prácticas monopolísticas absolutas.

Son prácticas monopolísticas absolutas cualquier acto, combinación, arreglo, convenio o contrato, entre agentes económicos competidores o potencialmente competidores, entre sí, o a través de asociaciones cuyos objetos o efectos sean cualesquiera de los siguientes:

- 1) Fijar, manipular, concertar, acordar o imponer el precio de venta o compra de bienes o servicios, o intercambiar información con el mismo objeto o efecto.
- 2) Acordar la obligación de producir, procesar, distribuir o comercializar solamente una cantidad limitada de bienes, o la de prestar un número, un volumen o una frecuencia limitado de servicios.
- 3) Dividir, distribuir, asignar, acordar o imponer porciones o segmentos de un mercado existente o potencial de bienes y servicios, mediante clientela, proveedores, tiempo o espacios determinados o determinables.
- 4) Establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en licitaciones públicas, por mejor valor, para convenio marco y de subasta en reversa, subasta de bienes públicos, así como cualquier otra forma de contratación con el Estado.

Artículo 14 - Sanciones.

Los actos que constituyan prácticas monopolísticas absolutas no tendrán validez jurídica, y los agentes económicos que los realicen serán sancionados conforme a esta Ley, sin perjuicio de la responsabilidad penal que les corresponda.

Estos actos serán sancionados aun cuando no se hayan perfeccionado o no hayan surtido sus efectos.

Artículo 15 - Concepto de prácticas monopolísticas relativas ilícitas.

Son prácticas monopolísticas relativas ilícitas las que disminuyan o impidan la libre competencia o la libre concurrencia entre agentes económicos, de conformidad con los supuestos previstos en los artículos 16, 17, 18 y 19 de esta Ley.

Artículo 16 - Prácticas monopolísticas relativas ilícitas.

Con sujeción a que se comprueben los supuestos previstos en los artículos 15, 17, 18 y 19 de la presente Ley, se consideran prácticas monopolísticas relativas y, por consiguiente, se prohíben los actos unilaterales, las combinaciones, los arreglos, los convenios o los contratos cuyo objeto o efecto sea desplazar irrazonablemente a otros agentes del mercado, impedirles irrazonablemente su acceso o establecer irrazonablemente ventajas exclusivas a favor de uno o varios agentes económicos, en los casos siguientes:

- 1) Entre agentes económicos que no sean competidores entre sí, la fijación, la imposición o el establecimiento de la distribución exclusiva de bienes o servicios, por razón del sujeto o de la situación geográfica o por período de tiempo determinado, incluyendo la división, distribución o asignación de

clientes o proveedores, así como la imposición de la obligación de no producir o distribuir bienes o servicios por un tiempo determinado o determinable.

2) La imposición o fijación de precios y demás condiciones por parte del fabricante, productor o proveedor para la reventa de bienes o servicios.

3) La venta o transacción condicionada a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional, normalmente distinto o distinguible, o sobre bases de reciprocidad.

4) La venta o transacción sujeta a la condición de no usar o adquirir, vender o proporcionar los bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero.

5) La acción unilateral consistente en rehusarse a vender o proporcionar, a determinadas personas, bienes o servicios disponibles y normalmente ofrecidos a terceros, salvo que medie incumplimiento por el cliente o potencial cliente de obligaciones contractuales con el agente económico, o que el historial comercial de dicho cliente o potencial cliente demuestre un alto índice de devoluciones o mercancías dañadas.

6) La concertación entre varios agentes económicos o la invitación de estos para ejercer presión contra algún cliente o proveedor, con el propósito de disuadirlo de una determinada conducta, aplicar represalias o de obligarlo a actuar en un sentido determinado.

7) Cualquier acto predatorio realizado unilateral o concertadamente por un agente económico, tendiente a causar daños y perjuicios o a sacar del mercado pertinente a un competidor, o a prevenir que un potencial competidor entre a dicho mercado, cuando de tal acto no puede esperarse razonablemente la obtención o el incremento de ganancias, sino por la expectativa de que el competidor o potencial competidor abandonará la competencia o saldrá del mercado, dejando al agente con un poder sustancial o con una posición monopolística sobre el mercado pertinente.

8) La acción unilateral o concertada, consistente en acaparar la producción, distribución o venta de bienes o servicios, con el objeto o efecto de obtener ganancias en su posible posterior venta o tendiente a favorecer a un tercero en la producción, distribución o venta de dicho producto o servicio.

9) En general, todo acto que irrazonablemente dañe o impida el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia en la producción, el procesamiento, la distribución, el suministro o la comercialización de bienes o servicios.

Artículo 17 - Supuestos de hecho.

Las prácticas monopolísticas relativas se considerarán violatorias de la presente Ley si el agente o los agentes económicos tienen poder sustancial, individual o colectivo sobre el mercado pertinente.

Artículo 18 - Determinación del mercado pertinente.

El mercado pertinente, en el caso de que se trate, se determinará con base en los siguientes elementos:

- 1) Las posibilidades de sustituir el bien o servicio de que se trate por otros, tanto de origen nacional como extranjero, y la capacidad de los consumidores de contar con bienes o servicios sucedáneos.
- 2) Los costos de distribución del bien mismo, de sus insumos, de sus complementos y de sus sustitutos dentro del territorio nacional o en el extranjero, teniendo en cuenta los costos de transporte, los aranceles y las restricciones no arancelarias, las restricciones impuestas por los agentes económicos o sus asociaciones, así como el tiempo requerido para abastecer el mercado pertinente.
- 3) Los costos y las posibilidades de los consumidores para acudir a otros mercados.
- 4) Las restricciones normativas que limiten el acceso de consumidores a fuentes de abasto alternativas, o el acceso de los proveedores a clientes alternativos.
- 5) La dinámica de innovaciones.

Artículo 19 - Poder sustancial.

Para determinar si un agente económico tiene o no poder sustancial sobre el mercado pertinente, se tomarán en cuenta los siguientes factores:

- 1) Su participación en este mercado y su capacidad de fijar precios unilateralmente o de restringir el abasto en el mercado pertinente, sin que los agentes competidores puedan, efectiva o potencialmente, contrarrestar dicha capacidad.
- 2) La existencia de barreras de entrada al mercado pertinente y los elementos que, previsiblemente, puedan alterar las barreras y la oferta de otros competidores.
- 3) La existencia y el poder de los agentes competidores.

- 4) Las posibilidades de acceso del agente económico y sus competidores a fuentes de insumos.
- 5) Su comportamiento reciente.
- 6) Los demás factores que se establezcan mediante decreto ejecutivo.

Artículo 20 - Consulta sobre viabilidad.

El agente económico que desee establecer si un determinado acto, contrato o práctica que intente realizar constituye o no una práctica monopolística absoluta o relativa prohibida por esta Ley podrá formular consulta escrita, sobre la licitud de dicho acto, a la Autoridad.

Cuando se hubiera hecho uso de este derecho dos veces en un año sobre la misma materia, será potestativo de la Autoridad acceder a nuevas solicitudes.

La Autoridad deberá resolver la solicitud dentro de los treinta días siguientes a su presentación. Vencido el plazo sin que hubiera resolución expresa, se entenderá que el acto es lícito. Sin embargo, si el concepto favorable se hubiera emitido con base en información falsa o incompleta proporcionada por el agente económico interesado, tal concepto se tendrá como no expedido.

Capítulo III - Concentraciones Económicas

Artículo 21 - Concepto y prohibiciones.

Se entiende por concentración económica la fusión, la adquisición del control o cualquier acto en virtud del cual se agrupen sociedades, asociaciones, acciones, partes sociales, fideicomisos, establecimientos o activos en general, que se realice entre proveedores o potenciales proveedores, entre clientes o potenciales clientes, y otros agentes económicos competidores o potenciales competidores entre sí. Al momento de verificar el efecto, la adquisición o fusión se podrá tomar en consideración si dicha concentración económica promueve y/o presenta, dentro de sus objetivos, el incremento de la producción o la distribución de bienes y/o servicios para el mercado doméstico o internacional, fomenta el progreso técnico o económico o impulsa el desarrollo competitivo de una industria o sector. En estos casos, los beneficios deben poder ser objeto de verificación.

Se prohíben las concentraciones económicas cuyo efecto sea o pueda ser disminuir, restringir, dañar o impedir, de manera irrazonable, la libre competencia económica y la libre concurrencia respecto de bienes o servicios iguales, similares o sustancialmente relacionados.

No se consideran como concentraciones económicas prohibidas, para los efectos de este Capítulo, las asociaciones accidentales que se realicen por un tiempo

definido para desarrollar un proyecto determinado, así como las concentraciones entre competidores o no competidores que no generen efectos nocivos para la competencia y el mercado.

Igualmente, no se consideran concentraciones económicas prohibidas las que recaigan sobre un agente económico que haya incurrido en pérdidas de forma sistemática y perdido participación de mercado de forma tal que esto amenace su permanencia en dicho mercado, siempre que este compruebe haber buscado infructuosamente compradores no competidores. Esta materia será reglamentada mediante guía.

Artículo 22 - Efecto favorable.

No obstante lo dispuesto en el último párrafo del artículo anterior, las concentraciones que comporten efectos restrictivos sobre la competencia podrán contar con el efecto favorable si la Autoridad considera que dichos efectos se ven compensados por contribuir a la consecución de eficiencias, tales como:

- 1) Mejora de los sistemas de producción o comercialización.
- 2) Fomento del progreso técnico o económico.
- 3) Mejora de la competitividad de la industria.
- 4) Contribución a los intereses de los consumidores.

Artículo 23 - Verificación previa.

Antes de surtir sus efectos, las concentraciones podrán ser notificadas y sometidas, por el agente económico interesado, a la verificación de la Autoridad.

Artículo 24 - Efectos de la verificación.

Las concentraciones que hayan sido verificadas y cuenten con el concepto favorable de la Autoridad podrán operar válidamente y no podrán ser impugnadas posteriormente por razón de los elementos verificados, salvo cuando dicho concepto favorable se hubiera obtenido con base en información falsa o incompleta proporcionada por el agente interesado.

Artículo 25 - Prescripción de impugnación.

Las concentraciones que no se hayan sometido voluntariamente a verificación no podrán ser impugnadas después de tres años de haberse efectuado.

Artículo 26 - Impugnación de concentraciones económicas.

La Autoridad podrá negar el concepto favorable a la concentración que se someta a su verificación, cuando esta sea de las prohibidas por el artículo 21 de esta Ley.

Cualquier persona podrá impugnar una concentración ejercitando la correspondiente acción ante los tribunales previstos en la presente Ley. Esta causa se tramitará por la vía del proceso sumario, en la forma señalada en esta Ley, y supletoriamente por las normas del proceso sumario del Código Judicial.

Artículo 27 - Presunciones.

Para los efectos de la verificación que debe conducir la Autoridad, se presumirá que la concentración tiene un objeto o efecto prohibido por esta Ley cuando el acto o la tentativa:

- 1) Confiera o pueda conferir, al fusionante, al adquirente o al agente económico resultante de la concentración, el poder de fijar precios unilateralmente o de restringir sustancialmente el abasto o suministro en el mercado pertinente, sin que los agentes competidores puedan, efectiva o potencialmente, contrarrestar dicho poder.
- 2) Tenga o pueda tener por objeto desplazar a otros competidores existentes o potenciales, o impedirles el acceso al mercado pertinente.
- 3) Tenga por objeto o efecto facilitar sustancialmente, a los participantes en dicho acto o tentativa, el ejercicio de prácticas monopolísticas prohibidas.

Estas presunciones podrán desvirtuarse aportando al efecto prueba en contrario.

Artículo 28 - Elementos para la impugnación.

Para determinar si una concentración debe ser impugnada o sancionada, la Autoridad tomará en cuenta los siguientes elementos:

- 1) El mercado pertinente, en los términos prescritos en los artículos 8 y 18 de esta Ley.
- 2) La identificación de los agentes económicos que abastecen el mercado de que se trate, el análisis de su poder en el mercado pertinente en la forma señalada en el artículo 19 y el grado de concentración en dicho mercado.
- 3) Los demás elementos que se establezcan mediante decreto ejecutivo.

Artículo 29 - Medidas correctivas.

Si de la investigación que la Autoridad realice de una concentración sometida a verificación o no verificada previamente se establece la existencia de uno de los supuestos prohibidos por esta Ley, la Autoridad podrá:

- 1) Sujetar la realización de la transacción al cumplimiento de las condiciones necesarias para que se ajuste a la ley.
- 2) Ordenar la desconcentración parcial o total de lo que se hubiera concentrado indebidamente, la terminación del control o la supresión de los actos, según corresponda.

Las medidas correctivas anteriores se tomarán sin perjuicio de las sanciones que la Autoridad o los tribunales de justicia puedan imponer, o de la responsabilidad penal que resulte.

Capítulo IV - Condenas

Artículo 30 - Condenas.

En todos los casos en que se infrinjan las prohibiciones contenidas en este Título, los tribunales de justicia creados por esta Ley, mediante acción civil interpuesta por el agraviado, podrán imponer a favor de este o de los afectados condena al agente económico, equivalente a tres veces el monto de los daños y perjuicios causados como resultado del acto ilícito, además de las costas que se hayan causado.

No obstante, el tribunal que conozca de la causa correspondiente podrá limitar el monto de la condena al importe de los daños y perjuicios causados, o reducirlo a dos veces el importe de tales daños o perjuicios, en ambos casos con la condena en costas, cuando compruebe que el agente económico condenado ha actuado sin mala fe o sin intención de causar daño.

Artículo 31 - Condena en costas.

Todos los agentes económicos participantes en un proceso podrán ser condenados en costas por cualquier actuación, aun cuando la Autoridad sea parte en el proceso. A la Autoridad, a los consumidores y a las asociaciones de consumidores organizados reconocidas por esta no se les podrá condenar en costas.

Título II - Protección al Consumidor

.Nota: Reglamentado por el Título I del Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009 (Gaceta 26.311 de 25 de junio de 2009).

Capítulo I - Contratos, Garantías y Normas de Publicidad

Artículo 32 - Beneficiarios.

Son beneficiarios de las normas de este Título todos los consumidores de bienes y servicios finales, y quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores.

Los contratos o las transacciones para la compra de bienes muebles destinados al consumidor y la prestación de servicios profesionales o técnicos se sujetarán a las disposiciones de este Título.

Artículo 33 - Definiciones.

Para efectos de este Título, los siguientes términos se entenderán así:

- 1) Proveedor. Industrial, comerciante, profesional o cualquier otro agente económico que, a título oneroso o con un fin comercial, proporcione a otra persona un bien o servicio de manera profesional y habitual.
- 2) Consumidor. Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.
- 3) Contrato de adhesión. Aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes y servicios, sin que el consumidor pueda negociar su contenido al momento de contratar.
- 4) Asociación de consumidores organizados. Organización constituida por personas naturales, cuyo objetivo es garantizar la protección y defensa de los intereses de los consumidores, independientemente de todo interés económico, comercial o político.

Artículo 34 - Función estatal.

Son funciones esenciales del Estado:

- 1) Velar por que los bienes que se venden y los servicios que se prestan en el mercado cumplan las normas de calidad, salud, seguridad y ambientales.
- 2) Formular programas de educación, orientación e información al consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar decisiones fundadas de consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus deberes y derechos.
- 3) Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles, de tutela administrativa y judicial, para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

- 4) Hacer cumplir las normas industriales, técnicas, de calidad y de salud humana y animal, universalmente aceptadas, las cuales serán adoptadas por la Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas y por las autoridades sanitarias respectivas.
- 5) Hacer cumplir las normas de metrología.
- 6) Fomentar y reglamentar la creación de asociaciones de consumidores organizados.
- 7) Garantizar a los consumidores los derechos universalmente aceptados.
- 8) Verificar si existe un adecuado abastecimiento de los bienes y servicios de primera necesidad.

Artículo 35 - Derechos de los consumidores.

Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:

- 1) Ser protegidos eficazmente contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, la salud o la seguridad física.
- 2) Recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de este, de conformidad con las leyes nacionales.
- 3) Tener acceso a una variedad de productos y servicios valorativamente competitivos que les permitan libremente elegir los que deseen.
- 4) Ser protegidos en sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo, en toda relación de consumo, y contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen faltas a la veracidad o información errada o incompleta sobre los productos o servicios.
- 5) Ser escuchados de manera individual o colectiva, ya sea a través de asociaciones, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores, a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

**Reformado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

6) Recibir educación y orientación, con el fin de formarlos debidamente para que las relaciones de consumo lleguen a ser equilibradas y transparentes.

7) Recibir indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades del proveedor o prestador del servicio, de conformidad con los términos que señala la ley.

**Adicionado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

8) Recibir protección contra la publicidad falsa o engañosa, así como a denunciarla.

**Adicionado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Artículo 36 - Obligaciones del proveedor.*

Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1. Informar, clara y verazmente al consumidor sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, el origen, la fecha de vencimiento, la toxicidad, las precauciones, el precio y cualquier otra condición determinante, lo cual se consignará en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles.

Dicha información deberá constar necesariamente en la etiqueta y en idioma español cuando se trate de medicamentos, agroquímicos y productos tóxicos y de productos alimenticios que requieran advertencias o precauciones específicas de que representan peligro para la salud humana, según lo determine el Organismo Ejecutivo a través del Ministerio de Salud. En caso de que se trate de productos o servicios restantes, la Autoridad determinará cuál de esta información deberá suministrarse, atendiendo al género o a la naturaleza de cada clase de producto o servicio.

La Autoridad podrá determinar la obligatoriedad de incluir, en las etiquetas, los requisitos adicionales que estime necesarios, de acuerdo con la naturaleza de cualquier otro producto.

El importador o proveedor que reempaque, reenvase, reetiquete o modifique el empaque original o la etiqueta de un producto no podrá adulterar ni ocultar la información de origen, tales como la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, el origen, la fecha

de vencimiento, la toxicidad, las precauciones, el precio y cualquier otra condición determinante.

2. Recibir las monedas o billetes de cualquier denominación, sin que medie presentación de identificación personal del consumidor, siempre que sean de curso legal de la República de Panamá, así como entregar el cambio exacto que le corresponde al consumidor

**Adicionado Numeral mediante Ley 34 de 2 de agosto de 2016, Gaceta 28088-A de 03 de agosto de 2016 y corrida numeración siguiente de numerales.*

3. Indicar, en forma expresa y visible, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, el monto total de la deuda, el plazo, la tasa de interés efectiva aplicada y su método de cálculo, las comisiones, así como la persona natural o jurídica que brinda el financiamiento, si fuera un tercero.

Cuando se trate de servicios bancarios o financieros, la tasa de interés pactada y efectivamente pagada en ningún caso podrá exceder el máximo porcentual permitido por la ley.

4. Suministrar al consumidor las instrucciones sobre la utilización adecuada del artículo y la información de los riesgos que entraña para su salud o seguridad.

5. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de estas.

6. Informar al consumidor si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados. Si no existe advertencia sobre el particular, se presumirá que dichos bienes son nuevos.

7. Informar de la no existencia de partes, repuestos o servicios técnicos, en relación con un bien determinado, para su reparación en el país si ese fuera el caso.

8. Mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva, en el caso de la prestación de servicios.

9. Asumir la responsabilidad por la resolución contractual, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la haya satisfecho en un tiempo razonable.

10. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.
11. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibrados las pesas, medidas, registradoras, básculas y demás instrumentos de medición que se utilicen en el giro de sus negocios.
12. Extender factura o comprobante de compra en el que conste claramente el Registro Unico de Contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega.
13. Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito. En el original del contrato que conserve el proveedor, deberá dejarse constancia de que se entregó copia al consumidor. Una vez se haya completado la operación correspondiente y se le entregue copia al consumidor, será nulo el contrato que estuviera firmado por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudieran ser llenados con posterioridad por el proveedor, en perjuicio del consumidor. Igualmente, serán nulos los documentos accesorios al contrato firmados por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudieran ser llenados con posterioridad por el proveedor, en términos diferentes a los pactados en el contrato.
14. Apegarse a la ley, a los buenos usos mercantiles y a la equidad en su trato con los consumidores.
15. Informar al comprador de las condiciones de venta que ofrece el proveedor de bienes o servicios.
16. Abstenerse de realizar acciones orientadas a restringir el abastecimiento, la circulación o la distribución de bienes o servicios, a través del acaparamiento o la venta atada o condicionada, salvo que medie justa causa.
17. Prestar el servicio objeto de su actividad comercial sin discriminación de ningún tipo.

Este artículo será reglamentado por el Organo Ejecutivo.

Artículo 37 - Idoneidad de los productos.

Los fabricantes, importadores, distribuidores o proveedores, según corresponda, serán responsables por la idoneidad, la calidad, la veracidad de la publicidad

comercial y la autenticidad de las leyendas que exhiben los productos y servicios, así como por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, el recipiente, el empaque o la etiqueta.

Artículo 38 - Vínculo proveedor-publicidad.

Toda información, publicidad u oferta al público, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, en relación con los bienes ofrecidos o servicios a prestar, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente. Dicha información formará parte del contrato de venta que se celebre entre el proveedor y el consumidor.

Artículo 39 - Ventas reguladas por legislación vigente.

La venta con retención de dominio de bienes muebles destinados al uso personal o para el hogar, los préstamos con hipoteca o prenda sobre bienes muebles y las ventas con cláusulas aleatorias se regirán por la legislación vigente aplicable, en cuanto no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Artículo 40 - Nulidad de renuncia de derechos en contratos de adhesión.

Son nulas en los contratos de adhesión, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones que impliquen renuncia o disminución de un derecho reconocido en esta Ley a favor de los consumidores.

Artículo 41 - Examen de contratos.

Las empresas proveedoras mantendrán a disposición de la Autoridad una copia de los contratos y demás documentos que se refieran a las operaciones crediticias que se regulan en esta Ley, con el fin de que pueda ser examinada, para determinar si se ajustan a las disposiciones que ella establece.

Artículo 42 - Garantía de bienes.

En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios, automóviles y otros, se entiende implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual son fabricados. Esta obligación será exigible siempre que, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, este último queda obligado a garantizar el funcionamiento y, en su caso, dependiendo de la afectación del bien o alguno de sus componentes, a su reparación. En caso de que se compruebe que el consumidor

no haya podido utilizar el bien desde un inicio, de conformidad con lo anterior, encontrándose el bien y los empaques en buen estado, el proveedor procederá a reemplazarlo o a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, cuando no sea posible su reemplazo.

El período de garantía dependerá de la naturaleza del bien, por lo cual podrá ser reglamentado.

El proveedor y los intermediarios no podrán proporcionar una garantía inferior a la que reciban del fabricante.

Cuando el consumidor acuda a la autoridad competente para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido en la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo a fin de hacerla efectiva.

Artículo 43 - Garantía en servicios de reparación.

Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o la realización de los servicios contratados.

Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o de mantenimiento de vehículos automotores o de bienes muebles destinados para el uso personal, en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de quince días, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor. El proveedor podrá, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que este le hubiera pagado por la prestación de dichos servicios.

En los casos en que la reparación no esté cubierta con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y un diagnóstico y solicitará la autorización expresa del consumidor antes de iniciar la reparación.

Artículo 44 - Garantía en otros servicios.

Tratándose de servicios distintos a los señalados en el artículo anterior, la obligación del proveedor de prestar los servicios sin costo adicional deberá realizarse dentro de un plazo prudencial, de acuerdo con la naturaleza del servicio. El proveedor podrá ejercer la opción señalada en la parte final del segundo párrafo del artículo anterior.

Artículo 45 - Condiciones de garantía.

Los términos y las condiciones de las garantías de los bienes y servicios deberán constar por escrito en forma clara y precisa, y podrán incorporarse al contrato de compraventa o consignarse en documento aparte. En este último caso, el

documento formará parte integral del contrato de compraventa o de la factura de venta, y contendrá, por lo menos, la siguiente información:

- 1) Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial.
- 2) Nombre y dirección exactos del consumidor.
- 3) Descripción precisa del bien o servicio objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de serie, si fuera el caso, así como del modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante.
- 4) Fecha de la compra y de la entrega del bien o servicio, con indicación del número del contrato de compraventa y de la boleta de entrega, si esta no se hubiera efectuado inmediatamente, o si se hubiera realizado fuera del establecimiento del proveedor.
- 5) Término de duración de la garantía.
- 6) Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicación de los riesgos cubiertos y de los que no lo están.
- 7) Lugar donde debe ser presentada la reclamación.
- 8) Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Artículo 46 - Obligaciones del proveedor en la garantía.

Obligaciones del proveedor en la garantía. Si dentro del periodo de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios y otros bienes de naturaleza análoga estos no funcionaran adecuadamente, o no pudieran ser usados normalmente por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, este último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuera posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, entendiéndose por estos últimos, los técnicamente complejos o avanzados, el término para su reparación o reemplazo será de hasta ciento cinco días calendario, contado desde el momento en que haya constancia escrita de la solicitud del consumidor al proveedor y la correspondiente inspección por parte de este último. Si el proveedor se excede de sesenta días, deberá facilitar al consumidor un vehículo similar al dado en reparación, por el tiempo restante que

tome esta. Cuando el tiempo exceda de los ciento cinco días, el proveedor estará en la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo.

Cuando se trate de desperfectos o daños que no impidan el uso seguro, adecuado o normal del vehículo, no procederá la obligación de reemplazar el vehículo por uno nuevo; no obstante, los consumidores podrán interponer el reclamo correspondiente ante la Autoridad, a fin de que esta determine la sanción pecuniaria correspondiente por cada día adicional al plazo de ciento cinco días señalado en el párrafo que antecede. Lo anterior es sin perjuicio de cualesquiera otras acciones a las que tenga derecho el consumidor.

En el caso de vehículos de motor, cuyos daños no obedezcan a defectos de fábrica y que se encuentren en garantía, el proveedor tendrá la obligación de suministrar las piezas dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, contado desde el momento en que el consumidor haga la solicitud.

**Reformado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Artículo 47 - Vehículos de motor.

Los proveedores de vehículos de motor nuevos están obligados a extender una garantía mínima de un año o treinta mil kilómetros, lo que ocurra primero.

Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor la garantía de fábrica por escrito.

Los distribuidores e importadores de bienes y servicios automotrices deberán asegurar el regular suministro de componentes, repuestos, piezas y partes de los vehículos distribuidos por ellos, durante diez años contados desde el momento en que cambie el respectivo modelo.

Cuando la Autoridad determine que las especificaciones y características del bien o servicio automotriz hechas en un mensaje publicitario sean falsas o engañosas, ordenará la difusión de la rectificación de su contenido a costa del anunciante y la difusión por los mismos medios en que se difundió el mensaje original.

En el caso de los vehículos de motor usados, los proveedores no podrán importar al territorio nacional vehículos usados cuyo modelo de fabricación sea de más de cinco años, según el Número de Identificación del Vehículo, y la garantía mínima, a que se refiere el primer párrafo, para estos vehículos será de seis meses o quince mil kilómetros, lo que ocurra primero. Se exceptúan de esta prohibición los vehículos siguientes:

1. De colección.
2. De carrera deportiva.
3. Fúnebres.
4. Ambulancias.
5. Limusinas.
6. Aquellos que tengan modificaciones especiales para personas con discapacidad.

**Reformado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Artículo 48 - Vicios ocultos.

Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados, o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no los hubiera adquirido o hubiera dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.

Artículo 49 - Plazo de garantía.

Para los efectos de los artículos 46, 47 y 48, el consumidor notificará de inmediato al proveedor sobre las anomalías que el bien presente. El proveedor procederá a reparar el bien en su almacén o taller o en el domicilio del consumidor, según estime conveniente.

El proveedor estará en la obligación de proporcionar el transporte para el retiro y la devolución del bien, sin costo alguno para el consumidor, cuando se trate de artefactos grandes, de acuerdo con las clasificaciones establecidas en los certificados de garantía, y solo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

Artículo 50 - Prórroga de la garantía.

Cuando el tiempo que utilice el proveedor para honrar la garantía de productos o servicios, incluyendo el tiempo que le tome la reparación, el cambio u otras medidas, exceda los treinta días, contados a partir de la entrega efectiva del bien al proveedor, se interrumpirá el plazo de vigencia de la garantía. En el caso en que la reparación, el cambio u otra medida por parte del proveedor exceda los treinta

días, el período de garantía será prorrogado por un tiempo igual al que utilice el proveedor para ejecutar las acciones descritas.

Artículo 51 - Renovación de la garantía.

En caso de que, en virtud del cumplimiento de una garantía, se entregara un nuevo bien o un componente del bien original al consumidor, el plazo de vigencia de la garantía será igual al otorgado originalmente para el bien o componente cambiado. La renovación de que trata este artículo aplicará por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, proveedor o importador.

Artículo 52 - Rehúso de la garantía.

Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto. Los manuales de instrucciones, cuando se trate de productos de fabricación extranjera, podrán venir expresados en idioma distinto del español.

De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía, ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidado o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubieran prevenido el uso inadecuado.

Artículo 53 - Custodia de bienes.

El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dicho servicio los bienes de un consumidor se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reposición de dichos bienes. Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien.

Igualmente, el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta, y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas, y por lo tanto no obligan a los consumidores, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten la responsabilidad establecida en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo no releva al proveedor de las responsabilidades penales o civiles previstas en la ley, cuando el deterioro o la pérdida ocurra dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.

Artículo 54 - Libertad contractual en la garantía.

El proveedor podrá ofrecer o pactar, libremente, términos y condiciones de garantía superiores a los que normalmente se otorgan a bienes o servicios similares y, en tal caso, estará obligado al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor.

Artículo 55 - Garantía del fabricante.

El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable del funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada intermediario, en la cadena de comercialización, tendrá que responder por la garantía a su respectivo cliente.

El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía tiene derecho a que el intermediario con quien haya contratado o el fabricante le responda por la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o a cualquiera de los intermediarios.

El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, so pretexto de delegarla en el intermediario o fabricante.

Artículo 56 - Información de precios.*

En todo establecimiento de venta de bienes de consumidores, deberá colocarse, en forma clara, precisa y en lugar visible al público, el precio al contado de dichos bienes.

Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos.

El proveedor de bienes o servicios está obligado, y solo tiene derecho, a recibir el pago del precio exactamente como esté anunciado o impreso en el establecimiento o bien respectivo, salvo que se demuestre que el consumidor lo ha alterado.

En caso de que un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor, y el proveedor estará obligado a venderlo con ese precio.

Sólo podrán ser adicionados al precio del bien o servicio el costo del financiamiento en el caso de ventas a crédito, los cargos correspondientes a impuestos y/o las tasas nacionales legalmente establecidos y los cargos adicionales y no inherentes al objeto de la relación de consumo.

La propina o gratificación por el servicio prestado es voluntaria, por lo que no será incluida como cargo adicional al precio convenido o anunciado, salvo que se trate de servicios precontratados en los que se determinen el cargo por propina.

No obstante lo anterior, la propina podrá ser sugerida, siempre que se establezca en la factura el total a pagar incluidos los impuestos y/o tasas y, además se establezca de manera claramente diferenciada el total a pagar incluidos los impuestos y/o tasas y la propina sugerida.

En caso de servicios de alquileres de estacionamiento, se deberá cumplir lo siguiente:

1. El proveedor deberá anunciar, mediante un letrero de cuatro por ocho pies y con letras reflectivas de veinte centímetros como mínimo, ubicado en lugar visible, el precio del servicio y sus condiciones.
2. Cuando se cobre el 100% del tiempo de su uso, el letrero deberá decir lo siguiente: "Este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes"; además, deberá anunciar las tarifas y condiciones del servicio.
3. No se permitirá el cobro por fracción o redondeo al alza, cuando el titular del estacionamiento se obliga a facilitar una plaza de estacionamiento por un período de tiempo variable, no prefijado. En estos casos, el precio deberá fijarse por minuto de estacionamiento.

** Reformado artículo mediante Ley 34 de 2 de agosto de 2016, Gaceta 28088-A de 03 de agosto de 2016*

Artículo 57 - Devolución de las sumas pagadas.

En todos los casos en que proceda la devolución de las sumas pagadas por el consumidor, no podrá obligarse al adquirente del bien o servicio a recibir notas de crédito, cuando el precio ha sido pagado en dinero o signos que lo representen. Si el contrato ha sido de venta al crédito, la devolución se compondrá de lo pagado en dinero y de una nota en que conste la anulación del saldo adeudado.

Artículo 58 - Veracidad en la publicidad.

Todo anuncio o aviso publicitario referente a las transacciones de que trata este Título deberá ajustarse a la verdad, cuidando el anunciante de que no se tergiversen los hechos y que el anuncio o la publicación no induzca a error o confusión. Las afirmaciones que se refieran a la naturaleza, a la composición, al origen, a las cualidades sustanciales o a las propiedades de los productos o servicios deberán ser siempre exactas y susceptibles de comprobación en cualquier momento.

Para los efectos de esta Ley, se entiende por publicidad engañosa aquella que refiere características o información relacionada con algún bien, producto o servicio, que inducen a error o confusión por la forma inexacta, limitada, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Artículo 59 - Publicidad.

La publicidad deberá indicar, claramente, las condiciones de las ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas que se ofrecen. Todo anunciante está obligado a cumplir lo ofrecido en los términos contenidos en el aviso publicitario. No se permitirán anuncios de artículos que den a entender que el producto tiene cualidades, características o beneficios de los que carece. Los consumidores afectados por publicidad engañosa tendrán derecho a resolver el contrato de venta, cada parte devolviendo lo que hubiera recibido.

Artículo 60 - Testimonio en anuncios publicitarios.

Los anuncios publicitarios que se basen en testimonios deben ser ciertos y auténticos. La Autoridad podrá solicitar a los proveedores la identificación, el domicilio y las generales de las personas que ofrezcan su testimonio, a fin de que pueda ser comprobado. Para todos los efectos, el proveedor deberá mantener a disposición de la Autoridad la información contenida en este artículo hasta por un término de seis meses, contado desde la última publicación.

Artículo 61 - Aclaraciones.

Las leyendas, los cintillos, los asteriscos o cualquier otro llamado de atención que aclare, condicione, restrinja o limite el uso del bien o servicio publicitado o el aprovechamiento de una oferta, en cualquier medio de comunicación, deberán ser visibles, legibles, claros, veraces y sin ambigüedades. El proveedor está obligado a proporcionar los elementos esenciales para que el consumidor pueda emitir juicio sobre el bien o servicio, sin necesidad de ser remitido a otra fuente.

Artículo 62 - Duración de promociones.

La publicidad relativa a ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas deberá indicar la duración de estas o el número mínimo de unidades que se ofertan.

En caso contrario, el proveedor está obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados en las condiciones señaladas.

Si el proveedor no señala la duración de la oferta o el número mínimo de unidades que se ofertan, se entenderá que resulta obligado a lo que se establece en el

párrafo anterior, hasta que comunique por el mismo medio la finalización de la venta especial.

Artículo 63 - Rectificación en la publicidad.

El suministro de la información que compruebe la veracidad de la publicidad incumbe a quien la patrocina. El proveedor que en la publicidad incumpla con las obligaciones previstas en los artículos anteriores suspenderá su difusión o presentación y procederá a la rectificación publicitaria, divulgando la información veraz u omitida, por el mismo medio y en la misma forma que empleó inicialmente.

Para los casos en que la Autoridad ordene una rectificación publicitaria, el proveedor deberá obtener la aprobación previa de la Autoridad, antes de divulgar la rectificación ordenada. El pronunciamiento de la Autoridad deberá surtirse dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la propuesta de rectificación ordenada. Si la Autoridad no se pronunciara en el plazo antes establecido, la rectificación publicitaria se entenderá aprobada para todos los efectos jurídicos.

Artículo 64 - Ventas especiales.

En cualquier tipo de venta especial, denominada rebaja, liquidación, baratillo, descuento o de cualquier otra manera, que tenga por objeto inducir al consumidor a la compra de un bien, dando a entender que su precio regular ha sido rebajado, deberá indicarse, en un lugar visible del establecimiento, el precio más bajo en que dicho artículo haya sido vendido por el establecimiento en los últimos tres meses y el nuevo precio especial de venta. Para estos efectos, cada artículo deberá tener adherido el precio anterior, de los últimos tres meses, y el nuevo precio especial de venta.

Además, deberá expresarse claramente si la venta especial de los bienes o servicios del establecimiento es total o parcial.

Se entiende por venta especial el ofrecimiento público de productos o servicios a precios inferiores a los existentes en el mercado o a los normales del establecimiento.

Se prohíbe el señalamiento de precios que adicionen al precio real de venta las cantidades de descuento que el proveedor dará u ofrece al consumidor, con el fin de inducirlo a adquirir el producto o servicio de que se trate.

Cuando se ofrezca vender un bien o un servicio, adicional, a un precio menor al que normalmente se pagaría por su adquisición, condicionado a la compra de otro bien o servicio, ambos bienes o servicios gozarán de las mismas garantías y obligaciones correspondientes al producto como si fueran adquiridos individualmente.

Artículo 65 - Presunción de novedad.

Se entiende que es nuevo todo bien que, por razones comerciales, un proveedor venda o proporcione a un consumidor, si no ha advertido previa y expresamente que dicho bien es usado.

Artículo 66 - Venta de bienes nuevos irregulares o usados.

Cuando se ofrezcan al público bienes nuevos con deficiencias de calidad o irregularidades de fabricación, o bienes usados o reconstruidos, tales circunstancias se indicarán de manera precisa y ostensible, y se harán constar en los propios productos o en sus envases o empaques, así como en los contratos y las facturas respectivas, con indicación del término de la garantía, si la hubiera. Esta disposición rige igualmente en las ventas especiales, denominadas rebajas, baratillos, liquidaciones, descuentos o de cualquier otra manera.

Artículo 67 - Pago al crédito.

Los contratos en los que se pacte el pago del precio mediante crédito que el proveedor conceda al consumidor entrarán en vigencia cuando se haya entregado el bien o servicio respectivo.

Artículo 68 - Información para ventas a domicilio.

Las ventas a domicilio deberán constar en un precontrato o documento pro forma, que incluirá la siguiente información:

- 1) El nombre y la dirección del proveedor y de su agente vendedor a domicilio.
- 2) Los datos de inscripción del proveedor en el Registro Público, si fuera una persona jurídica.
- 3) El nombre y la dirección del consumidor.
- 4) La descripción precisa y las características de los bienes o de los servicios a contratar.
- 5) El precio, la tasa de interés efectiva aplicada y su método de cálculo si la venta fuera al crédito, así como la modalidad de la venta al crédito.
- 6) La fecha de la compra y el plazo de entrega.
- 7) Las firmas del precontrato o documento pro forma, de ambas partes, y la firma, como testigo, de un pariente del consumidor, dentro del cuarto grado

de consanguinidad o segundo de afinidad, indicando su nombre y cédula de identidad. Si el comprador no pudiera firmar, estampará su huella digital.

Se exceptúan de esta obligación, los bienes y servicios que, por su naturaleza, no requieran de precontrato o documento pro forma. El Organo Ejecutivo determinará a cuáles bienes o servicios se les aplicará esta excepción.

Todo contrato de venta a domicilio con financiamiento, cuyo monto sea superior a doscientos cincuenta balboas (B/.250.00), deberá autenticarse ante notario público o ante el secretario del consejo municipal respectivo donde no exista notaría pública. En todo caso, el notario o funcionario que dé fe del acto exigirá la presencia del comprador. Se exceptúan de esta disposición los bienes comestibles perecederos. La Contraloría General de la República no hará descuento alguno mientras el contrato no vaya autenticado por un notario o por el secretario del consejo municipal respectivo.

Artículo 69 - Constancia de ventas.

Las ventas podrán constar en un contrato, una factura o en cualquier documento similar. En todo caso, los términos y las condiciones no podrán contravenir las constancias contenidas en el precontrato o documento pro forma, si lo hubiera, salvo que tales términos fueran favorables al consumidor.

Artículo 70 - Cumplimiento de ventas a domicilio.

Los proveedores de bienes muebles al consumidor están obligados al cumplimiento de las transacciones hechas a domicilio por sus agentes vendedores comisionistas ambulantes.

Artículo 71 - Ventas de bienes a domicilio.

En los casos de ventas de bienes a domicilio, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada.

El consumidor debe poner el bien a disposición del proveedor en las mismas condiciones en las que lo recibe, incluyendo pero no limitando a los empaques, los instructivos y el material accesorio. Los gastos de devolución serán por cuenta del proveedor.

Artículo 72 - Ventas a plazo.

Todo contrato de venta al por menor de bienes o de prestación de servicios, cuyo precio sea pagadero en abonos periódicos, deberá formalizarse por escrito y expresará:

1) El nombre, la nacionalidad, el domicilio y el número de cédula de identidad personal de los contratantes. Cuando el proveedor sea persona jurídica deberá constar su nombre o razón social, su domicilio, el nombre de su representante legal y los datos de inscripción en el Registro Público.

2) La descripción detallada de los bienes que se venden o de los servicios que se prestan.

3) El valor en dinero de los bienes o los servicios prestados, entendiéndose por tal el precio que efectivamente se paga al contado.

4) La tasa de interés efectiva aplicada en el financiamiento y su método de cálculo, y cualesquiera cantidad o cantidades que se cobren al consumidor o beneficiario del servicio y que, directa o indirectamente, inciden en la venta o prestación del servicio, tales como gastos de investigación de crédito, tramitación de solicitud, intereses, intereses moratorios y cualquier otro de análoga naturaleza.

5) El total de las cantidades que se deban pagar, con indicación del término de la obligación y de los abonos o cuotas periódicas que deban pagarse.

6) La fecha de la compra y el plazo de entrega.

7) Cuando el consumidor o beneficiario del servicio incurre en mora, la cual ocurre:

a) Si no ha satisfecho la tercera parte del total de la compra, con un abono o cuota vencido y no pagado.

b) Si no ha satisfecho las dos terceras partes del total de la compra, con dos abonos o cuotas vencidos y no pagados.

c) Si se han satisfecho más de dos tercios del total de la compra, con tres abonos o cuotas vencidos y no pagados o, en su caso, la penúltima cuota o última cuota adeudada y no pagada.

8) La garantía del bien, en los casos en que proceda. En caso de que se otorgue en documento aparte, se expresará que este forma parte integral del contrato.

9) La forma y el método de cálculo de la devolución de intereses por la cancelación anticipada de la deuda. En caso de que la obligación sea cancelada antes del término pactado, los intereses no devengados le serán devueltos al consumidor con base en la tasa de interés efectiva aplicada en el financiamiento y su método de cálculo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 de este artículo.

10) Cualquier otro acuerdo que convengan las partes.

Artículo 73 - Cuentas rotativas de crédito.

Todo contrato de cuenta rotativa de crédito en que la obligación sea pagadera en abonos periódicos deberá formalizarse por escrito y expresará:

- 1) El nombre, la nacionalidad, el domicilio y el número de cédula de identidad personal de los contratantes. Cuando el proveedor sea persona jurídica deberá constar su nombre o razón social, su domicilio, el nombre de su representante legal y los datos de inscripción en el Registro Público, además de las generales de la persona natural que actúa en su representación.
- 2) La fecha en que se formaliza el contrato.
- 3) Las condiciones en las que un cargo de financiamiento puede ser impuesto, con indicación del tiempo en que el crédito concedido puede ser cancelado sin incurrir en los referidos cargos.
- 4) La tasa de interés efectiva aplicada en el financiamiento y su método de cálculo.
- 5) El método de determinación del recargo de financiamiento.
- 6) El método de determinación del recargo por incurrir el consumidor en mora, si así fuera pactado.
- 7) La indicación de la periodicidad con la cual el proveedor remitirá al consumidor el estado de su cuenta que contendrá:
 - a) Las ventas o los servicios vendidos individualmente, o imputables al crédito, con indicación de la cuantía y la fecha de la compra o del servicio prestado.
 - b) La cifra relativa al cargo de financiamiento, separada de las cantidades correspondientes a las compras o servicios prestados, la que incluirá cualesquiera cantidad o cantidades que se cobren al consumidor o beneficiario del servicio que, directa o inmediatamente, incidan en la venta o prestación del servicio, tales como gastos de investigación de crédito, tramitación de solicitud, intereses y cualquier otro de análoga naturaleza.
- 8) El límite de crédito concedido al consumidor o beneficiario.
- 9) Cualquier otra estipulación que convengan las partes.

Artículo 74 - Nulidad absoluta de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Son abusivas y absolutamente nulas las condiciones generales de los contratos de adhesión que:

- 1) Restrinjan los derechos del adherente o consumidor, aunque tal circunstancia no se desprenda claramente del texto.
- 2) Limiten o extingan la obligación a cargo del otorgante o proveedor.
- 3) Favorezcan excesiva o desproporcionadamente la posición contractual de la parte otorgante o proveedor, e importen renuncia o restricción de los derechos del adherente o consumidor.
- 4) Exoneren o limiten la responsabilidad del otorgante o proveedor por daños corporales, incumplimiento o mora.
- 5) Faculten al otorgante o proveedor para rescindir unilateralmente el contrato, modificar sus condiciones, suspender su ejecución, revocar o limitar cualquier derecho del adherente o consumidor, nacido del contrato, excepto cuando la rescisión, modificación, suspensión, revocación o limitación esté condicionada a incumplimiento imputable al consumidor.
- 6) Obliguen al adherente o consumidor a la renuncia anticipada de cualquier derecho fundado en el contrato.
- 7) Impliquen renuncia del adherente o consumidor de las acciones procesales, los términos y las notificaciones personales, establecidas en el Código Judicial o en leyes especiales.
- 8) Sean ilegibles.
- 9) Estén redactadas en idioma distinto del español.

Artículo 75 - Nulidad relativa de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Son abusivas y relativamente nulas las cláusulas generales de los contratos de adhesión que:

- 1) Confieran al otorgante o proveedor, para la aceptación o el rechazo de una propuesta o la ejecución de una prestación, plazos desproporcionados o poco precisos.

2) Confieran al otorgante o proveedor un plazo de mora desproporcionado o insuficientemente determinado, para la ejecución de la prestación a su cargo.

3) Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cargo del adherente o consumidor.

Artículo 76 - Interpretación de contratos de adhesión.

Las condiciones particulares de los contratos de adhesión prevalecerán sobre las generales, en caso de incompatibilidad.

Las condiciones generales ambiguas u oscuras deben interpretarse en favor del adherente o consumidor.

El hecho de que ciertos elementos de una o varias cláusulas o de que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

Artículo 77 - Contratos de prestación de servicios o suministro de bienes.

En los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o carga onerosa o desproporcionada, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no correspondan con los daños efectivamente causados.

Artículo 78 - Expresión de las condiciones en la garantía.

Las cláusulas sustanciales en materia de garantía, las que impliquen el ejercicio unilateral de derechos por parte del proveedor o las que impliquen renuncia de derechos por parte del consumidor deberán ser destacadas prominentemente en el documento en que conste la oferta o la contratación, según sea el caso, con letra negrita o en cualquier otra forma en que el consumidor pueda percatarse de sus derechos.

También deberá advertirse la importancia de que el consumidor lea cuidadosamente la cláusula de que se trate, con anterioridad a la suscripción del precontrato o documento pro forma.

No obstante lo señalado en este artículo, será aplicable lo establecido en el artículo 74 de esta Ley.

Artículo 79 - Construcciones nuevas. *

El proveedor de construcciones residenciales nuevas, de lotes de terrenos servidos o no, urbanos o rurales, así como de bienes inmuebles en general deberá establecer, de manera clara y por escrito, los términos y las condiciones de la garantía de la obra. En caso de que existan diferentes coberturas en la garantía, estas deberán estar debidamente detalladas.

La publicidad de las construcciones residenciales nuevas formará parte integral del contrato de compraventa suscrito entre el proveedor y el consumidor. Los anuncios que se publiciten en volantes, panfletos, libros o por cualquier otro medio que el proveedor distribuya son vinculantes para este y exigibles por el consumidor.

En los contratos de promesa de compraventa y de compraventa de construcciones nuevas, de lotes de terrenos servidos o no, urbanos o rurales, así como de bienes muebles en general, debe constar la fecha cierta o determinable de entrega. En caso de incumplimiento por causa no imputable al proveedor, deberán dejarse por escrito las causas por las cuales no se hizo la entrega del inmueble en el plazo establecido. En caso de incumplimiento del plazo de entrega, el consumidor tendrá la opción de dar por terminado el contrato, con la correspondiente devolución total de las sumas abonadas y sin ningún tipo de penalización.

Los contratos deben expresar el total de las sumas a pagar, así como los casos en que se podrán adoptar ajustes en el precio. En caso de aumento de los costos de materiales de construcción, la Autoridad establecerá los parámetros y los procedimientos técnicos para verificar dichos ajustes.

El consumidor podrá exigir rebajas proporcionales en el precio de las construcciones nuevas, cuando sus condiciones o especificaciones finales hayan variado sustancialmente de las establecidas previamente en el contrato.

**Reformado por el Art. 13 de la Ley 29 de 2 de junio de 2008 (Gaceta 26.053 de 3 de junio de 2008).*

Artículo 80 - Solidaridad del proveedor por responsabilidad extracontractual.

Si del bien o servicio, o si por instrucciones inadecuadas o insuficientes sobre este, su utilización y los riesgos, resulta un daño o perjuicio al consumidor, responderá el proveedor o, en su caso, el fabricante, siempre que haya mediado dolo, culpa, falta, negligencia o imprudencia de este último.

Artículo 81 - Retiro de bienes.

Una vez el fabricante, importador, distribuidor o proveedor tenga conocimiento de alguna llamada a retiro por defecto en el producto o por su efecto dañino, estará obligado a anunciarlo a través de medios de reconocida circulación nacional, así como a comunicárselo a la Autoridad. Para estos casos, el fabricante, importador, distribuidor o proveedor deberá reemplazar la pieza o corregir el daño o retirar el producto inmediatamente tenga conocimiento, a todos los consumidores que adquirieron el producto y que se presenten al establecimiento comercial respectivo, dentro de los ciento veinte días siguientes a la publicación del anuncio.

La Autoridad velará por que la difusión del anuncio llegue al conocimiento de los consumidores afectados, y para tal fin podrá instruir al agente económico sobre la forma, el medio de divulgación y la duración del anuncio. En caso de que el agente económico no cumpla con lo instruido, lo hará la Autoridad y cargará los gastos al agente económico, que además será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo i 04 de la presente Ley. Los cargos en los que incurra la Autoridad deberán ser reembolsados en un periodo máximo de diez días. El incumplimiento de esto será sancionado por la Autoridad*.

**Reformado el último párrafo mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Capítulo II - Legitimación

Artículo 82 - Legitimación.

La Autoridad y las asociaciones de consumidores organizados están legitimadas procesalmente para iniciar como parte, o para intervenir como coadyuvante, en defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, en el procedimiento de conciliación administrativa o en la vía jurisdiccional.

Artículo 83 - Acceso a la justicia. *

Para hacer valer sus derechos, el consumidor podrá iniciar, individual o colectivamente, los procesos para reclamar la resolución, la rescisión o la anulación de los contratos de adhesión o los procesos derivados del incumplimiento de los contratos de consumo o para exigir el cumplimiento de las garantías, el resarcimiento de daños y perjuicios o cualquier otra reclamación que resulte de una relación de consumo. Estos procesos serán competencia de los Tribunales Especiales creados por la presente Ley.

**Reformado por el Art. 14 de la Ley 29 de 2 de junio de 2008 (Gaceta 26.053 de 3 de junio de 2008).*

Título III - Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Capítulo Unico - Disposiciones Generales

Artículo 84 - La Autoridad.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La Autoridad estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes.

Artículo 85 - Organización.

La Autoridad contará con un Administrador, quien ejercerá la representación legal de la institución, una Dirección Nacional de Libre Competencia y una Dirección Nacional de Protección al Consumidor, además de las unidades administrativas y técnicas que requiera para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los procedimientos legales aplicables.

Artículo 86 - Funciones de la Autoridad.

La Autoridad tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

- 1) Determinar sus políticas generales y velar por su ejecución.
- 2) Crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones.
- 3) Investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de actos y conductas prohibidos por esta Ley.
- 4) Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.
- 5) Realizar abogacía de la libre competencia ante los agentes económicos, asociaciones, instituciones educativas, entidades sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil y la Administración Pública, a través de la cual podrá recomendar, mediante informes técnico-jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o realizar estudios a fin de promover y fortalecer la competencia en el mercado.
- 6) Establecer Programas Corporativos de Conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados,

procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.

7) Desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de sus funciones, de conformidad con la presente Ley y sus reglamentos.

8) Elaborar su reglamento interno y someterlo a la aprobación del Organo Ejecutivo.

9) Emitir opiniones sobre las leyes, los reglamentos, los actos administrativos y los proyectos, que se relacionen con las materias objeto de esta Ley.

10) Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores.

11) Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado, y propiciar la eliminación de tales prácticas, mediante su divulgación o la recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.

12) Coordinar con el Organo Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, acciones para que los reglamentos técnicos se apliquen a todos los productos y servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional.

13) Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizados.

14) Emitir concepto por iniciativa propia o por solicitud de municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general, cuando en el ámbito de sus decisiones, actos o anteproyectos de ley se pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.

15) Cesar, en cualquier etapa de la investigación que se realice en sede administrativa y aun luego de promovido proceso judicial ante la autoridad competente, la investigación o desistir del proceso judicial, mediante la realización de transacciones, previo cumplimiento de los requisitos legales, siempre que los agentes económicos investigados o demandados acepten medidas en torno a las conductas o a los actos investigados, incluyendo cláusulas penales que garanticen el cumplimiento del acuerdo.

16) Investigar, conocer y verificar la comisión de prácticas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por las empresas o entidades que prestan servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables

al servicio público de que se trate. Para ello, la Autoridad solicitará el apoyo y la colaboración del personal técnico de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

17) Ejercer la jurisdicción coactiva sobre las multas impuestas por violación a las normas de libre competencia o de protección al consumidor.

18) Retirar del mercado y destruir los productos vencidos, sin fecha de vencimiento, con fecha alterada o que no pueda determinarse o con fecha expirada; la mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores, así como las herramientas, los utensilios o los aparatos de medición, como las pesas y balanzas dañadas o alteradas. En el caso de los productos vencidos, se exceptúan los agroquímicos, los medicamentos y los productos tóxicos o que produzcan daños a la salud humana, animal o vegetal, los cuales serán retirados y enviados a las autoridades correspondientes. Solo serán destruidos las balanzas, las pesas y los demás utensilios de medición que, una vez retirados y bajo custodia de la Autoridad, no pudieran ser debidamente recalibrados, para lo cual se concederá el término de cinco días hábiles, contado a partir del retiro de la balanza del mercado, para que el proveedor que considere que pueda calibrar su balanza, se apersona a la Autoridad para realizar dicha calibración. De no lograrse la calibración en cuestión, se procederá a la destrucción de dicho instrumento de metrología.

19) Cumplir las funciones discrecionales señaladas en la presente Ley, en las leyes especiales y cualquier otra función que le atribuyan la ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo.

Artículo 87 - Legitimación general.

La Autoridad está legitimada para ejercitar acción ante los tribunales de justicia, en razón de concentraciones económicas, prácticas monopolísticas o violaciones a las normas de protección al consumidor, excluyendo lo que sobre el particular dispongan las leyes especiales.

La legitimación concedida en esta Ley a la Autoridad para los casos de protección al consumidor se entenderá concedida para ejercer acciones en defensa del orden público económico o de los intereses de los consumidores de manera individual o colectiva.

Para los efectos de este artículo, la Autoridad podrá subrogarse en los derechos de los consumidores para el ejercicio de las acciones en defensa de estos. No obstante, cuando se trate de acciones pecuniarias que persigan una sentencia condenatoria, la resolución proferida por el juzgado competente deberá indicar expresamente el reconocimiento de dichas sumas a favor de los consumidores afectados.

De igual forma, cuando se trate de acciones que persigan la declaratoria de nulidad absoluta o relativa de las cláusulas abusivas en contratos de adhesión, la resolución proferida por el juzgado competente tendrá efecto directo sobre los contratos celebrados por los consumidores en cuyo nombre se legitimó la Autoridad.

Artículo 88 - Información a los medios.

La Autoridad podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones, denuncias, verificaciones o quejas, para orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de estos. Dichas referencias deberán fundamentarse sobre preceptos objetivos, debidamente acreditados y comprobados por la Autoridad.

La Autoridad podrá remitir copia de dichos resultados a gremios y/o a asociaciones empresariales o de proveedores, a fin de orientar a sus miembros sobre las gestiones de conocimiento de la Autoridad y sobre las disposiciones de esta Ley.

Artículo 89 - El Administrador.

El Administrador tendrá a su cargo la administración y el manejo de las gestiones diarias de la Autoridad y ostentará su representación, sin perjuicio de las demás atribuciones que le señale la ley. En sus ausencias temporales, la representación legal de la Autoridad recaerá sobre uno de los directores nacionales o sobre la persona idónea que, dentro de la estructura administrativa de la institución, designe el Administrador. Esta representación temporal no podrá ser, a su vez, delegada.

Artículo 90 - Requisitos para el cargo de Administrador.

Para ser Administrador, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- 1) Ser ciudadano panameño.
- 2) Ser mayor de treinta años de edad.
- 3) No haber sido condenado por autoridad competente por delito doloso, ni por delito culposo de carácter patrimonial contra la economía nacional o la Administración Pública.
- 4) Poseer título universitario y experiencia mínima de siete años en el sector comercio, servicios, estatal, financiero o en otros afines.

5) No haber sido inhabilitado por autoridad competente para ejercer cargos públicos.

6) No haber sido declarado en quiebra, concurso de acreedores o encontrarse en estado de insolvencia manifiesta.

7) No tener parentesco con el Presidente o los Vicepresidentes de la República, dentro del cuarto de consanguinidad y segundo de afinidad.

Artículo 91 - Término del Administrador.

El Administrador será nombrado por el término de siete años, prorrogable por una sola vez, sujeto al cumplimiento de las formalidades del nombramiento.

Artículo 92 - Nombramiento.

El Administrador será nombrado por el Organo Ejecutivo y ratificado por la Asamblea Nacional.

Artículo 93 - Remoción.

Una vez nombrado el Administrador, este podrá ser removido por las causales establecidas en esta Ley, según resolución de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, proferida conforme al proceso establecido en el Código Judicial.

Artículo 94 - Causales de remoción.

La Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia podrá ordenar la remoción del Administrador, si se configuran algunas de las siguientes causales:

- 1) Incapacidad permanente para cumplir sus funciones.
- 2) Que se dejen de cumplir los requisitos establecidos en el artículo 90 de esta Ley.
- 3) Falta de probidad en el ejercicio de sus funciones.
- 4) Incumplimiento de las funciones, obligaciones y prohibiciones que le impone esta Ley.
- 5) Inhabilidad o negligencia en el ejercicio de las funciones propias del cargo respectivo.

Artículo 95 - Prohibiciones.

El Administrador no podrá:

- 1) Participar en política partidista, salvo la emisión del voto en las elecciones y consultas populares.
- 2) Ejercer profesiones liberales, el comercio o cualquier otro cargo retribuido, excepto la enseñanza universitaria en horario distinto al de la Autoridad.
- 3) Ejercer cualquier otra actividad o cargo no retribuido que sea contrario o interfiera con los intereses públicos confiados a su cargo.

Artículo 96 - Funciones del Administrador.

Corresponderá al Administrador el ejercicio de las siguientes funciones:

- 1) Formular el presupuesto general de gastos y someterlo a la consideración del Organo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industrias.
- 2) Aprobar el programa de publicidad y de educación al consumidor que presente el Director Nacional de Protección al Consumidor.
- 3) Emitir opinión, en el marco de su competencia, respecto de las leyes, los reglamentos, los acuerdos, las circulares y los demás actos administrativos, sin que tales criterios tengan ningún efecto vinculante.
- 4) Asesorar al Gobierno Nacional en todas las materias que guarden relación con el desarrollo de la libre competencia y la protección de los derechos del consumidor.
- 5) Elaborar y someter a la aprobación del Organo Ejecutivo su régimen interno.
- 6) Ejecutar las políticas de la entidad.
- 7) Adquirir los bienes y contratar los servicios que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Autoridad, sujeto a lo que al efecto dispongan las leyes nacionales.
- 8) Fijar los sueldos y demás emolumentos y nombrar, trasladar, ascender y remover a los empleados y funcionarios de la Autoridad, así como aplicarles las sanciones disciplinarias que correspondan, de conformidad con la ley o los reglamentos de personal que se adopten.

9) Velar por la ejecución y eficiente administración del presupuesto anual de la Autoridad.

10) Solicitar la cooperación de los organismos públicos competentes para erradicar las prácticas prohibidas por esta Ley.

11) Conocer de los recursos administrativos que, en el marco de la ley, sean de su competencia.

12) Promover convenios y programas de intercambio tecnológico, educativo e informativo, con otras entidades u organismos, nacionales y/o extranjeros, siempre que no traten de aportes económicos que pudieran afectar la autonomía y la transparencia de la institución.

13) Absolver las consultas que sobre los asuntos de su competencia le eleven las autoridades gubernamentales, los agentes económicos y los consumidores.

14) Ordenar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia.

15) Aprobar o rechazar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, los compromisos y las garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o la modificación de las conductas causantes de distorsiones en el mercado.

16) 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.

17) Vigilar por el fiel cumplimiento de las funciones de la Autoridad.

18) Coadyuvar con el Organo Ejecutivo en la reglamentación de las disposiciones de esta Ley.

19) Realizar todas las funciones que esta Ley y los reglamentos le atribuyan.

Artículo 97 - Delegación de funciones.

El Administrador podrá delegar el ejercicio de funciones en los directores nacionales o en otros funcionarios idóneos de la Autoridad. Esta delegación de funciones no supondrá, en ningún caso, renuncia o exención de responsabilidad a favor del Administrador, por razón de la delegación. Las facultades así delegadas

no podrán, a su vez, delegarse. La delegación de funciones a que se refiere este artículo podrá ser revocada en cualquier momento por el Administrador.

Artículo 98 - Funciones generales de los directores nacionales.

Corresponderá al Director Nacional de Libre Competencia y al Director Nacional de Protección al Consumidor, además de las expresamente señaladas en la ley, las siguientes funciones generales:

- 1) Conocer, de oficio o a petición de parte, de los asuntos en el ámbito de su competencia.
- 2) Recabar documentos, tomar testimonios y obtener otros elementos probatorios e información a través de cualquier medio de prueba, de instituciones públicas y privadas y de personas naturales o jurídicas, dentro de los límites de su competencia.
- 3) Solicitar a los organismos jurisdiccionales competentes la adopción de medidas cautelares, el aseguramiento de pruebas y los allanamientos, al amparo de las investigaciones administrativas que realice en el marco de su competencia.
- 4) Elaborar, preparar y presentar informes técnicos, según solicitud que realice el Administrador.
- 5) Imponer, dentro del ámbito de su competencia, las sanciones previstas en el artículo 104 por infracción a la presente Ley.
- 6) Mantener informado al Administrador del curso de los procesos que adelanta la respectiva Dirección Nacional y reportar sobre el cumplimiento de su trabajo.

Artículo 99 - Funciones específicas del Director Nacional de Libre Competencia.

Además de las funciones generales previamente establecidas para los directores nacionales, corresponderá al Director Nacional de Libre Competencia el ejercicio de las siguientes funciones específicas:

- 1) Realizar estudios de mercado y los informes técnicos.
- 2) Iniciar, de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas, y aplicar las sanciones correspondientes.

- 3) Conocer, a petición de parte, de los procesos de verificación de concentraciones económicas, conforme a las disposiciones de la presente Ley.
- 4) Citar a los presuntos responsables, testigos, denunciante, peritos y otros, en el marco de las investigaciones administrativas de su competencia.
- 5) Celebrar las audiencias con la presencia de los actores de cada caso.
- 6) Elaborar informes técnicos relacionados con la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia, y someterlos a la consideración del Administrador.
- 7) Ejecutar las órdenes judiciales.
- 8) Realizar auditorías de competencia, para supervisar el comportamiento de los participantes en los mercados y prevenir conductas monopolísticas.
- 9) Evaluar, analizar y rendir informes técnicos al Administrador, relacionados con los compromisos y las garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o la modificación de las conductas causantes de distorsiones en el mercado.
- 10) Realizar las funciones que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.
- 11) Ejercer las demás funciones que le atribuyen esta Ley, sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia.

Artículo 100 - Funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor.

Además de las funciones generales previamente establecidas para los directores nacionales, corresponderá al Director Nacional de Protección al Consumidor el ejercicio de las siguientes funciones específicas:

- 1) Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación.
- 2) 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.
- 3) Conocer y decidir, a prevención/con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de cinco mil balboas (B/.5 000.00), los

procesos de decisión de quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en contra de los proveedores de bienes y servicios en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor consagradas en esta Ley, y aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la presente Ley. También podrá, entre otras, pero no limitado, ordenar el reemplazo del bien o servicio, su reparación o la devolución de las sumas pagadas por el consumidor. Cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir a prevención será de hasta treinta mil balboas (B/.30 000.00)..

**Reformado este inciso mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

4) Iniciar, de oficio o a petición de parte, acciones individuales o colectivas, ante los tribunales competentes, por posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor.

5) Establecer y coordinar, con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o gremios, programas para difundir y capacitar a consumidores y proveedores.

6) Orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, para lo cual deberá, entre otras, implementar y ejecutar programas de publicidad y de educación al consumidor y/o proveedor, previamente aprobados.

7) 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. Para estos fines, se podrá establecer una unidad encargada de realizar defensoría de oficio.

8) Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores sobre sus deberes y derechos y, en general, orientación a consumidores y proveedores.

9) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores, facilitando su participación en los procesos de decisión y reclamo, en cuestiones que afecten sus intereses, y proporcionándoles capacitación y asesoría.

10) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar información y realizar estudios de mercado para orientar e informar al consumidor, sobre las condiciones, los precios y las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

11) Ordenar y realizar inspecciones a establecimientos comerciales para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según se establece en la presente Ley y sus reglamentos o demás reglamentos técnicos, que sea competencia de la Autoridad.

12) Mantener registros actualizados de las reclamaciones fundamentadas en contra de proveedores de bienes y servicios y de las sanciones o medidas correctivas que se les impongan, pudiendo divulgar públicamente dicha información cuando lo estime conveniente. La divulgación indicará hechos objetivos y acreditados en los distintos trámites de su competencia. Cualquier persona tendrá acceso a estas informaciones para fines de orientación y consulta.

13) Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud y demás actuaciones que afecten los intereses de los consumidores.

14) Divulgar y publicar los precios sugeridos, de referencia o de venta, que se utilicen para la importación o comercialización de bienes en el territorio nacional, de conformidad con la legislación nacional, y monitorear el cumplimiento de los agentes económicos o proveedores en esta materia, como por ejemplo, pero no limitado al anuncio de los precios de paridad de los hidrocarburos que se introduzcan al territorio nacional o al precio sugerido de comercialización para las distintas regiones del país y de conformidad con las determinaciones que realice la Dirección Nacional de Hidrocarburos y Energías Alternativas.

15) Realizar las funciones que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.

16) Ejercer las demás funciones que le atribuyen esta Ley, sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia de su competencia.

Artículo 101 - Consejo Asesor.

Se crea el Consejo Asesor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en adelante el Consejo, como órgano asesor y de asistencia a la Autoridad.

El Consejo estará integrado por:

1) El Ministro de Comercio e Industrias o quien él designe, quien lo presidirá.

- 2) El Ministro de Economía y Finanzas o quien él designe.
- 3) El Ministro de Salud o quien él designe.
- 4) Un representante del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores.
- 5) Un representante de los gremios o asociaciones de empresarios, comerciantes y/o industriales.

El Administrador participará en las reuniones del Consejo con derecho a voz, pero sin voto, y actuará como Secretario Ejecutivo.

Cada uno de los miembros del Consejo tendrá un suplente que lo reemplazará en sus ausencias temporales o permanentes.

Los representantes del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores y de los gremios o asociaciones de empresarios, comerciantes y/o industriales serán designados por el Organismo Ejecutivo para un período de cinco años, y escogidos, junto con sus respectivos suplentes, de una terna enviada por las asociaciones o los gremios respectivos.

Los miembros del Consejo deberán reunirse con la periodicidad y/o para los asuntos específicos que determine el Administrador, y no recibirán dieta ni emolumento alguno por su participación en dichas reuniones.

Artículo 102 - Funciones.

Las funciones del Consejo son:

- 1) Recomendar las políticas de la Autoridad.
- 2) Asesorar al Administrador en los asuntos que someta a su consideración.
- 3) Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado.
- 4) Recomendar acciones para garantizar el reconocimiento y la defensa de los derechos de los consumidores.
- 5) Fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el normal desarrollo de la libre competencia y concurrencia económica.
- 6) Recomendar y sugerir mecanismos o acciones que procuren la mayor participación de agentes económicos en el mercado.

Artículo 103 - Confidencialidad.

Las informaciones que la Autoridad reciba de las empresas y las organizaciones por el ejercicio de sus funciones no podrán ser divulgadas sin la autorización expresa de las personas que hayan suministrado la información o documentación correspondiente, siempre que dicha información o documentación haya sido suministrada con tal carácter. Se exceptúan las informaciones que le sean requeridas por autoridades del Ministerio Público o del Organismo Judicial, en la forma que dispongan las normas pertinentes. El carácter de confidencialidad no restringirá el acceso de la parte investigada respecto de las pruebas que se tengan en su contra.

Artículo 104 - Sanciones.

Las infracciones a la presente Ley se sancionarán de la siguiente manera:

- 1) En el caso de prácticas monopolísticas absolutas, con multa de hasta un millón de balboas (B/.1,000,000.00).
- 2) En el caso de prácticas monopolísticas relativas ilícitas, con multa de hasta doscientos cincuenta mil balboas (B/.250,000.00).
- 3) En el caso de prácticas de comercio que atenten contra las disposiciones de protección al consumidor, desde amonestaciones hasta multas de hasta veinticinco mil balboas (B/.25,000.00).
- 4) En los casos de infracciones para las cuales no exista sanción específica, con multa de hasta diez mil balboas (B/.10,000.00).
- 5) En caso de violación, por parte de los proveedores de las normas de protección al consumidor, que afecte o pueda afectar la salud humana, con multas de hasta cincuenta mil balboas (B/.50,000.00), sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

En estos casos, la Autoridad podrá publicar, en los periódicos de circulación nacional, la violación y la sanción impuesta al proveedor. En caso de reincidencia, la Autoridad podrá solicitar al Ministerio de Comercio e Industrias la cancelación de la licencia o el registro comercial respectivo.

Para determinar el monto de la multa que deba imponerse en cada caso, se tomará en cuenta la gravedad de la falta, el tamaño de la empresa, si hay o no reincidencia y demás circunstancias agravantes o atenuantes del acto o hecho.

La Autoridad podrá, en los casos en que la empresa que sea la primera en aportar elementos de prueba que eventualmente lleven a la Autoridad a accionar ante los tribunales por la presunta realización de prácticas monopolísticas absolutas, dispensar o disminuir el pago de cualquier multa o sanción que, de otro modo,

hubiera podido imponérsele, siempre que este agente económico no sea el líder del mercado y no sea instigador de la práctica.

Las sanciones por prácticas monopolísticas se impondrán cuando, por sentencia ejecutoriada, se haya establecido la violación de las disposiciones correspondientes.

Todo denunciante tendrá derecho a percibir el veinticinco por ciento (25%) de las multas correspondientes a su denuncia, una vez esta se encuentre debidamente ejecutoriada y cancelada. El reclamo del porcentaje se hará de acuerdo con las reglas que establezca el Ministerio de Economía y Finanzas para tal efecto.

El Ministerio de Comercio e Industrias deberá clausurarle la licencia comercial o industrial a toda persona natural o jurídica que haya sido sancionada dos veces por prácticas monopolísticas.

Artículo 105 - Suspensión provisional.

La Autoridad podrá, mediante resolución motivada, decretar la suspensión provisional de cualquier acto o práctica que estime violatorio a esta Ley, incluyendo para tal fin las acciones que sean necesarias al Registro Público y/o a cualquier otra entidad para que su orden se lleve a cabo.

Se requerirá prueba indiciaria de la violación para que proceda la suspensión y, una vez decretada, no surtirán efecto alguno los actos que ejecute el agente económico en contravención a la orden, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por desacato.

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que ordena la suspensión, la Autoridad deberá formalizar la demanda contra el agente o los agentes económicos partícipes del acto que, a juicio de la Autoridad, han violado la ley. De no hacerlo dentro de dicho plazo, la suspensión quedará sin efecto de pleno derecho. No obstante, la Autoridad al presentar la demanda con posterioridad, si estima que es necesario suspender nuevamente el acto o la práctica prohibido, deberá solicitar al tribunal que decrete tales medidas, de conformidad con el numeral 9 del artículo 128 de esta Ley.

La suspensión decretada por la Autoridad podrá revocarse o modificarse por el juez que conozca de la causa civil correspondiente, luego de formalizada la demanda contra el agente o los agentes económicos, una vez que estos lo soliciten. La petición de revocatoria o modificación de la suspensión se tramitará como incidente de previo y especial pronunciamiento, de conformidad con las normas del Código Judicial.

Artículo 106 - Desacato.

La Autoridad podrá sancionar a cualquier persona, natural o jurídica, que incurra en desacato al cumplimiento de alguna orden impartida dentro de cualquier procedimiento que sea de su conocimiento, con multa de cincuenta balboas (B/.50.00) a cien balboas (B/.100.00). Esta multa será reiterativa y se causará por día, hasta que se dé cumplimiento de la orden impartida por la Autoridad.

Cuando la Autoridad ordene la comparecencia de una persona, natural o jurídica, dentro de cualquier asunto de su competencia deberá expedir boleta de citación, en la cual se indicarán el lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia. Si el citado no comparece sin justa causa, la Autoridad lo sancionará por desacato, con multa de cincuenta balboas (B/.50.00) a cien balboas (B/.100.00). Esta multa será reiterativa y se causará por día hasta que concurra a la citación.

Artículo 107 - Ejercicio de cobro coactivo.

La Autoridad podrá ejercer el cobro coactivo de las multas o sanciones que se impongan a los agentes económicos, de conformidad con las disposiciones de la presente Ley.

La Autoridad podrá iniciar los procesos de cobro coactivo, cuando el agente económico sancionado no haya cancelado la suma debida en el plazo de diez días hábiles, contado a partir de la ejecutoria de la resolución que impuso la multa o sanción.

Título IV - Disposiciones Comunes a los Títulos Anteriores

Capítulo Unico - Disposiciones Comunes

Artículo 108 - Prescripciones.

La acción para iniciar el procedimiento prescribirá en tres años, contados a partir del momento en que se produjo la falta, en el caso de las prácticas restrictivas de la competencia, o desde el momento del conocimiento efectivo de la falta, en el caso de las prácticas de comercio desleal.

De igual forma, prescribirá en cinco años la acción para las reclamaciones de protección al consumidor. En este caso, el plazo se contará a partir del momento en que se perfecciona la relación de consumo, salvo que se trate de una reclamación por vicios ocultos y/o de responsabilidad civil por producto defectuoso, en cuyo caso el plazo para la prescripción se contará a partir del momento en que el consumidor tuvo conocimiento del hecho dañoso.

Esta prescripción se interrumpirá con la presentación y notificación de la demanda, de acuerdo con las normas generales del Código Judicial.

Artículo 109 - Divulgación.

En todo el territorio nacional, la Autoridad divulgará la presente Ley y promoverá campañas de divulgación e información relativas a los derechos y las obligaciones de los consumidores y de los agentes económicos, así como la forma de hacerlos valer. Igualmente, coordinará, con las organizaciones empresariales y con las organizaciones de consumidores, las recomendaciones para la elaboración de los documentos contractuales relativos a las materias reguladas por esta Ley.

Para cumplir con lo establecido en el párrafo anterior, el presupuesto anual de la Autoridad, además de las asignaciones correspondientes para cubrir el costo de sus campañas de divulgación en favor de los consumidores, incluirá, en calidad de transferencia a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas por las entidades correspondientes, una suma total que en ningún caso excederá el diez por ciento (10%) de su presupuesto de divulgación y publicidad.

Título V - Procedimiento Administrativo

Capítulo I - Proceso de Verificación de Concentraciones Económicas

Artículo 110 - Procedimiento de verificación.

En todos los casos en que la Autoridad verifique una concentración económica, seguirá el procedimiento siguiente:

- 1) El agente económico interesado hará la notificación correspondiente por escrito, la que se acompañará con copia del acto jurídico de que se trate, señalando los nombres o razones sociales de las partes involucradas, sus estados financieros del último ejercicio fiscal, su participación en el mercado pertinente y los demás datos que sean necesarios para conocer la transacción.
- 2) La Autoridad podrá requerir datos o documentos adicionales, dentro de los veinte días calendario siguientes al recibo de la notificación.
- 3) A partir de la fecha de recibo de la notificación o de la fecha en que se reciban los datos o documentos adicionales, según fuera el caso, la Autoridad tendrá un plazo de hasta sesenta días calendario para emitir su resolución. Si este plazo venciera sin que se haya emitido tal resolución, se entenderá aprobada la concentración.
- 4) La resolución de la Autoridad deberá estar debidamente motivada y fundamentada en la ley.
- 5) La resolución favorable de la Autoridad sobre la concentración económica no implica un pronunciamiento sobre la realización de otras prácticas monopolísticas prohibidas por la ley.

6) La Autoridad podrá rechazar una solicitud de verificación cuando esta resulte obviamente inconducente o cuando haya emitido concepto anteriormente sobre la misma verificación.

Capítulo II - Proceso de Conciliación al Consumidor

Artículo 111 - Quejas.

El consumidor podrá presentar las quejas que tenga contra un proveedor a la Autoridad, la cual intentará conciliar a las partes. Las quejas se presentarán por escrito.

Este artículo será reglamentado por el Organo Ejecutivo.

Artículo 112 - Citación.

Una vez recibida la queja, se expedirá boleta de citación para el proveedor, con indicación del lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia, la cual deberá ser notificada a más tardar con dos días de anticipación.

La inasistencia a las citaciones no constituirá desacato ni se tomará como presunción de culpa.

Artículo 113 - Conciliación.

El proceso será oral y sin formalidades. El conciliador analizará el caso, informando a las partes lo que la ley dispone al efecto, e intentará avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable entre las partes.

El conciliador levantará un acta de lo actuado y si no hubiera avenimiento dejará constancia de ello, en caso de que el consumidor desee acudir a la vía jurisdiccional. En los casos en que las partes alcanzaran avenimiento, el acta de conciliación, debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo.

Se designa a los alcaldes municipales de cabecera de provincia para que puedan conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores, de acuerdo con este Capítulo.

Artículo 114 - Arbitraje de consumo.

Se instituye el arbitraje de consumo como método alternativo de solución de las controversias surgidas entre consumidores y proveedores de bienes o servicios, al tenor de lo establecido en la ley y observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes.

El Organo Ejecutivo reglamentará esta materia.

Capítulo III - Proceso de Decisión de Quejas

Artículo 115 - Competencia.

La Autoridad será competente para conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de cinco mil balboas (B/.5 000.00), las quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir a prevención será de hasta treinta mil balboas (B/.30 000. 00).

**Reformado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Artículo 116 - Inicio de investigación.

Cualquier consumidor que se considere afectado por violaciones a las disposiciones de protección al consumidor, de conformidad con la ley y los reglamentos, por parte de proveedores de bienes o servicios, podrá presentar ante la Autoridad solicitud de queja, de acuerdo con las normas de competencia previamente establecidas para esta institución.

La presentación de la queja se hará por escrito ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, y deberá indicar las generales del consumidor y del agente económico o proveedor de servicios, así como los fundamentos de hecho que dan lugar a la queja.

De admitirse la queja, el Director Nacional de Protección al Consumidor o el funcionario que él designe, dictará una providencia en la cual se hará constar tal circunstancia y se indicará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia respectiva. En dicha providencia se correrá traslado de la queja, al agente económico o proveedor de servicios, por un término de cinco días hábiles.

Artículo 117 - Citaciones.

La boleta de citación indicará el lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia, y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, a más tardar con tres días de anticipación.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple. Sin embargo, las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de representante mediante los instrumentos legales pertinentes. En los

casos en que se presenten poderes especiales, estos deberán contener facultades expresas para conciliar y transigir.

Si la persona requerida no compareciera a dos citaciones sin previa excusa justificada, la Autoridad podrá declarar el desacato, si fuera el caso.

Artículo 118 - Audiencia.

La audiencia se celebrará en la fecha y hora fijadas y será oral y sin formalidades. El funcionario que presida el acto de audiencia informará a las partes lo que dispone la ley y propiciará un acuerdo, con lo cual se podrá concluir la audiencia y se ordenará el archivo del expediente.

De no existir acuerdo, el funcionario indicará a cada parte su turno y el tiempo de que disponen para aportar pruebas y alegar. Una vez concluida la audiencia, se levantará un acta de todo lo actuado, la cual será firmada por todas las partes que participen en ella.

Artículo 119 - Medios probatorios.

Con el formulario de queja y durante la celebración de la audiencia, el consumidor y el proveedor podrán presentar todos los medios probatorios admitidos por el Código Judicial.

Artículo 120 - Decisión.

Concluida la audiencia, el Director Nacional de Protección al Consumidor decretará un receso de cinco días para preparar una resolución motivada, en la cual decidirá conforme las piezas del expediente. Esta decisión será de obligatorio cumplimiento.

Artículo 121 - Resolución y notificación.

La resolución mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor decide la causa será notificada personalmente a las partes. Si la parte que hubiera de ser notificada personalmente no fuera hallada en horas hábiles en la oficina, la habitación o el lugar designado por ella, en dos días distintos, será notificada por edicto, el cual se fijará en las oficinas de la Autoridad por cinco días hábiles, y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación.

Los edictos llevarán una numeración continua y se confeccionarán un original y una copia. Los originales formarán un cuaderno que se conservará en los archivos de la Autoridad, y la copia se agregará al expediente correspondiente. En el edicto deberá expresarse claramente la fecha y la hora de su fijación y desfijación.

Sin perjuicio de la sanción administrativa por desacato, las resoluciones proferidas deberán cumplirse en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la ejecutoria de la resolución, cuando se trate de una decisión de la Autoridad, o dentro del plazo que las partes hayan acordado, en el supuesto de la conciliación.

Para los efectos del cumplimiento forzoso de lo resuelto o acordado por la Autoridad y ante ella, prestarán mérito ejecutivo la resolución ejecutoriada debidamente autenticada por la Autoridad, y la copia autenticada del acta de la conciliación, en la cual el proveedor se comprometió a dar o a hacer algún acto para satisfacer las reclamaciones del consumidor.

Artículo 122 - Recursos.

La resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentado dentro de los cinco días siguientes a la notificación. El recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo. Con dicho recurso se agota la vía gubernativa.

Artículo 123 - Pago de la sanción.

Una vez ejecutoriada la resolución que imponga multas al proveedor, se le concederá un período no mayor de diez días hábiles para que proceda a su cancelación.

Título VI - Procedimiento Jurisdiccional

Capítulo I - Disposiciones Preliminares

Artículo 124 - Competencia. *

Se crean tres juzgados de circuito del ramo civil en el Primer Distrito Judicial de Panamá, que se denominarán Juzgados Octavo, Noveno y Décimo del Primer Circuito Judicial de Panamá, y un juzgado de circuito en Colón. Adicionalmente, se crea un juzgado de circuito del ramo civil en Coclé, en Chiriquí y en Los Santos, que se denominarán Juzgado Segundo de Coclé, Juzgado Cuarto de Chiriquí y Juzgado Segundo de Los Santos, respectivamente, para conocer de estas causas en sus respectivos distritos judiciales. Estos juzgados conocerán exclusiva y privativamente de las causas siguientes:

- 1) En materia de prácticas monopolísticas, las controversias que surjan como consecuencia de reclamaciones individuales o colectivas y/o que se susciten con motivo de la aplicación o interpretación de la presente Ley.
- 2) En materia de protección al consumidor, las controversias que surjan como consecuencia de cualquier pretensión individual o colectiva que

emane de una relación de consumo nacida dentro o fuera del ámbito de aplicación de la presente Ley.

3) Controversias relacionadas con la propiedad intelectual, que incluyen, entre otras, las relativas a Derechos de Autor y Derechos Conexos, marcas de productos o de servicios y patentes.

4) Controversias relativas a las relaciones de agencia, representación y distribución.

5) Controversias relativas a los actos de competencia desleal.

6) Acciones de reparación de los daños colectivos, para la reposición de las cosas al estado anterior al menoscabo, y el resarcimiento pecuniario del daño globalmente producido a la colectividad interesada.

7) Conceder autorizaciones a la Autoridad para que practique diligencias probatorias, exámenes de documentos privados de empresas, allanamientos y cualquier otra medida que esta solicite en el curso de una investigación administrativa o para el aseguramiento de pruebas.

8) Imponer sanciones por violaciones de las disposiciones de la presente Ley, y decretar la suspensión de los actos infractores.

9) Decretar las medidas cautelares que soliciten la Autoridad o los demandantes particulares.

De los procesos que se instauren en el resto del territorio nacional conforme a esta Ley, conocerá el juzgado de circuito correspondiente que tenga a su cargo la atención de los negocios civiles.

Las controversias que surjan en materia de propiedad industrial, Derechos de Autor y Derechos Conexos, o cuando los bienes o las relaciones sobre los que recaiga la reclamación hayan circulado, en todo o en parte, en la circunscripción del Primer Distrito Judicial de Panamá, los juzgados creados por esta Ley serán competentes a prevención, a elección del demandante, junto con el juzgado correspondiente, para conocer de cualquiera de las causas anteriores.

Se exceptúan los casos exclusivamente asignados a la Autoridad.

PARAGRAFO. Mientras no se establezcan los juzgados a que se refiere este artículo, los respectivos juzgados de circuito conocerán de los casos correspondientes.

PARAGRAFO TRANSITORIO. Las normas procesales establecidas en esta Ley son de efecto inmediato. Sin embargo, los procesos establecidos en el numeral 3

de este artículo, que se hayan iniciado con anterioridad a la creación de los tribunales previstos en esta Ley, serán declinados por el Ministerio de Comercio e Industrias a favor de estos, pero se regirán por la ley coetánea a su iniciación. Los procesos iniciados una vez se establezcan los tribunales antes mencionados se regirán en su totalidad por esta Ley.

**Reformados los numerales 1 y 2 por el Art. 15 de la Ley 29 de 2 de junio de 2008 (Gaceta 26.053 de 3 de junio de 2008).*

Artículo 125 - Legitimación.

Se encuentran legitimados para ejercer la pretensión:

- 1) Cualquier persona afectada.
- 2) La Autoridad.
- 3) Las asociaciones de consumidores organizados.
- 4) Las entidades de gestión colectiva.

El juez resolverá, en cada caso concreto, sobre la admisibilidad de la legitimación invocada, considerando prioritariamente el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Que la agrupación esté integrada por los sujetos que, en forma particular, resultaran perjudicados por el hecho u omisión violatorio del interés colectivo, en cuyo caso la acreditación de la personería jurídica del grupo podrá comprobarse dentro del plazo de treinta días, contado a partir de la resolución que le concede la legitimación para obrar.
- b) Que la agrupación prevea estatutariamente, como finalidad expresa, la defensa del tipo específico o la naturaleza del interés colectivo menoscabado.
- c) Que la agrupación esté ligada territorialmente al lugar de producción de la situación lesiva del interés colectivo.
- d) Que el número de miembros, la antigüedad en su funcionamiento, las actividades y los programas desarrollados y cualquier otra circunstancia reflejen la seriedad y responsabilidad de la trayectoria de la agrupación en defensa de los intereses colectivos.

Artículo 126 - Tribunal de apelación.

Se crea el Tercer Tribunal Superior de Justicia del Primer Distrito Judicial, que estará integrado por tres magistrados.

Este tribunal conocerá de las apelaciones en contra de las sentencias o los autos dictados en primera instancia por los juzgados de circuito, en las causas enumeradas en el artículo 124 de esta Ley.

Las providencias serán firmadas por un solo magistrado, y las sentencias o los autos que pongan fin al proceso o entrañan su pretensión serán firmados por dos magistrados. En caso de discrepancia, dirimirá el tercer magistrado.

Para la designación de magistrado se requerirá, además de los requisitos exigidos por el Código Judicial, experiencia mínima de tres años en Derecho Comercial.

Parágrafo. Este Tribunal también conocerá de las apelaciones en contra de las sentencias o los autos dictados en primera instancia por los juzgados de circuito en las causas concursales de insolvencia de que trata la Ley 12 de 2016, de manera transitoria, hasta que se implemente el Cuarto Tribunal Superior del Primer Distrito Judicial.*

** Adicionado parágrafo mediante Ley 231 de 28 de junio de 2021, Gaceta 29318-A de 28 de junio de 2021.*

Artículo 127 - Juzgados municipales.

Habrán dos juzgados municipales en la ciudad de Panamá y uno en la ciudad de Colón, que conocerán a prevención de la Autoridad de las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores hasta la suma de cinco mil balboas (B/.5 000.00), y cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir será hasta treinta mil balboas (B/.30 000.00), y privativamente conocerán de:

1. Las demandas o las reclamaciones presentadas por los consumidores desde la suma de cinco mil balboas con un centésimo (B/.5 000.01) hasta diez mil balboas (B/. 10 000.00).
2. Las demandas o las reclamaciones presentadas por los consumidores por incumplimiento de contratos y/o promesas de compraventa de vivienda de interés social.

Los procesos a que se refiere este artículo se rigen por las reglas siguientes:

1. El proceso será oral, sin perjuicio de la necesidad del soporte escrito para el registro de las gestiones y actuaciones que se realicen dentro del proceso, lo que correrá por cuenta del tribunal.

2. Las partes podrán comparecer al tribunal y realizar todas sus gestiones de manera directa o mediante abogado. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de las partes de hacerse representar por abogado, aun luego de que hayan comparecido al proceso de manera directa, o a continuar el proceso de manera directa, aun cuando hayan comparecido al proceso mediante abogado.

3. Presentada la demanda o levantada el acta en la cual se hagan constar las reclamaciones del demandante, el juez señalará la fecha y la hora para que las partes comparezcan en audiencia pública. De la demanda o del acta en la que se deberá notificar al demandado con no menos de cinco días de anticipación a la fecha de audiencia,

4. En el acto de audiencia, el tribunal hará comparecer a las partes, oír sus razones y procurará avenirlas. Si no lo consigue y previo análisis sobre la admisión de pruebas, examinará los testigos y los documentos, practicará los medios de prueba propuestos por las partes y escuchará sus alegaciones sucintas.

5. Seguidamente el juez, en la misma audiencia, decidirá lo que corresponda, y la decisión se notificará a las partes, sin perjuicio de ejercer la potestad que le confiere el artículo 793 del Código Judicial. Si el juez lo estima necesario, decretará un receso por cinco días para preparar la resolución que corresponda, en cuyo caso procederá a su notificación personal.

6. Los incidentes se decidirán en la sentencia, salvo que el Código Judicial autorice expresamente un trámite especial, o que por su naturaleza puedan o deban resolverse inmediatamente que se formulen. En todo caso, se resolverán de plano y sin recurso alguno.

7. Contra la decisión que se dicte en estos procesos solo se admite recurso de reconsideración, el cual se interpondrá dentro del término de dos días y será decidido por el mismo tribunal dentro de los dos días siguientes.

8. Si las pruebas que indicaran las partes hubieran de practicarse en otro lugar, se concederá para ello un término indispensable que no excederá de veinte días, atendiendo cada caso.

9. En estos procesos, las partes deben hacer todos sus reclamos y ejercitar todos sus derechos en la audiencia, incluyendo la contestación de la demanda. El juez, a su prudente juicio, resolverá sobre ellos allí mismo, o los aplazará para considerarlos en la sentencia, pero si se trata de impedimentos y recusaciones, se llamará al que deba resolver sobre ellos para que lo haga inmediatamente y el negocio siga su curso.

10. Si el demandado no compareciera después de ser citado, con expresión del objeto de citación, y no hubiera manifestado oportunamente tener impedimento atendible, el demandante puede pedir al juez que lo oiga y practique la prueba presentada. El juez decidirá lo que corresponda.

11. En estos procesos no habrá condena en costas en contra de los consumidores.

12. En caso de duda sobre el fondo de la controversia, prevalecerá lo que alegue el consumidor.

13. En caso de que la parte o su abogado, a quien deba notificársele una resolución personalmente, no se encuentre en el domicilio que haya indicado al tribunal en dos intentos de notificación realizados en días distintos por parte del funcionario judicial encomendado para ese propósito, le será notificada la resolución mediante edicto que será fijado en los estrados del tribunal.

PARAGRAFO TRANSITORIO. Mientras no se establezcan los juzgados a que se refiere este artículo, los respectivos juzgados municipales de cabecera de provincia conocerán de las correspondientes causas. En las restantes circunscripciones territoriales del Primer Distrito Judicial de Panamá, así como en el Segundo, Tercero y Cuarto Distrito Judicial de Panamá, continuarán conociendo de estas causas los respectivos juzgados municipales civiles o mixtos, de conformidad con las reglas de competencia territorial previstas en el Código Judicial.

**Reformado mediante Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Gaceta 28469-B de 21 de Febrero de 2018.*

Capítulo II - Disposiciones Generales

Artículo 128 - Reglas procesales.

Los procesos a que se refiere el artículo 124, salvo procedimiento especial, se regirán por las siguientes reglas:

1) Los procesos solo podrán iniciarse a petición de parte, y serán fundamentalmente orales sin que esto excluya que las partes o el tribunal puedan dejar constancia escrita de lo actuado.

2) De la demanda se correrá traslado a la parte demandada por el término de diez días y por igual término se dará traslado a la demanda de reconvenición, si la hubiera, la que será admisible en todos los procesos que se listan en el artículo 124, excepto en los casos de protección al consumidor y en materia de prácticas monopolísticas.

3) Constituido el proceso, el tribunal, al día siguiente de vencido el término de contestación de la demanda del último demandado que haya comparecido, fijará la fecha y la hora en la que las partes deberán comparecer a la audiencia preliminar. Esta audiencia preliminar se deberá celebrar dentro de los sesenta días calendario siguientes. Hasta el día hábil anterior a la fecha fijada para la audiencia preliminar, toda demanda o petición puede, por una sola vez, ser aclarada, corregida, enmendada o adicionada. En este caso, el juez dará nuevo traslado y el demandado podrá corregir su contestación.

En la audiencia preliminar se podrá considerar lo siguiente:

- a) La conveniencia de puntualizar y simplificar los puntos controvertidos.
- b) La necesidad o la conveniencia de corregir los escritos de las partes.
- c) La posibilidad de que las partes admitan hechos y documentos que hagan innecesaria la práctica de determinadas pruebas.
 - a) La limitación del número de peritos.
 - b) El señalamiento de la fecha y la hora para que las partes, acompañadas de sus pruebas, comparezcan a la audiencia ordinaria. En materias relacionadas con el Título I o de reclamaciones de consumidores, la fecha para la audiencia ordinaria se fijará dentro de los tres meses siguientes a la celebración de la audiencia preliminar. En los demás procesos, dentro de los seis meses siguientes a la celebración de la audiencia preliminar.
 - c) Otros asuntos cuya consideración pueda contribuir a hacer más expedita la tramitación.

Todo lo anterior fijará los hechos sometidos a debate.

4) La audiencia preliminar es inaplazable. La audiencia ordinaria solo será aplazable una sola vez y por justo motivo invocado, independientemente de la parte que lo solicite, por lo menos el día hábil anterior al señalado para esta, o declarado por el juez en cualquier momento antes de que se inicie. En todo caso, el tribunal deberá pronunciarse inmediatamente se reciba la petición de aplazamiento de la audiencia, y deberá comunicar a las partes lo resuelto, al menos telefónicamente, de lo que se dejará constancia secretarial en el expediente.

Fijada la segunda fecha de audiencia ordinaria, esta se celebrará con intervención de las partes que concurran. De no concurrir ninguna, el tribunal dictará sentencia con fundamento en las pruebas que se hubieran aducido o acompañado a la demanda y a la contestación y en las que el tribunal de oficio considere agregar, para verificar las afirmaciones de las partes.

En las causas relacionadas con las materias previstas en el Título I de esta Ley, el tribunal deberá reservar hasta cuarenta y cinco días hábiles consecutivos en el calendario de audiencias para la práctica de pruebas dentro de la audiencia ordinaria.

En caso de que la audiencia no culmine en el período antes señalado, el juez deberá fijar fecha adicional, por una sola vez, para la continuación de la audiencia por un período no mayor de treinta días hábiles consecutivos.

En todos los procesos establecidos en el artículo 124, las partes contarán con el término de cinco días dentro de la audiencia ordinaria, agotada la fase de práctica de pruebas, para presentar sus alegaciones orales o escritas.

5) El juez podrá practicar pruebas de oficio y, en todos los casos, deberá citar a las partes para que las fiscalicen en contradictorio, de acuerdo con las normas del Código Judicial.

6) Los incidentes se decidirán en la sentencia, salvo que el Código Judicial autorice expresamente un trámite especial, o que por su naturaleza puedan o deban resolverse inmediatamente que se formulen. En el primer caso, una vez interpuestos, se dará traslado por tres días a la parte contraria y, en el segundo caso, se resolverá de plano y sin recurso alguno.

7) El juez debe estar presente durante la totalidad de la audiencia en trámite. De no hacerlo, el superior jerárquico, de oficio o a solicitud de parte o del Ministerio Público, le impondrá una multa que no será menor de veinticinco balboas (B/.25.00) ni mayor de cien balboas (B/.100.00).

8) En los procesos en que se ejerciten acciones individuales o colectivas de consumidores, estos no podrán ser condenados en costas, salvo que hayan obrado con temeridad, la cual debe ser declarada en forma expresa y motivada por el juez.

9) Solo es apelable la resolución que le ponga fin a la instancia, la que imposibilite su continuación y la que decrete medidas provisionales o cautelares. Fuera de estos casos, no se admitirá recurso de apelación.

La apelación de la sentencia se concederá en el efecto suspensivo, la resolución que decrete medidas provisionales o cautelares, en el efecto devolutivo, y los autos que pongan fin a la instancia o imposibiliten la continuación del proceso, en el efecto diferido.

10) El recurso de apelación se tramitará de acuerdo con la Sección 7a del Capítulo I, Título XII, Libro Segundo del Código Judicial.

Capítulo III - Proceso Colectivo de Clase

Artículo 129 - Reglas procesales.

El ejercicio de las acciones de clase, en materia de consumo, corresponde a uno o más miembros de un grupo o clase de personas que han sufrido un daño o perjuicio derivado de un producto o servicio. Tal ejercicio se entiende en beneficio del respectivo grupo o clase de personas. La Autoridad, las asociaciones de consumidores organizados o un grupo de consumidores que nombre un representante colectivo están legitimados para demandar.

Los procesos colectivos de clases se rigen por las siguientes reglas:

- 1) Uno o varios miembros de una clase podrán demandar, como representantes de todos los miembros de la clase, en cualquiera de los siguientes casos: si el grupo fuera tan numeroso que la acumulación de todos los miembros resultara impracticable, si existieran cuestiones de hecho o de derecho común al grupo, si las pretensiones de los representantes fueran típicas de las reclamaciones de la clase, si las reclamaciones, de tratarse separadamente, fueran susceptibles de sentencia incongruentes y divergentes y si las reclamaciones, de tratarse individualmente, resultaran ilusorias.
- 2) Junto con la demanda deberá aportarse prueba indiciaria del daño alegado.
- 3) El tribunal, al acoger la demanda, la fijará en lista y publicará un edicto por cinco días consecutivos en un diario de reconocida circulación nacional, para que, en el término de veinte días, contado a partir de su última publicación, el demandante o los demandantes y todas las personas pertenecientes al grupo comparezcan al proceso para hacer valer sus derechos, formular argumentos o participar en el proceso.
- 4) Mediante la presentación de poderes al tribunal, a favor del abogado que promovió la demanda o de un apoderado de su elección, los miembros del grupo que se incorporen al proceso adhiriéndose a la demanda asumirán con ello la obligación de cubrir los honorarios correspondientes, conforme lo señale el juez, que se pagarán de acuerdo con la cuantía de la condena. Si

la demanda es propuesta por la Autoridad, los miembros de la clase no estarán obligados a pagar honorarios.

El miembro de la clase que desee excluirse podrá hacerlo hasta antes de que se fije fecha para la audiencia preliminar.

5) En los supuestos en que concurren varios apoderados, el juez ordenará la unificación de apoderados, para lo cual concederá tres días a las partes para que se pongan de acuerdo. En caso de que las partes no se pongan de acuerdo dentro de los próximos tres días, el juez decretará la unificación sin exceder de cinco apoderados por cada reclamación. Para la designación, el juez tomará en cuenta, entre otros elementos, los abogados que aparezcan en la lista que al efecto remitirá la Autoridad, la calificación del abogado, la experiencia que tengan en la materia, y la designación hecha por los interesados.

6) Una vez surtido el trámite de convocatoria de los miembros de la clase y dentro del término de seis días, el juez calificará la demanda, pudiendo admitirla, de considerar que esta cumple con los requisitos de la ley y que la clase se encuentra debidamente conformada, o rechazarla por ser manifiestamente inconducente, temeraria o carente de fundamento legal o porque no ha tenido lugar la conformación de la clase. La notificación de esta resolución será personal.

La resolución que rechaza la demanda será apelable ante el tribunal superior, y la que admite la demanda es irrecurrible y esta se correrá en traslado a la parte demandada siguiéndose en lo sucesivo el trámite previsto en el artículo 128 de la presente Ley.

Cualquier incidente coetáneo con el inicio del proceso y cualquier excepción previa deberán alegarse dentro de los tres días siguientes a la contestación de la demanda y serán resueltos en la audiencia preliminar a que se refiere el numeral 3 del artículo 128 de la presente Ley.

7) Las transacciones quedan sujetas a la aprobación del juez, quien velará porque los derechos concedidos en la presente Ley queden debidamente protegidos.

8) La sentencia afectará a todos los miembros que pertenezcan a la clase, aunque no hayan intervenido en el proceso.

9) El juez condenará en costas al proveedor vencido, regulará, a su prudente arbitrio, los pactos de cuotalitis y señalará los honorarios que deban pagar los interesados que comparezcan en la etapa de ejecución y obtengan condena favorable, distribuyéndolos equitativamente entre los apoderados que promovieron la demanda y gestionaron en su causa,

teniendo en cuenta la gestión realizada y el resultado obtenido, entre otros elementos.

10) Reconocida la pretensión de la clase, las partes que no hubieran comparecido al proceso al tiempo en que la clase fuera definida por el tribunal podrán formular sus reclamaciones en la fase de ejecución. Una vez ejecutoriada la sentencia estimatoria de la pretensión de la clase para la liquidación de la condena se procederá conforme a las siguientes reglas:

a) Una vez en firme la sentencia, los beneficiados con esta deberán acudir dentro de los seis meses siguientes a solicitar la liquidación y la ejecución de la sentencia. Vencido dicho plazo se entenderá prescrito este derecho. La correspondiente solicitud deberá estar debidamente motivada y especificada.

b) Si la sentencia que se pretende ejecutar fuera dictada dentro de un proceso en el cual se hubieran determinado todos los miembros que integran la clase y la extensión y cuantía del daño sufrido, habiendo comparecido dichos miembros, se podrá pedir la ejecución conforme a las reglas previstas en el Libro Segundo del Código Judicial.

En los casos en que no hubieran comparecido todos los miembros de la clase al proceso y de ser estos determinables, deberán solicitar la liquidación y ejecución de conformidad con las reglas establecidas en el literal.

c) En los supuestos en que sea indeterminada la clase y la extensión y cuantía del daño percibido, la sentencia que se dicte para los efectos de hacer más eficiente su liquidación y ejecución, además de establecer las bases para su liquidación, también podrá establecer categorías o grupos de personas afectadas, indicar las pruebas que deben presentarse para acreditar a qué grupo o categoría pertenecen y las pruebas que deben presentar los miembros que no comparecieron al proceso para acreditarse como miembro de la clase.

d) Luego de transcurridos los seis meses de la ejecutoria de la sentencia, el tribunal procederá a dar traslado a la parte condenada por el término de diez días. Vencido dicho término el juez dictará el auto aprobatorio de la liquidación.

e) La resolución que resuelve sobre la solicitud de liquidación y/o sobre las objeciones solo admite recurso de reconsideración. La que, además, resuelve sobre excepciones, admite recurso de apelación en el efecto suspensivo. En este caso, el trámite de apelación se rige por las reglas previstas en el artículo 996 del Código Judicial.

11) En la etapa de liquidación y ejecución, la parte que hubiera sido condenada solo podrá invocar, frente a las personas que se hubieran adherido al proceso, dentro de los diez días de traslado de que trata el literal d del numeral 10 del presente artículo, las siguientes excepciones:

- a) Transacción.
- b) Compensación.
- c) Prescripción.
- d) Cosa juzgada.
- e) Que el adherente no se encontraba dentro de los supuestos sobre los que recae el litigio o dentro de la clase demandante.
- f) Que los daños o los perjuicios fueron causados o agravados por causa ajena o adicional al defecto del producto o servicio.
- g) Que el adherente conocía y se allanó al vicio o defecto del producto o servicio.
- h) Que el adherente no tenía legítimo título sobre el producto o servicio que dio lugar al daño.

Las excepciones solo se pueden aducir dentro del término del traslado de la solicitud de liquidación y se sustanciarán dando traslado de estas por tres días a los miembros de la clase que ellas afecten, los cuales deben dentro de dicho término presentar sus oposiciones y las pruebas documentales en que se fundamenten, debiendo el tribunal pronunciarse sobre las excepciones en la misma resolución que resuelve el fondo de todas las solicitudes de liquidación.

12) En todo caso, la liquidación y ejecución de la condena estará a cargo del tribunal que conoció del proceso de clase, el cual para estos efectos tramitará todas las solicitudes de liquidación y ejecución en cuaderno separado al expediente principal.

13) Una vez realizado el pago de las sumas de la condena, el tribunal de la causa, atendiendo a la cantidad de miembros de la clase y a las posibles complejidades que se pudieran presentar en el proceso de pago, podrá designar un curador para que, en el término de noventa días, realice la distribución de las sumas entre los miembros de la clase.

Capítulo IV - Aseguramiento de Pruebas

Artículo 130 - Divulgación.

Cualquiera de las partes puede exigir a la otra la divulgación de informaciones y el suministro de documentos, por cualquiera de los siguientes medios:

- 1) Declaraciones juradas mediante preguntas orales o por escrito.
- 2) Interrogatorios escritos o dirigidos a las partes.
- 3) Exhibición de documentos y otros objetos.
- 4) Permiso para entrar en terrenos y otras propiedades, con el objeto de efectuar inspecciones oculares y para otros fines.
- 5) Exámenes físicos o mentales.
- 6) Solicitud de reconocimiento de hechos, cosas o documentos.

También podrán obtener el aseguramiento de pruebas, mediante los mecanismos establecidos en el Código Judicial.

Artículo 131 - Suministro de información.

A menos que el juez haya fijado limitaciones, cualquier parte puede exigir a las otras que le suministren o muestren información, cosas o documentos, con relación a cualquier asunto no sujeto a secreto profesional, que sea conducente a lo que es objeto del litigio y que se relacione con la reclamación o defensa de cualquier parte, incluyendo la existencia, descripción, naturaleza, custodia, condición y ubicación de cualquier libro, documento u otro objeto, así como la identificación y ubicación de personas que tengan conocimiento de cualquier asunto sujeto a ser revelado.

Artículo 132 - Información sobre contratos de seguro.

Las partes pueden obtener información respecto a la existencia y al contenido de cualquier contrato de seguro, según el cual cualquier persona dedicada al negocio de seguros pueda resultar responsable, en todo o en parte, por la sentencia que sea dictada en proceso, o por la indemnización o el reembolso por pagos hechos para dar cumplimiento a la sentencia.

Las partes no podrán obtener información sobre la solicitud de seguro que forma parte del contrato de seguro.

Si se solicita información más amplia o documentación adicional, el tribunal puede ordenar que se realice por otros medios, con sujeción a las restricciones relativas

al ámbito de la divulgación y a las disposiciones referentes a honorarios y desembolsos, que considere apropiados.

Artículo 133 - Resoluciones.

A petición de la parte a la cual se le solicita la divulgación, y por justa causa, el tribunal puede dictar las resoluciones que sean necesarias para protegerla contra molestias, humillaciones, gastos injustificados o cualquier otro abuso, incluyendo lo siguiente:

- 1) Que no se permita la divulgación, dado su carácter manifiestamente temerario, o se le requiera caución prudente del tribunal.
- 2) Que la divulgación sea permitida solamente bajo ciertos términos y condiciones específicos, incluyendo la hora, la fecha y el lugar.
- 3) Que la divulgación sea hecha únicamente por uno de los medios de divulgación distinto al solicitado.
- 4) Que no se investiguen ciertos asuntos, o que el ámbito de la divulgación quede limitado a ciertos asuntos.
- 5) Que la divulgación sea hecha únicamente en presencia de las personas designadas por el tribunal.
- 6) Que una vez sea sellada una declaración tomada extra juicio, solo pueda ser abierta por providencia del tribunal.
- 7) Que un secreto comercial u otras investigaciones, descubrimientos o informaciones comerciales, de carácter confidencial, no sean divulgados.
- 8) Que las partes presenten simultáneamente, al tribunal, determinados documentos o informaciones en sobres sellados, para ser abiertos solamente cuando lo ordene el tribunal.

Si la solicitud es denegada, en todo o en parte, el tribunal podrá ordenar que cualquiera de las partes provea o permita la divulgación, bajo los términos y las condiciones que considere justos.

Artículo 134 - Medios de divulgación.

A menos que el tribunal, a solicitud de parte, disponga lo contrario, para la conveniencia de las partes o de los testigos y en aras de la justicia, se pueden solicitar medios de divulgación en cualquier orden, y el hecho de que se esté dando curso a la solicitud de divulgación de una parte, mediante declaración

jurada o en otra forma, no debe demorar el proceso de la divulgación solicitada por la otra parte.

Artículo 135 - Adición a la contestación.

La parte que haya contestado la solicitud de divulgación en forma exhaustiva no está obligada a adicionarle a su contestación información obtenida posteriormente, excepto:

- 1) En relación con cualquier pregunta dirigida a establecer la identidad y el paradero de personas que tengan conocimiento de hechos sobre los cuales estén obligados a declarar.
- 2) Si obtiene información sobre cuya base se da cuenta de que:
 - a) Su contestación no era correcta cuando fue hecha.
 - b) Su contestación era correcta cuando fue hecha, pero ya no lo es.
- 3) Si la obligación es impuesta por el tribunal o por acuerdo de las partes, o en cualquier tiempo antes de la audiencia, mediante nuevas solicitudes para adicionar contestaciones anteriores.

Artículo 136 - Orden de divulgación.

Cualquier parte puede solicitar al tribunal que ordene determinada divulgación, previo aviso adecuado a las otras partes y a las personas que resulten afectadas.

Artículo 137 - Omisión en contestar preguntas.

Si el declarante omite contestar una pregunta formulada o presentada conforme a los artículos anteriores, o si una sociedad anónima u otra entidad deja de hacer la designación de la persona natural que haya de representarla, o si una de las partes omite contestar la solicitud para que se efectúe una inspección formulada conforme al artículo 187 u omite permitir la inspección solicitada, el peticionario podrá solicitar al tribunal que ordene una contestación, que se haga una designación o que se efectúe la inspección solicitada.

En caso de que la solicitud sea negada, en todo o en parte, el tribunal podrá ordenar las medidas de protección conducentes.

Artículo 138 - Contestación evasiva o incompleta.

Una contestación evasiva o incompleta será considerada, para los efectos de esta Ley, como una renuencia a contestar.

Artículo 139 - Desacato.

La renuencia a dar cumplimiento a lo ordenado por el tribunal se tendrá como desacato.

Sección 1 a - Sanciones

Artículo 140 - Renuencia.

Si una parte deja de admitir la autenticidad de un documento o la veracidad de cualquier afirmación, como lo requiere la ley, y si la parte que solicita las aceptaciones demuestra luego que el documento era auténtico, o demuestra la veracidad de una afirmación, ella puede solicitar al tribunal que ordene, a la otra parte, el pago de los gastos incurridos para demostrarlo, incluyendo honorarios de abogado. El tribunal dictará dicha resolución, a menos que establezca que:

- 1) La solicitud era objetable.
- 2) La aceptación solicitada carecía de importancia en el proceso.
- 3) Existían razones justificadas para no hacer la aceptación.

Artículo 141 - Resoluciones.

El tribunal ante el cual está pendiente el proceso, a solicitud de parte, podrá dictar las resoluciones que estime justas en relación con las omisiones que se señalan a continuación, y exigir a la parte que dejó de actuar que pague los gastos, incluyendo honorarios de abogados, ocasionados por la omisión, a menos que el tribunal concluya que dicha omisión se justificaba, o que otras circunstancias no justificarían la condena en costas:

- 1) No comparecer ante el funcionario que tomará su declaración después de haber sido debidamente notificada.
- 2) No contestar u objetar el interrogatorio presentado.
- 3) No responder a la solicitud de inspección formulada.

Artículo 142 - Presunciones.

La no comparecencia del citado, su renuencia a responder y su respuesta evasiva harán presumir ciertos hechos susceptibles de prueba de confesión, sobre los que versen las preguntas asertivas admisibles contenidas en el interrogatorio escrito, y así lo hará constar el juez en la audiencia.

La misma presunción se deducirá, respecto de los hechos de la demanda o su contestación cuando, no habiendo interrogatorio escrito, el citado no comparezca. Si las preguntas no fueran asertivas o el hecho no admitiera prueba de confesión, la no comparecencia, la respuesta evasiva o la negativa a responder se apreciarán como indicio en contra de la parte citada.

Sección 2ª - Testimonios

Artículo 143 - Solicitud.

La parte que desea tomar alguna declaración mediante examen oral de testigo dará aviso de ello por escrito a todas las otras partes con anticipación razonable, así como el nombre y la dirección de las personas que declararán, si fueran conocidas, y, de no ser conocidas, una descripción de dichas personas lo suficientemente amplia para facilitar su identificación.

El tribunal podrá, a solicitud de parte y por justa causa, prorrogar o reducir el plazo para que sea tomada la declaración. Igualmente, podrá fijar la fecha y el orden en que deben tomarse las declaraciones, según mejor convenga a los intereses de las partes, los testigos y la Administración de Justicia.

El tribunal nombrará un intérprete o traductor cuando lo estime conveniente, en atención a circunstancias especiales.

Artículo 144 - Diligencia.

La persona ante quien se rinda declaración iniciará la diligencia juramentando al declarante. La declaración se tomará taquígráficamente o de otra forma apropiada, y será transcrita a menos que las partes convengan otra cosa. En ella se dejará constancia de las tachas y las objeciones que formulen las partes, para que el tribunal se pronuncie, en su oportunidad, sobre su fundamento. La parte que solicita la declaración pagará el costo de la transcripción.

Si la persona escogida por la parte que desea tomar la declaración del testigo no está autorizada para juramentar al declarante, el juez, a solicitud de parte interesada, proferirá tal autorización.

El tribunal podrá confeccionar una lista de taquígrafos, en la que podría incluir a aquellos cuyos nombres le sean suministrados por abogados adscritos al tribunal, a quienes autorizará, por el tiempo que el tribunal fije, para juramentar testigos que comparezcan ante ellos para rendir declaraciones extra juicio.

Artículo 145 - Opción de presentar interrogatorio escrito.

Las partes a quienes se les haya dado el aviso para tomar una declaración podrán optar por presentar interrogatorios escritos, en lugar de proceder al examen oral

del declarante. En este caso, se formularán las preguntas que consten en dichos interrogatorios y se consignarán literalmente las respectivas contestaciones.

Artículo 146 - Copias.

La parte que desea tomar la declaración de alguna persona mediante preguntas escritas entregará copia de estas a cada una de las partes, con indicación del nombre y la dirección de la persona ante la cual habrá de rendirse la declaración.

Artículo 147 - Repreguntas.

La parte así notificada podrá someter a repreguntas escritas a la parte gestora, dentro de los cinco días siguientes.

Artículo 148 - Entrega de copias.

Copia de la notificación y de las preguntas será entregada por la parte solicitante a la persona designada en la notificación. Esta procederá a tomar la declaración del testigo, en contestación a las preguntas, y a dar cumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 154, 155 y 157 de esta Ley.

Artículo 149 - Aviso a las partes.

Una vez presentada en secretaría la declaración, la parte solicitante dará aviso de ello a las demás.

Artículo 150 - Medidas de protección.

A petición de parte o del declarante, el tribunal podrá, por justa causa y con audiencia de las partes, dictar una providencia para que no se rinda la declaración designada para ese efecto o para que se tome la declaración mediante examen oral o preguntas escritas.

Artículo 151 - Saneamiento.

Cualquier error, irregularidad u omisión en la notificación a la parte, para la toma de declaraciones, se tendrá como saneado a falta de una objeción oportuna hecha por escrito y dirigida a la parte solicitante.

Artículo 152 - Impedimentos.

No procederá objeción alguna por impedimento de aquel ante quien deba rendirse una declaración, a menos que tal objeción se presente antes de iniciar la declaración, o tan pronto como se tuvo o se pudo tener conocimiento de dicho impedimento.

Artículo 153 - Renuncia de la objeción.

Se tendrá por renunciada toda objeción por inhabilidad de un testigo, por lo ineficaz o inconducente de su declaración, o por errores o irregularidades cometidos en la forma de tomar la declaración, de formular las preguntas o de contestarlas, de prestar juramento, o por la conducta de las partes o por cualquier otro error que pudo haberse subsanado mediante objeción oportuna formulada durante la declaración.

Artículo 154 - Renuncia.

Se tendrán por renunciadas las objeciones en cuanto a la forma de las preguntas escritas formuladas, a menos que se hagan por escrito y se notifiquen a la parte que las propuso, dentro del plazo concedido para formular repreguntas.

Artículo 155 - Saneamiento.

Se tendrán por saneados los errores y las irregularidades cometidos en la transcripción de la declaración o en su preparación, firma, certificación, sello, en su envío o presentación al tribunal, o por cualquier otra actuación en relación con ella, a menos que oportunamente se solicite la supresión total o parcial de la declaración, después de que dicho defecto hubiera sido descubierto o pudo haber sido descubierto.

Artículo 156 - Lectura y firma.

Transcrita la declaración, esta será presentada al declarante para su lectura y firma, a menos que el declarante y las partes renuncien a estos requerimientos, lo que se hará constar en el acta.

Artículo 157 - Aclaración.

La persona ante la cual haya sido rendida la declaración dejará constancia de cualquier modificación que sobre ella el declarante desea hacer y de las razones que haya aducido para hacerla. La declaración con las modificaciones, si las hubiera, será firmada por el declarante, salvo renuncia de las partes o incapacidad o muerte de este, o su renuencia a firmarla. A falta de la firma del declarante, la persona ante quien haya sido rendida la declaración firmará y dejará constancia en el acta de la razón por la cual no fue firmada por el declarante.

Artículo 158 - Uso de la declaración.

Cumplidos los requisitos de que tratan los artículos anteriores, la declaración podrá ser utilizada para los fines para los cuales fue tomada, salvo que el tribunal, a solicitud de parte, resuelva que las razones aducidas por el declarante para negarse a firmarla justifiquen que la declaración sea rechazada.

Artículo 159 - Certificación.

Terminada la declaración, según lo establecido en el artículo anterior, la persona ante la cual fue rendida certificará que el declarante fue debidamente juramentado y que el documento certificado por él contiene una transcripción fiel de la declaración, colocará el documento dentro de un sobre y lo sellará, consignando en él la designación del proceso y las generales del declarante, y la presentará o enviará, sin dilación, por correo recomendado, al secretario del tribunal de la causa.

Artículo 160 - Copia de la declaración.

La persona ante quien fue rendida la declaración suministrará copia de esta a cualquier parte en el proceso o al declarante, mediante el pago de honorarios aprobados por el tribunal.

Artículo 161 - Notificación a las partes.

La persona ante quien se haya rendido la declaración notificará de inmediato a las partes de su presentación en la secretaría del tribunal.

Artículo 162 - Complementación de la declaración.

Si una de las partes no adujera como prueba la declaración en su totalidad, cualquiera de las otras partes en el proceso podrá ofrecer una parte o el resto de la declaración.

Artículo 163 - Sustitución de las partes.

La sustitución de las partes no afectará el derecho a usar declaraciones previamente tomadas en el curso del proceso. Las declaraciones rendidas en un proceso desistido podrán ser utilizadas en uno posteriormente instaurado entre las mismas partes, sus representantes o causahabientes, con el mismo efecto que si hubieran sido originariamente rendidas para ser usadas en dicho proceso posterior, siempre que versen sobre la misma controversia.

Artículo 164 - Incomparecencia.

En el caso de que la parte que haya dado aviso para tomar una declaración dejara de comparecer, o si el declarante no lo hiciera porque dicha parte dejó de citarlo, y la otra parte lo hiciera, el tribunal podrá ordenar a la parte que no compareció, o por cuya culpa no compareció el declarante, que pague a la otra los gastos en que ella y su abogado hubieran incurrido para comparecer, incluyendo los honorarios razonables del abogado.

Artículo 165 - Personas hábiles.

Las declaraciones pueden ser tomadas en la República de Panamá, ante cualquier funcionario autorizado por ley para recibir juramento del declarante, o ante la persona que designe el tribunal, la cual queda facultada para recibir el juramento y tomar la declaración.

Artículo 166 - Declaraciones en el extranjero.

Las declaraciones podrán ser tomadas fuera de la República de Panamá, previo aviso a las partes:

- 1) Ante persona facultada para recibir juramento por las leyes de dicho país o de la República de Panamá.
- 2) Ante una persona comisionada por el tribunal con tal fin, la cual queda facultada para recibir el juramento y tomar la declaración.
- 3) Mediante cartas rogatorias.

La designación de tales personas por el tribunal o la expedición de la carta rogatoria procederá, previa solicitud y aviso a las partes, en los términos y las condiciones que sean justos y apropiados. El aviso o comisión mencionará por su nombre, título y cargo a la persona ante la cual deba ser tomada la declaración.

Artículo 167 - Impedimentos.

No se tomará declaración jurada ante una persona que sea pariente, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ante empleado, apoderado o consejero de cualquiera de las partes, ante empleado de dicho apoderado o consejero, ante quien tenga interés pecuniario en la acción, o ante pariente de este dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o del apoderado o consejero.

Artículo 168 - Acuerdos de las partes.

A menos que el tribunal disponga lo contrario, las partes pueden:

- a) Convenir por escrito que las declaraciones juradas sean tomadas previo aviso, ante cualquier persona, en cualquier tiempo y lugar y en cualquier forma, y que cuando hayan sido tomadas, puedan ser usadas como cualquier otra declaración jurada.
- b) Modificar los procedimientos establecidos por estas disposiciones para el uso de otros medios de divulgación; sin embargo, los acuerdos para prorrogar el plazo para responder a la solicitud de divulgación solo pueden hacerse con aprobación del tribunal.

Artículo 169 - Uso de las declaraciones.

En la audiencia ordinaria o en la que se efectúe para resolver una petición, podrá utilizarse, contra cualquier parte que hubiera estado presente o representada en la toma de la declaración, o que hubiera sido debidamente notificada de dicho acto, la totalidad o cualquier parte de una declaración admisible como prueba, en los siguientes casos:

- 1) Por cualquier parte, con el propósito de contradecir o impugnar el testimonio del declarante.
- 2) Por la parte contraria, para cualquier propósito, cuando la declaración haya sido rendida por la otra parte, o por cualquier persona que en la fecha en que se tomó la declaración era funcionario, director, agente o administrador de una persona jurídica, pública o privada, que sea parte en el proceso.
- 3) Por cualquiera de las partes, para cualquier propósito, cuando se trate de la declaración de un testigo o de una de las partes, si el tribunal determina que el testigo:
 - a) Ha fallecido.
 - b) Se encuentra fuera de Panamá, a menos que se probara que su ausencia fue motivada por la parte que ofrece la declaración.
 - c) No puede comparecer o declarar por razón de su avanzada edad, por enfermedad, incapacidad física o por encontrarse encarcelado.
- 4) Si la parte que ofrece declaración no ha logrado la comparecencia del testigo mediante citación.

Artículo 170 - Objeciones.

Con sujeción a las disposiciones presentes, podrá objetarse, en la audiencia ordinaria o en la que se celebra para resolver una petición, la admisión de cualquier declaración o parte de esta, por las mismas razones que la harían inadmisibles si el declarante estuviera presente en el acto.

Artículo 171 - Aseguramiento de declaraciones.

La persona que desee perpetuar su propio testimonio o el de otra persona, en relación con un asunto que pueda llegar a ser de conocimiento de un tribunal de la República de Panamá, puede presentar la correspondiente solicitud jurada ante el tribunal. La solicitud deberá ser hecha bajo juramento y expresará:

- 1) Que el peticionario espera ser parte en una acción de conocimiento de dicho tribunal, pero no está actualmente en condiciones de iniciar el proceso.
- 2) La naturaleza de la acción que espera instaurar y su interés en ella.
- 3) Los hechos que desea establecer mediante el proyectado testimonio y sus razones para desear perpetuarlo.
- 4) Los nombres o la descripción de las personas que puedan llegar a ser la parte contraria y sus direcciones, hasta donde sean de su conocimiento, y lo esencial del testimonio que espera obtener de cada una de ellas, y la petición al tribunal para que autorice que se rindan las declaraciones solicitadas.

Artículo 172 - Notificación.

El peticionario hará que se notifique personalmente a cada una de las personas mencionadas en la solicitud como posible parte contraria, y le entregará copia de esta, manifestando que el peticionario solicitará al tribunal la autorización correspondiente, en la fecha y el lugar en ella mencionados.

Artículo 173 - Providencia.

El tribunal dictará una providencia que contendrá el nombre o la descripción de las personas que deban declarar, el asunto sobre el cual versará la declaración y el nombre de la persona ante la cual deban declarar, con indicación del lugar, la fecha y la hora en que deban rendir la declaración, y si las declaraciones serán tomadas mediante examen oral o preguntas escritas, y emplazará a dichas personas para que rindan su declaración.

Artículo 174 - Traslado de declaración.

Si una declaración tomada judicialmente en el extranjero para preservar testimonios es admisible en los tribunales del país en el cual fue tomada, tal declaración puede ser utilizada en una acción posteriormente instaurada en un tribunal de la República de Panamá sobre el mismo asunto, siempre que las partes en ambos procesos sean las mismas.

Artículo 175 - Declaraciones en apelación.

Apelada una sentencia del tribunal, o si no ha expirado aún el término para apelar, el tribunal que dictó sentencia puede ordenar, a solicitud de parte, que se tomen declaraciones de testigos para que puedan ser utilizadas en actuaciones posteriores ante el tribunal.

Las declaraciones pueden ser tomadas y usadas en la misma forma y bajo las mismas condiciones prescritas en esta Ley para tomar declaraciones en acciones pendientes en el tribunal.

Sección 3 a - Interrogatorio de las Partes

Artículo 176 - Interrogatorio.

Cualquiera de las partes podrá formular, a cualquiera de las otras, hasta veinte preguntas por escrito, y estas deberán suministrar toda la información a que tengan acceso. Dicho interrogatorio podrá ser formulado después de iniciado el proceso sin necesidad de autorización judicial.

Artículo 177 - Contestaciones.

Las preguntas deberán ser contestadas bajo juramento, por escrito, por separado y bajo la firma del interrogado. El interrogado deberá entregar sus contestaciones y objeciones a la parte que las formuló, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes al recibo de las preguntas.

Artículo 178 - Contestaciones incompletas.

El proponente puede plantear al tribunal lo inadecuado de las contestaciones u objeciones a las preguntas, y el tribunal ordenará que se contesten, a menos que considere que las contestaciones son adecuadas o las objeciones son válidas, según el caso.

Artículo 179 - Preguntas confidenciales.

El tribunal podrá relevar a una parte de contestar preguntas, aunque no hayan sido objetadas oportunamente, cuando estas versen sobre asuntos de carácter confidencial que el declarante no esté legalmente obligado a contestar, o no procedan según lo dispuesto en el artículo 131 de esta Ley.

Artículo 180 - Adiciones.

Las preguntas pueden ser formuladas después de haberse tomado una declaración, y puede solicitarse una declaración después de contestados los interrogatorios.

Artículo 181 - Medidas de protección.

El tribunal podrá, a solicitud del interrogado, ordenar las medidas de protección de que trata el artículo 150 de esta Ley.

Sección 4 a - Aceptación

Artículo 182 - Aceptación de hechos.

Cualquiera de las partes puede solicitar a otra que admita la veracidad de determinado asunto, incluyendo la autenticidad de cualquier documento. Deberá acompañarse la solicitud con copias de dichos documentos, a menos que ya hubieran sido suministrados o puestos a disposición de la parte, para que los examine y copie. La solicitud puede ser entregada a cualquiera de las partes, sin necesidad de autorización del tribunal.

Artículo 183 - Formas de aceptación.

Cada asunto sobre el cual se pida una aceptación debe ser indicado por separado. El hecho, afirmación o autenticidad del documento se tendrá por admitido, a menos que la parte a quien se haya formulado la solicitud entregue al peticionario una contestación u objeción escrita a lo solicitado, firmada por la parte o su abogado, dentro del término de treinta días de recibida la copia de la solicitud, o de la notificación del término que fije el tribunal.

Si se formula objeción, esta debe expresar su fundamento.

La contestación debe negar específicamente la veracidad de lo afirmado o la autenticidad de un documento, o exponer, en detalle, las razones por las cuales la parte no puede contestar afirmativa o negativamente.

La parte que contesta no puede alegar la falta de conocimiento o de información como excusa para no admitir o negar, a menos que manifieste, bajo juramento, que ha hecho una investigación razonable y que la información o conocimiento de que dispone no es suficiente para admitir o negar.

La solicitud de que trata el artículo anterior no puede ser objetada, por la sola razón de que plantea una controversia que debe ser debatida en la audiencia. La parte puede negar el asunto o exponer las razones por las cuales no puede admitirlo o negarlo.

Artículo 184 - Solicitud de aclaración o adición de la contestación.

La parte que ha solicitado las aceptaciones puede plantear al tribunal lo inadecuado de las contestaciones u objeciones, y el tribunal ordenará que se conteste, a menos que considere que las objeciones son valederas. El tribunal puede considerar hecha una aceptación y ordenar que se corrija la contestación, si esta no llena los requisitos y, en su defecto, puede posponer su decisión final para emitirla en audiencia preliminar, o en cualquier otra fecha anterior a la audiencia ordinaria.

Artículo 185 - Efectos.

Todo lo que fuera aceptado conforme a lo dispuesto en los artículos anteriores, se considera definitivamente establecido. Cualquier aceptación hecha por una parte conforme a este artículo, solo puede ser utilizada en el proceso pendiente y no constituye una aceptación de su parte para ningún otro fin.

Sección 5 a - Inspección de Documentos

Artículo 186 - Obligación de presentar documentos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, cualquiera de las partes podrá solicitar al tribunal que ordene a otra de las partes suministrar determinados documentos que estén en su posesión, bajo su custodia y control, que constituyan o puedan servir de prueba de los hechos que puedan ser legalmente divulgados, y que guarden relación con los puntos controvertidos en el proceso, o permitir que sean examinados, copiados o fotografiados.

Sección 6 a - Inspección Judicial

Artículo 187 - Inspección judicial.

Podrá pedirse la práctica de una inspección judicial, durante la audiencia o antes de ella, sobre lugares o cosas que hayan de ser materia del proceso.

La inspección podrá efectuarse con la concurrencia de peritos designados por el tribunal o por las partes, y a ella podrá anexarse la exhibición de cosas muebles, cuando sea necesaria para el reconocimiento judicial.

A juicio del juez o a petición de parte, se levantarán planos o se tomarán fotografías del lugar u objetos inspeccionados.

Sección 7 a - Reconocimiento de Documentos Privados

Artículo 188 - Reconocimiento potestativo.

La persona que quiere reconocer un documento privado suyo podrá hacerlo ante el juez, previa identificación.

Artículo 189 - Solicitud.

Quien esté interesado en que una persona reconozca judicialmente un documento privado podrá solicitarlo ante el juez.

El juez a quien se solicite el reconocimiento de alguno de los documentos expresados debe citar al que lo firmó o mandó a firmar, para que lo reconozca bajo juramento, señalando al efecto el día y la hora en que ha de verificarlo.

Practicado el reconocimiento, el juez debe mandar que se entregue el documento con la declaratoria al que la pidió para que use su derecho, si el documento no formara parte de un expediente.

Capítulo VI - Disposiciones Comunes a los Capítulos Anteriores

Artículo 190 - Recursos.

El recurso de casación tendrá lugar contra las resoluciones de segunda instancia, proferidas por el tribunal superior de apelaciones, en los siguientes casos:

- 1) Cuando se trate de sentencias que impongan las condenas civiles a que se refiere el artículo 30 de esta Ley, u ordenen el desmembramiento de una concentración.
- 2) Cuando se trate de sentencias dictadas con motivo del ejercicio de una acción de clase.
- 3) Cuando se trate de sentencias que impongan condenas por un monto de quinientos mil balboas (B/.500,000.00) o más.
- 4) Cuando se trate de sentencias dictadas por el tribunal superior de apelaciones, en los procesos sobre concentraciones económicas.

Las demás resoluciones que dicte el tribunal superior de apelaciones no admiten recurso de casación.

Serán de competencia del tribunal superior de apelaciones, en única instancia, los procesos sobre concentraciones económicas.

Artículo 191 - Norma supletoria.

Sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales, igualmente le son aplicables a la presente Ley las normas del Código Judicial siempre que se refieran a materia no regulada en ella.

Artículo 192 - Concepto de la Autoridad.

En los procesos colectivos, el juez requerirá concepto a la Autoridad, y en las reclamaciones individuales, el juez podrá hacerlo a su discreción. La Autoridad enviará el concepto dentro del plazo improrrogable de tres días, contado a partir del momento en que reciba la nota con copia de la actuación pertinente.

Artículo 193 - Funciones discrecionales de la Autoridad.

En los procesos, la Autoridad tendrá a su cargo, sin perjuicio de cualquier otra que fuera necesaria para el eficaz desarrollo del procedimiento y para asegurar el cumplimiento de las resoluciones judiciales, las siguientes funciones discrecionales:

- 1) Asesorar al juez sobre la adecuada representatividad de las agrupaciones postuladas para obrar en proceso, en defensa de intereses colectivos, y sobre la delimitación del grupo o categoría representado por la asociación legitimada, a efecto de individualizar los sujetos a quienes se extenderán los efectos de la sentencia.
- 2) Dictaminar sobre la funcionalidad técnica de las medidas cautelares y denunciar, ante el juez, el incumplimiento de estas por el sujeto responsable.
- 3) Poner en funcionamiento los mecanismos necesarios para la efectiva publicidad de los actos del proceso, y coadyuvar a la amigable composición del conflicto, elevando ante el juez un proyecto de solución para ser propuesto a las partes.
- 4) Emitir opinión fundada sobre la determinación de la indemnización global y de la que correspondiera a los sujetos que obraran.
- 5) Evacuar todas las vistas que se le requieran sobre los actos que impliquen disposición sobre el interés colectivo objeto del proceso, como desistimientos, aceptación de pagos, transacciones o cualquier medio de extinción de las obligaciones del responsable.

Artículo 194 - Comunicación.

En los procesos a que se refiere el numeral 3 del artículo 124, el juez comunicará a las entidades administrativas competentes en materia de derechos de propiedad intelectual de la admisión de la demanda. Igualmente, el juez les enviará una copia autenticada de las resoluciones en firme que, en cualquier forma, modifiquen, graven, extingan o confirmen los derechos de propiedad intelectual protegidos de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.

Título VII - Disposiciones Finales

Capítulo I - Regulaciones al Comercio y a la Industria

Artículo 195 - Regulaciones al comercio y a la industria.

Las regulaciones, los trámites, los registros y los controles para el ejercicio del comercio y la industria, en general, y para la protección de la salud humana, animal o vegetal, para la seguridad pública, la protección del ambiente y el

cumplimiento de los estándares de calidad necesarios para el acceso al mercado nacional, de un mismo género de productos elaborados en el país o en el exterior, son los mismos, independientemente del origen de los productos.

Los procedimientos administrativos, para tales efectos, se rigen por los principios procesales, especialmente el de celeridad. Cumplidos los requisitos legales y verificado el cumplimiento de los requisitos sanitarios, la Administración Pública debe resolver las solicitudes respectivas en un plazo no mayor de sesenta días calendario. Vencido el plazo sin que hubiera resolución expresa, se tendrá por autorizada la solicitud respectiva.

Para resolver, la Administración Pública solamente podrá considerar si la solicitud cumple con los requisitos señalados en la ley. En caso de negarse la solicitud, se deberá consignar expresamente el requisito que no se ha llenado y la norma que no se ha cumplido, para que el solicitante, luego de cumplidos los requisitos legales, obtenga lo solicitado.

En caso de que la Administración Pública no hubiera resuelto la solicitud respectiva en el plazo antes señalado, el solicitante podrá presentar copia debidamente sellada de la solicitud y la certificación de que no ha sido negada, con lo cual podrá realizar todos los trámites que usualmente realizaría con la autorización respectiva. La Administración Pública está obligada a contestar esta certificación en un plazo máximo de cinco días hábiles.

En materia de productos de consumo humano o que afecten la salud humana, se harán cumplir las normas industriales, técnicas y de salud adoptadas por ley.

Artículo 196 - Atribución de la Autoridad.

Los organismos y las entidades de la Administración Pública cuyas competencias tengan efectos sobre el comercio y la industria, a través de regulaciones para la protección de la salud, la seguridad, el ambiente y los estándares de calidad, o para cualquier otro propósito, realizarán un análisis que justifique esas regulaciones. El organismo o la entidad de que se trate eliminará o racionalizará, según proceda, todos los procedimientos o los requisitos que resulten innecesarios. Al momento de entrar en vigencia esta Ley, el organismo o la entidad de que se trate revisará los procedimientos o los requisitos existentes, en un plazo de seis meses.

La Autoridad velará, permanentemente, por que estos trámites no se constituyan en barreras no arancelarias al comercio.

Para valorar los trámites con dicho criterio, comprobará que los requisitos que se exijan sean esenciales, indispensables e insustituibles, de acuerdo con el interés público para el acto administrativo de que se trate. Para tal efecto, requerirá del organismo o la entidad respectiva toda la información necesaria.

La Autoridad recomendará al Organo Ejecutivo, mediante informe técnico-jurídico, que modifique, simplifique, elimine o sustituya cualquier trámite o requisito mediante el cual se regule el comercio, de modo que se promueva la competencia en el mercado.

Artículo 197 - Registros.

No habrá obligación de acreditar a un representante o distribuidor nacional, como requisito para obtener el registro sanitario de especialidades farmacéuticas y productos similares, alimentos y bebidas, productos agroquímicos o cualquier otro producto que se importe y comercialice en el país. El importador de los productos antes mencionados será el responsable legalmente ante las autoridades competentes.

Cualquier producto que cumpla los requisitos legales para su registro, importación o venta, en el territorio nacional, podrá ser importado y comercializado por cualquier agente económico del mercado.

El Organo Ejecutivo, mediante decreto, podrá elaborar una lista de países, cuyos altos estándares de calidad en la fabricación de los productos señalados en este artículo sean reconocidos internacionalmente. En este caso, se aceptarán como válidos el certificado de libre venta expedido por la autoridad sanitaria extranjera y sus certificaciones anexas sobre los productos específicos, y se relevará a la autoridad sanitaria nacional de la realización del análisis de laboratorio señalado por ley, para la obtención de los registros sanitarios. El Organo Ejecutivo podrá excluir productos y países de esta lista cuando se determine que han perdido los altos estándares de calidad de fabricación por los cuales se les otorgó este beneficio.

Este artículo será reglamentado por el Organo Ejecutivo.

Artículo 198 - Racionalización de licencias.

A partir de la incorporación de la República de Panamá a la Organización Mundial del Comercio, no se requerirán licencias, permisos previos, cuotas, vistos buenos, criterios vinculantes o cualquier otra forma de autorización para la importación y exportación de bienes, salvo las acordes con esta Organización o las que estén reguladas por convenciones internacionales suscritas por la República de Panamá.

El Estado establecerá los nuevos mecanismos jurídicos que sustituirán los controles mencionados, de conformidad con los compromisos internacionales del país.

Capítulo II - Regulación de Precios

Artículo 199 - Regulación de precios.

Excepcionalmente, el Organo Ejecutivo formulará y reglamentará las políticas de regulación de precios, y la Autoridad las ejecutará, fijando temporalmente los precios de determinados bienes y servicios, solo en situaciones en que se advierta la existencia de restricciones al funcionamiento eficiente del mercado, o el inicio de una conducta monopolística generalizada, por uno o varios agentes económicos con poder sustancial sobre el mercado pertinente, que constituya una amenaza inminente contra el consumidor y la libre competencia, a fin de lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor.

Esta regulación solo podrá ser ejercida sobre productos cuyo arancel de importación aplicado exceda el cuarenta por ciento (40%) ad valórem y, por ser esta medida temporal, tendrá que motivarse y fundarse su adopción. En el caso de los hidrocarburos, los productos derivados del petróleo y los artículos de primera necesidad, solo será necesario el debido sustento para su adopción, sin la necesidad de que el arancel aplicado sea mayor del cuarenta por ciento (40%) ad valórem.

Artículo 200 - Bienes y servicios sujetos.

Los bienes y servicios sujetos a la regulación de precios, a que se refiere el artículo anterior, serán determinados mediante decreto expedido por el Organo Ejecutivo, previa consulta no vinculante a la Autoridad. En el decreto ejecutivo se establecerá que la medida quedará eliminada cuando hubieran desaparecido las causas que motivaron su adopción, según se determine mediante resolución fundada.

La regulación tendrá una duración máxima de seis meses, salvo que se justifique su prórroga por períodos iguales, en tanto persistan las circunstancias originales que motivaron su adopción.

Junto con la regulación, el Organo Ejecutivo adoptará las medidas que se requieran para eliminar las imperfecciones del mercado.

Los agentes económicos que produzcan o comercialicen bienes o servicios cuyos precios sean objeto de regulación según los artículos precedentes no incurrirán en prácticas monopolísticas por este hecho.

Artículo 201 - Fijación de precios.

La regulación de precios de los bienes y servicios se realizará mediante la fijación de un precio máximo de venta, utilizando como parámetro el precio internacional más el arancel aplicado o el precio nacional, el que sea más bajo de los dos. A este último precio se le agregará un margen de utilidad global razonable, de acuerdo con las características comerciales del producto y el mercado nacional.

En condiciones normales, la fijación del precio se realizará al nivel de mayorista, pero podrá fijarse al nivel de minorista si las condiciones del mercado así lo requieren.

Artículo 202 - Referencia a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor.

Toda referencia a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, en leyes, decretos leyes, decretos reglamentarios y demás disposiciones, así como en contratos, convenios o acuerdos anteriores a la presente Ley, se entenderá hecha respecto de la Autoridad, y los derechos, las facultades, las obligaciones y las funciones de aquella así establecidos se tendrán como derechos, facultades, obligaciones y funciones de esta, salvo disposición expresamente en contrario de la presente Ley.

Capítulo III - Asignación, Modificación, Derogación y Vigencia

Artículo 203 - Asignaciones presupuestarias y estructura de personal.

Se mantienen vigentes las asignaciones presupuestarias para la vigencia fiscal 2007, así como la estructura, el organigrama y demás acciones de personal vigentes para la Autoridad.

Artículo 204 - Modificación.

Los numerales 2 y 5 del artículo 37 de la Ley 6 de 2006 quedan así:

Artículo 37.

Constituyen infracciones, en materia urbanística, los siguientes hechos:

- 2) Anunciar por medios publicitarios la venta de terrenos, de parcelaciones, de urbanizaciones y de edificaciones, que no cuenten con la aprobación del anteproyecto del plano correspondiente.

- 5) Realizar trabajos de parcelación, urbanización y edificación, así como la ocupación de obras, no autorizados por las autoridades urbanísticas.

Artículo 205 - Derogación y modificación.

La presente Ley deroga la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, el Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006 y el artículo 46 de la Ley 5 de 11 de enero de 2007, y modifica los numerales 2 y 5 del artículo 37 de la Ley 6 de 1 de febrero de 2006.

Artículo 206 - Vigencia.

Esta Ley comenzará a regir desde su promulgación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.