

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS**  
**DECRETO EJECUTIVO No.46**

**(23 de junio de 2009)**

"Por el cual se reglamenta el Título II de Protección al Consumidor, el artículo 100, numeral 2 del Título III de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y el Título V de Procedimiento Administrativo de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

En uso de sus facultades constitucionales y legales

CONSIDERANDO:

Que la Ley No. 45 de 31 de octubre del 2007 "Que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia, derogó la Ley 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 de 2006, así como sus reglamentos.

Que la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 integra profundos cambios en materia de protección al consumidor, tales como: derechos novedosos, estrictas obligaciones para el proveedor, rigurosidad en el contenido de los contratos de consumo, acceso amplio a la justicia, arbitraje de consumo, acciones de clase, decisión administrativa expedita, entre otras, para los cuales es indispensable ordenar su aplicación a través de métodos prácticos.

Que es función del Estado garantizar la transparencia en las actuaciones de los Entes administrativos y jurisdiccionales, así como generar mayor certidumbre a los agentes económicos y consumidores sobre la aplicación de la normativa de protección al consumidor en nuestro país, por lo que, para hacer más eficiente la implementación de la Ley vigente, se hace necesario desarrollar y reglamentar la misma.

Que de acuerdo al numeral 14 de artículo 184 de la Constitución Política es atribución del Presidente de la República con la participación del Ministro respectivo, reglamentar las leyes;

**DECRETA:**

**Título I**

*De las Normas de Protección al Consumidor*

Capítulo I

**Disposiciones Generales**

Artículo 1. **Ámbito de Aplicación.** De conformidad con las disposiciones de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia, las normas contenidas en la presente reglamentación aplicarán para todos los contratos o transacciones para la compra de bienes muebles, inmuebles y la prestación de servicios profesionales o técnicos destinados al consumidor que se perfeccionen en la República de Panamá.

Artículo 2. **Definiciones.** Para efectos del presente Reglamento se observarán las siguientes definiciones:

1.

Autoridad: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

1.

Autoridad Competente: Cualquier otra Autoridad estatal que deba conocer de la materia o caso en particular, atendiendo la competencia legal asignada o conferida.

2.

Consumidor. Personas naturales o jurídicas que adquieran o disfruten de bienes o servicios como destinatarios finales o quien demuestre que ha recibido un bien o servicio a título oneroso ó adquirió los mismos de parte del consumidor inicial como destinatario final estableciéndose una relación de consumo. No obstante, para los efectos de este tipo de destinatario final, quedan exceptuadas las normas de información que normalmente está el proveedor obligado a suministrar antes de la decisión de compra.

No serán considerados consumidores, las personas naturales o jurídicas que adquieran o utilicen bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

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.

Contrato de Consumo. Pacto, convenio o documento entre un consumidor y un proveedor, mediante el cual se adquieren bienes o servicios de consumo final.

5.

Contratos o ventas a plazo. Pacto o convenio celebrado entre un consumidor y un agente económico, mediante el cual el consumidor adquiere un bien a cambio de una contraprestación económica pagadera a plazos.

6.

Ley. Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

7.

Promoción. Conjunto de actividades cuyo objeto es dar a conocer un producto o incrementar sus ventas, a través de publicidad.

8.

Proveedor. Es la persona natural o jurídica, ya sea pública o privada, que como industrial, comerciante, profesional o cualquier otro tipo de agente económico desarrolla de manera habitual, aún ocasionalmente y a título oneroso o con un fin comercial, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución, venta y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores en la República de Panamá.

Para los fines de este Reglamento se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar con ella. Las actividades de venta de bienes o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos al público se presumen habituales por ese simple hecho.

Para los fines de este Reglamento se considera ocasional la actividad comercial de un agente económico cuando sea distinta a la que habitualmente se desarrolla.

9.

Publicidad. Información que se transmite por cualquier medio o forma de comunicación para promover u ofrecer bienes o servicios dirigidas al consumidor final.

10.

Venta a domicilio. Transacción que se da cuando un proveedor acude a la casa, lugar de trabajo o cualquier lugar donde se encuentre el consumidor, a través del cual se adquiere bien o servicio.

11.

Venta especial. Ofrecimiento al consumidor para que adquiera bienes o servicios a un precio inferior a su precio regular, durante un periodo determinado.

## Capítulo II

### De las Obligaciones del Proveedor

Artículo 3. Normas de Información. Es obligación del proveedor frente al consumidor informar de manera clara y veraz sobre las características del bien o servicio ofrecido. Esta información debe ser suministrada al consumidor en forma siempre gratuita y oportuna, por lo cual deberá estar disponible al consumidor con anterioridad a su decisión de comprar.

Artículo 4. Información clara y veraz. Queda prohibido al proveedor consignar en la etiqueta, presentación, folletos, envases y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que no sea veraz y que pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

Artículo 5. Información de precios. Quienes ofrezcan bienes muebles o servicios a consumidores finales deberán indicar al público, en lugar visible y de forma clara, precisa y legible, su precio o valor expresado en moneda de curso legal. El mismo corresponderá al importe que deba pagar el consumidor final.

También se deberá expresar cualquier cargo adicional su concepto y monto, entre ellos el cargo por pago tardío, así como cualquier otro costo o pago adicional, incluyendo pagos a terceros, como primas por seguros, siempre que sean requeridos como condición de la contratación.

La exhibición de los precios de los productos o servicios deberán estar diferenciados unos de otros cuando su precio sea distinto a fin de evitar confusión o engaño al consumidor. Queda prohibido la exhibición de precio en un mismo anaquel, estantería, o repisas donde no estén diferenciados claramente los productos por precio.

Cuando el precio del bien o servicio se anuncie mediante listas, éstas deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

Tratándose de servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la utilización o contratación de los mismos.

Artículo 6. Medios de pago. El proveedor está obligado a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y operaciones con tarjetas de crédito ó débito. El proveedor deberá informar o indicar claramente en los lugares de acceso al establecimiento comercial los medios de pago aceptables para el mismo.

Artículo 7. Información de precios en ventas especiales. Además de los requisitos establecidos en el artículo 64 de la Ley, cuando el proveedor ofrezca al público bajo la denominación de rebaja, liquidación, baratillo, descuento, oferta, promoción o de cualquier otra manera productos o servicios a precios inferiores a los existentes o aplicables en dicho establecimiento comercial, se entiende que realiza una venta especial y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1.  
Informar al consumidor si es sobre la totalidad de la mercancía del establecimiento comercial o si es sobre mercancía seleccionada la cual deberá estar claramente identificada, indicando los sectores o artículos ofertados.
2.  
Informar al consumidor en forma clara el precio anterior del producto o servicio, junto con el precio rebajado en caracteres tipográficos de similar tamaño a los que informan el precio rebajado, con buen realce y visibilidad.
3.  
En las ventas especiales por descuentos en porcentajes (%) se deberá indicar el precio y el porcentaje (%) a rebajar, entendiéndose que el precio marcado no contiene el descuento promocionado. Cuando se trate de una reducción porcentual del precio de un conjunto de bienes muebles o servicios, bastará con su indicación genérica sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo o servicio rebajado.
4.  
Todo bien o servicio adquirido en las ventas especiales gozará de las mismas garantías que si fuesen comprados en las ventas regulares.

Artículo 8. Información sobre las condiciones del producto. Es obligación del proveedor o agente económico informar claramente al consumidor si los productos adquiridos son reconstruidos, repositados o usados. Esta información deberá constar en el producto o su envoltorio, en factura y en la publicidad.

Cuando se contraten servicios de reparación, el agente económico o proveedor deberá informar al consumidor antes de la prestación del servicio o de la firma del contrato si las piezas a utilizar son usadas, reconstruidas o cualquier otra diferenciación en donde conste claramente que las mismas no son nuevas.

Asimismo deberá informar de la existencia de las partes o repuestos, y si la reparación del bien debe realizarse fuera del país.

Cuando el consumidor no sea informado con anterioridad de las condiciones de un producto o servicio a adquirir, en los términos anteriores, se presumirá que los bienes, productos adquiridos, así como las piezas utilizadas en los servicios de reparación son nuevas.

Artículo 9. Información de las condiciones de la garantía. Es obligación del proveedor informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de éstas, así como brindar la garantía legal que establece el artículo 21 del presente Reglamento.

Artículo 10. Información de los plazos para formular reclamos. El proveedor pondrá en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos. En ningún caso la extensión de los plazos o la forma para realizar los reclamos podrá constituir un obstáculo para su presentación efectiva por el consumidor.

Artículo 11. Información sobre la prestación de servicios de reparación. En caso de prestación de servicios técnicos o de reparación el proveedor deberá informar por escrito al consumidor lo siguiente:

1.

La naturaleza de la reparación.

2.

Las piezas reemplazadas o reparadas.

3.

La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa.

4.

La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

Artículo 12. Información de la no existencia de partes. El proveedor debe informar 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. En todos los supuestos, la información referida deberá ser suministrada al consumidor de forma clara y veraz, antes de su adquisición o contratación.

Artículo 13. Información sobre la venta de productos peligrosos. En caso de que se coloquen en el mercado productos o servicios en los que posteriormente se detecte la existencia de peligros no previstos; y sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley sobre el retiro de bienes, el proveedor se encuentra obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro, tales como: notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, informar a distribuidores o comercializadores del producto, retirar los productos o suspender los servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores inmediatamente las advertencias del caso, de conformidad con lo siguiente:

1.

La advertencia de peligrosidad del producto debe ser informada por escrito en la documentación entregada al consumidor. Al detectarse riesgos posteriores en el producto, deberá ser divulgada inmediatamente se tenga conocimiento de los mismos. Se deben difundir las advertencias de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrado.

Tratándose de un daño grave a la vida y/o a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, desde el momento en que existan indicios que suponen la existencia de un peligro.

2.

Deberá usarse un encabezado o señal de advertencia adecuado al riesgo o peligro que se advierte. El título con el que pretende llamar la atención del consumidor debe ser preciso para que advierta adecuadamente la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.

3.

Las dimensiones, formas y frecuencias de las advertencias que se hagan en los medios de comunicación deben ser apropiados, permitiendo que lleguen a los consumidores eficientemente.

4.

Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por el consumidor y por lo tanto, descartarse el uso de lenguaje excesivamente técnico o científico o en idioma distinto al español.

5.

Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible. Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, debe indicarse ello en el aviso o advertencia, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que dé a entender ello al consumidor.

6.

Deben explicarse las medidas a adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse. La advertencia señalará cómo corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

7.

Cuando se tenga conocimiento de que el producto o servicio comercializado causa o pueda causar daño al consumidor, el proveedor será responsable de retirarlo inmediatamente del mercado y de hacer las comunicaciones correspondientes en los medios de comunicación o cualquier otro medio en donde el esfuerzo sea significativo y proporcional al daño causado, o que pueda causarse.

Artículo 14. Información que debe contener las operaciones financieras. En las operaciones financieras y de crédito para el consumo el proveedor deberá consignar de modo claro al consumidor lo siguiente:

1.

La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios.

2.

El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.

3.

El importe a desembolsar inicialmente - de existir - y el monto financiado.

4.

La tasa de interés efectiva anual.

5.

El total de los intereses a pagar o el costo financiero total.

6.

El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.

7.

La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar. La devolución proporcional de los intereses por cancelación anticipada de la deuda o pagos adelantados, en el caso que corresponda.

8.

Los gastos adicionales, seguros o cualquier otro cobro, tasa o servicio adicional, si los hubiere.

La omisión de consignar la tasa de interés efectiva anual en las operaciones financieras y de crédito para el consumo, determinará que la obligación del consumidor se limite a abonar intereses a la tasa anual promedio del mercado aplicada por el Banco Nacional de Panamá vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso del no otorgamiento del crédito a favor del consumidor, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado. El proveedor no podrá exigir el inicio del pago del crédito otorgado para la compra de un bien o servicio hasta que el bien sea entregado o hasta que el servicio haya sido prestado.

Artículo 15. Información que debe contener las ventas a plazo. En toda operación comercial en que se realice una venta a plazos o se conceda financiamiento al consumidor, el proveedor está obligado a informar por escrito previamente, de forma expresa y visible, lo siguiente:

1.

El precio de contado del bien o servicio ofertado, detallado en forma individual.

2.

La tasa de interés efectiva aplicada en el financiamiento y su método de cálculo, para ser aplicado sobre el precio de contado.

3.

La cantidad total a pagar incluyendo intereses, gastos de cierre, gastos administrativos y notariales, comisiones, gastos de mensajería y transporte y seguros, así como el monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere.

4.

El número total de pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de cada uno de ellos.

5.

De ser el caso, los intereses moratorios aplicables en caso de incumplimiento y su método de cálculo, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 72 de la Ley.

6.

La existencia de exoneraciones por pagos puntuales si las hubiere, así como el derecho de realizar pagos anticipados, con la consiguiente reducción de los intereses y la indicación de los cargos y costos de esta operación para el consumidor, así como el procedimiento para acceder a los mismos. Si no se ha pactado nada distinto se presume que el consumidor tiene derecho a efectuar pagos anticipados.

7.

La existencia de pagos extraordinarios.

8.

Los demás elementos previstos en la Ley y demás normas pertinentes.

**En cualquier operación de crédito, venta a plazos, o cualquier tipo de ventas con financiamiento, el consumidor tiene derecho a solicitar al proveedor (acreedor) el estado de su Cuenta, en el que debe indicarse el capital neto a pagar a la fecha, los intereses y seguros no ganados y cualquier otro dato necesario para estar informado adecuadamente sobre la situación de su crédito. Dicho informe deberá ser entregado a los tres (3) días hábiles si es en la provincia de Panamá y cinco (5) días en el interior del país. Si el consumidor cancela anticipadamente su obligación, deberá devolverse al mismo las cantidades adelantadas en concepto de intereses, seguros o cualquier otro importe o cargo. Las Cartas de Saldo sin costo para el consumidor que se emitan deben ser válidas hasta treinta (30) días siguientes a su emisión, pudiendo el consumidor solicitarla hasta por una (1) vez cada mes.**

Artículo 16. Información que debe contener la factura o comprobante. En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas reglamentarias, deberá constar, cuando apliquen:

1.

La descripción y especificación del bien.

2.

Fecha de la transacción.

3.

Nombre y domicilio del vendedor y su número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).

4.

Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando corresponda.

5.

La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en la Ley.

6.

Plazos y condiciones de entrega.

7.

El precio y condiciones de pago.

8.

Los costos adicionales si existieren, especificando el precio final a pagar por el consumidor.

Artículo 17. Obligación de devolver las sumas pagadas. Para los efectos de la devolución de sumas pagadas, si el pago se realizó mediante la utilización de tarjetas de crédito ó débito y el proveedor percibió la totalidad del precio, deberá acreditar al consumidor por el mismo medio los importes recibidos. Si no resultare posible por no encontrarse vigente el medio de pago utilizado, el proveedor tendrá hasta diez (10) días para rembolsar lo recibido en dinero efectivo.

Si el pago se hubiera realizado en cuotas o mensualidades con tarjetas de crédito o débito y el proveedor no recibió la totalidad del precio acordado, deberá notificar a la institución bancaria o financiera para que cese los débitos al consumidor, a partir del momento en que haya quedado sin efecto la contratación, sin perjuicio de la acreditación al consumidor por el mismo medio de los importes efectivamente recibidos o la devolución de las sumas percibidas en dinero efectivo dentro del plazo establecido en el párrafo anterior, cuando proceda.

Artículo 18. Obligación del retiro de bienes. Para los efectos del retiro de bienes de conformidad con el artículo 81 de la Ley, el proveedor no podrá colocar en el mercado de consumo productos o servicios que sabiendo o debiendo saber presentan un alto grado de nocividad o peligrosidad para la salud o seguridad.

El proveedor de productos o servicios que posteriormente a su introducción en el mercado de consumo tuviere conocimiento de la peligrosidad que representan, deberá comunicar el hecho inmediatamente a la Autoridad.

El reemplazo de las piezas, la corrección del daño o el retiro del producto deberá ser realizado sin costos para el consumidor dentro de los ciento veinte (120) días siguientes a la publicación de los anuncios, bajo la supervisión y control de la Autoridad.

Artículo 19. Obligación de abstenerse a realizar conductas discriminatorias. Los proveedores deberán abstenerse de desplegar conductas discriminatorias que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias de ningún tipo.

Se prohíbe toda discriminación al consumo de bienes o servicios, entendiéndose por tal, la injustificada y arbitraria negativa a proveer un producto o prestar un servicio o que proveyéndolo se haga en condiciones distintas a las dadas a otros consumidores, así como la prestación de servicios en forma irregular o dilatoria, salvo que mediaren causas justificadas, caso fortuito o de fuerza mayor debidamente comprobables.

### Capítulo III

#### De la Garantía de bienes o servicios

Artículo 20. Idoneidad de los productos. Un producto es idóneo cuando el mismo puede utilizarse de forma normal, tomando en cuenta la naturaleza para la cual fue fabricado.

Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

**Artículo 21. Garantía legal. La garantía legal será de tres (3) meses, cuando se trate de bienes nuevos, sin perjuicio que se pacte una garantía inferior dependiendo de la naturaleza y/o precio del bien. En cualquier caso, la misma se computará a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor de garantía, dependiendo del valor o complejidad del bien.**

**En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía sólo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.**

Artículo 22. Libertad contractual en la garantía. El proveedor podrá ofrecer o pactar libremente, términos y condiciones de garantía superiores a los establecidos en el artículo anterior, quedando obligado por ello al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor.

Artículo 23. Expresión de las condiciones en la garantía. Los contratos escritos de consumo de bienes o servicios finales, las condiciones de garantía y los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generen derechos y obligaciones para las partes y/o terceros en los términos de la Ley, deberán redactarse en idioma español y con caracteres tipográficos no inferiores a uno con ocho décimos (1,8) de milímetros de altura.

Los contratos y demás documentos a que se refiere el párrafo anterior deberán asimismo resultar fácilmente legibles, atendiendo al contraste; formato, estilos o formas de las letras; espacios entre letras y entre líneas; sentido de la escritura, y cualquier otra característica de su impresión.

**Cuando normas especiales establezcan que determinados textos, informaciones o cláusulas deban consignarse en una forma diferente a la indicada en la presente Reglamentación, se acatará lo dispuesto en dichas normas.**

Artículo 24. Condiciones de garantía. Además de las exigencias que establece la Ley, deberán integrarse al contrato de compraventa o de la factura de venta, la siguiente información:

1.

Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento.

2.

Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión, con indicación de los riesgos cubiertos y de los que no lo están.

3.

Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 55 de la Ley.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríe las normas del artículo 45 de la Ley o del presente artículo será considerada nula.

Artículo 25. Obligaciones del proveedor en la garantía. Los fabricantes, importadores y vendedores de los bienes mencionados en el artículo 42 de la Ley, deben asegurar, durante el periodo de garantía, la existencia de un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos en tiempo oportuno, según su naturaleza. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el mencionado artículo. El proveedor está obligado a dar al consumidor como mínimo la misma garantía que reciba del fabricante. En los casos en que existan diferencias entre las garantías ofrecidas, prevalecerá aquella que sea más beneficiosa al consumidor.

Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto y cuando ello no sea posible, a su reemplazo. De no ser posible lo anterior, el proveedor está obligado a la devolución de la cantidad pagada.

El proveedor está obligado a entregar copia de la hoja de servicio de la reparación efectuada al bien durante el periodo de garantía, a reparar el mismo o reemplazarlo por otro igual, o a devolver las sumas pagadas, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Para el caso de vehículos a motor nuevos en garantía, el plazo máximo para el suministro de piezas, para daños no cubiertos por la misma, será determinado mediante Resolución por la Autoridad.

Artículo 26. 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 periodo de garantía será prorrogado por un tiempo igual al que utilice el proveedor para ejecutar las acciones antes descritas, los cuales serán contados a partir de la entrega efectiva del bien.

De la misma manera el proveedor no podrá invocar el vencimiento del plazo de garantía para aquellos defectos y problemas que reclamados dentro del periodo de vigencia de la garantía, no sean corregidos de manera total y satisfactoria por el mismo. En tales supuestos se entenderá que la garantía se prorroga respecto de dicho problema o defecto en tanto no sea solucionado de alguna de las maneras previstas en la Ley y en este Reglamento.

Artículo 27. Garantía de los vehículos a motor. Para los efectos del artículo 47 de la Ley los proveedores de vehículos automotores nuevos están obligados a extender una garantía mínima de un (1) año o treinta mil (30.000) kilómetros, lo que ocurra primero. Para los vehículos automotores usados, entendiéndose por tales a los vehículos vendidos a los consumidores finales, será de seis (6) meses o quince mil (15.000) kilómetros, lo que ocurra primero.



Artículo 28. Transporte de bienes en garantía. En lo atinente al transporte, retiro y devolución de los bienes a reparar o sustituir, se aplicarán las disposiciones del segundo párrafo del artículo 21 del presente Reglamento, cuando las dimensiones de los mismos así lo requieran o el prestador de la garantía resida en una localidad distinta a la del domicilio del consumidor. En todos los casos, la entrega y retiro se harán en el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

Artículo 29. Garantía en servicios de reparación. Se considera garantía en la prestación de servicios de reparación, la realización de los servicios contratados de manera eficiente. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado dentro de un plazo no mayor de quince (15) días a corregir todas las deficiencias o defectos, o a reformar o reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

El proveedor podrá realizar las acciones antes descritas o devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiera pagado por la prestación de dichos servicios.

Artículo 30. Garantía en otros servicios. En los servicios distintos a los de reparación, que hubieren sido prestados defectuosamente o que resultaran inútiles para el cumplimiento de los fines por los cuales son normalmente contratados, existirá la obligación del proveedor de volverlos a prestar de manera adecuada; si ello no fuese posible, debe compensar al consumidor. En cualquier caso, la nueva prestación de los servicios o la toma de las medidas necesarias para corregir el problema serán a costo del proveedor y no se podrá reclamar el reembolso de dicho costo al consumidor.

**El proveedor podrá ejercer la opción señalada en el segundo párrafo del artículo anterior.**

Artículo 31. Custodia de bienes. El proveedor que reciba un bien para reparación, mantenimiento o limpieza, independientemente que se encuentre en garantía o no, será responsable de custodiar el bien para mantenerlo en las mismas condiciones que le fueron entregadas por el consumidor.

En caso de que el artículo sufra algún deterioro, daño o pérdida durante el período en que el bien estuvo en el establecimiento, el proveedor tendrá que resarcir el valor del mismo.

Para tales efectos el consumidor deberá indicar al proveedor el valor del bien, acreditándolo mediante factura o cotización de un bien idéntico o similar en precio y calidad. Éste será el precio que deberá honrar el proveedor, ajustándolo con base en los años de uso y el deterioro del mismo.

**El proveedor no responderá por los bienes que hayan sido abandonados por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días corridos desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido fehacientemente para el retiro del bien.**

#### Capítulo IV

##### De la Publicidad

Artículo 32. Publicidad. La información a que hace referencia el artículo 59 de la Ley deberá exhibirse en caracteres tipográficos legibles y comprensibles, de buen realce, destaque y visibilidad, debiendo utilizarse caracteres de tamaño no inferior a uno con ocho décimos (1,8) de milímetro de altura.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre y domicilio del oferente.

**Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos dé a entender que el producto tiene cualidades o beneficios de los que carece y pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios. Se incluye en este precepto, la publicidad que se realice respecto a productos a los que se atribuyen efectos milagrosos, careciendo de estudios científicos que avalen sus postulados y resultados y los que no cuenten con los correspondientes certificados de idoneidad de productos.**

Artículo 33. Vínculo proveedor-publicidad. La oferta dirigida a consumidores, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

**La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer. El incumplimiento de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, y posibilitará la aplicación de las sanciones previstas en la Ley.**

Artículo 34. Veracidad en la publicidad. La información que se difunda mediante un anuncio y campañas publicitarias debe ser veraz, congruente entre lo que se anuncia y lo que efectivamente se ofrece al consumidor. La información que se refiera a la naturaleza, composición, origen, cualidades sustanciales o a las propiedades de los productos o servicios deberá ser siempre exacta, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos e imágenes que induzcan a error o confusión al consumidor, ya sea de manera directa o por ambigüedad, omisión o exageración.

Los consumidores afectados por publicidad engañosa tendrán derecho a resolver el contrato de venta, cada parte devolviendo lo que hubiera recibido.

Artículo 35. Publicidad en viviendas nuevas. Para el caso de viviendas nuevas, las condiciones anunciadas no podrán variarse sin el consentimiento o anuencia expresa de los promitentes compradores, salvo las excepciones establecidas en el código civil.

Las condiciones y/o acabados, contenidos o exhibidos en las viviendas o apartamentos modelos, pueden variar, siempre que se mantenga la calidad y el tipo de material especificado en el contrato.

Los bienes inmuebles prometidos en compraventa no contendrán los elementos decorativos exhibidos en las viviendas o apartamentos modelos, los cuales no se entienden como parte de la publicidad o de la oferta.

Artículo 36. Aclaraciones en la publicidad. En los casos de las aclaraciones en la publicidad, el tamaño de la letra, la locución o el tiempo de pauta de los mismos deben ser proporcionales al resto del anuncio, entendiéndose que el llamado de atención durará al menos la mitad del tiempo que dura la publicidad televisiva.

Con relación a los anuncios transmitidos por radio, los llamados de atención que aclaren, condicionen, restrinjan o limiten el uso del bien o servicio ofertado, deberán ser anunciados al final de la publicidad a la misma velocidad que el anuncio, de manera que puedan ser escuchados y analizados fácilmente. En cuanto a los anuncios emitidos por los medios de comunicación escrita o impresos, los llamados de atención se harán utilizando un color contrastante, legible y claro con respecto a las imágenes y diseño del anuncio a fin de que no se pierdan y el consumidor pueda verlos, leerlos y analizarlos fácilmente.

Artículo 37. Rectificación en la publicidad. Cuando se ordene la rectificación publicitaria, ésta quedará sujeta a las siguientes reglas:

1.

El anuncio deberá indicar que la rectificación se efectúa por mandato expreso de la Autoridad.

2.

El formato, dimensiones, tiempo de duración, forma y oportunidad de difusión, incluyendo el arte o esquema del aviso, serán aprobados previamente por la Autoridad, quien tomará en consideración la publicidad originalmente utilizada.

## Capítulo VI

### De las ventas a domicilio

Artículo 38. Información en las ventas a domicilio. Los contratos de venta a domicilio, deberán indicar en el margen superior derecho de forma visible la frase "VENTA A DOMICILIO" en la página principal. Además de los requisitos establecidos en la Ley, los contratos de ventas a domicilio deberán incluir los siguientes:

1.

El nombre y la dirección del proveedor, incluyendo su RUC, y de su agente vendedor a domicilio con anotación de su cédula de identidad personal y demás generales.

2.

El nombre y la dirección del consumidor y las personas autorizadas a recibir los bienes objeto del contrato.

3.

El lugar exacto en donde se perfeccionará la entrega de lo adquirido.

Artículo 39. Constancia de ventas. Las ventas a domicilio deberán constar en un contrato, factura o documento similar. Al consumidor se le deberá entregar una copia debidamente firmada por el proveedor del contrato pro-forma y del contrato o factura final.

Artículo 40. Ventas de bienes a domicilio. Cuando deba incluirse en los contratos la información del artículo 71 de la Ley, se expresará con el siguiente texto: "El consumidor tiene derecho a revocar la presente operación comercial (por adquisición de cosas y/o prestación de servicios) durante el plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El consumidor comunicará en forma clara e indubitable dicha revocación al proveedor y pondrá la cosa a su disposición. Los gastos de devolución son por cuenta del proveedor. Para ejercer el derecho de revocación el consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir al proveedor al consumidor los importes recibidos". El texto preestablecido deberá ser consignado en negrita y caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, al mismo tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

## Capítulo VII

### De los contratos

Artículo 41. Deberes del proveedor ante los contratos de consumo. La redacción debe ser hecha en idioma español, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documentos que no se entreguen previa o simultáneamente.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren el contrato y suscribirse a un solo efecto. Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.

La Autoridad podrá establecer modalidades más simples cuando la naturaleza del bien objeto de la contratación así lo determine, siempre que asegure la finalidad perseguida en la Ley.

Cuando se incluyan cláusulas adicionales en virtud de lo previsto en la Ley, éstas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

Artículo 42. Contratos de prestación de servicios o suministro de bienes. Para los efectos del artículo 77 de la Ley, se entiende por contrato de prestación de servicios o suministro de bienes aquel contrato por el cual un agente económico se obliga, a cambio de un precio, a realizar a favor de un consumidor, prestaciones periódicas, continuadas o de tracto sucesivo de ciertas cosas, bienes o servicios.

Cuando la contratación haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor mediante el mismo medio utilizado en la contratación.

El consumidor podrá ejercer su derecho de poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin perjuicio de los pagos que deba realizar el consumidor por el valor de los bienes, prestaciones, descuentos o beneficios adicionales otorgados por el agente económico al momento de celebrarse el contrato, o durante su vigencia, cuando el consumidor hubiere recibido éstos producto de la contratación del bien o servicio por un determinado periodo o vigencia.

En todo caso el proveedor no podrá aplicar ningún tipo de sanción o carga onerosa o desproporcionada tales como: 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 43. Construcciones nuevas. En los contratos de promesa de compraventa de bienes inmuebles nuevos debe estipularse la fecha cierta o determinable de entrega del mismo.

De darse retrasos en la construcción por causas no imputables al proveedor que impidan hacer la entrega en el plazo estipulado en el Contrato de Promesa de Compra Venta, el promitente vendedor debe establecer la nueva fecha de entrega e informarlo así al promitente comprador.

En caso de incumplimiento del nuevo plazo de entrega fijado, por situaciones no imputables al proveedor, el promitente comprador 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 deberán expresar el monto total del precio de venta por pagar y su forma de pago. Los contratos podrán detallar condiciones y/o factores que puedan motivar la revisión e incremento del precio de venta, estableciendo valores de referencia, fórmulas específicas a emplear y el tope de tal incremento.

En los contratos se especificará el término en que el promitente vendedor deberá comunicar al promitente comprador el ajuste de precio. De igual manera, las partes deben pactar el término con el que contará el promitente comprador para hacer el pago del incremento.

El promitente vendedor debe comunicar al promitente comprador el ajuste del precio pactado con la debida justificación de los incrementos de precios, por cualquiera de las causas establecidas en el contrato. El incremento será proporcional al aumento de los costos efectivamente ocasionados.

En el caso particular del incremento del precio por aumento de costos de materiales de construcción, la Autoridad establecerá los índices de variación de productos, actualizados periódicamente. Para efecto de determinar y actualizar estos índices, la Autoridad conformará una comisión de trabajo, con la participación de los representantes del sector privado.

**A falta de determinación de los índices aplicables, el promitente vendedor podrá establecer un incremento hasta el tope pactado, siempre que sea proporcional al incremento efectivamente registrado, acompañándolo con las pruebas que acrediten el aumento, y de acuerdo a los términos establecidos en la presente Reglamentación y pactados en el contrato de promesa de compraventa, sujeto a la verificación de la Autoridad en caso de reclamos.**

Las partes podrán pactar la posibilidad que el promitente vendedor cobre un porcentaje establecido sobre el saldo del precio de venta adeudado, en concepto de abono al precio de venta, siempre que se den las siguientes condiciones:

1.  
Haber obtenido el permiso de ocupación.
2.  
Haber hecho entrega del inmueble con sus correspondientes llaves, lo que debe constar en el acta de entrega correspondiente, y con la conformidad del promitente comprador.

El promitente vendedor podrá cobrar el porcentaje pactado hasta tanto reciba la cancelación del precio de venta del inmueble.

Artículo 44. 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 la Ley, además de las incluidas en el numeral 12 del artículo 36, con el fin de que pueda ser examinada, y determinar si se ajustan a las disposiciones que ella establece. La información referida deberá constar por escrito, señalándose entre otros, los siguientes:

1.  
La identidad de los contratantes: nombre, nacionalidad, domicilio, cédula de identidad. Cuando se trate de persona jurídica se deberá señalar su razón social, domicilio, representante legal y sus datos de inscripción en el Registro Público.
2.  
Fecha de formalización del contrato y los plazos convenidos para la ejecución de las obligaciones.

Artículo 45. Solidaridad del proveedor por responsabilidad extracontractual. Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

## Capítulo VIII

### De los contratos de adhesión

Artículo 46. Los contratos de adhesión. Los contratos de adhesión y sus anexos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1.  
Podrán ser presentados a través de formularios pre-establecidos, en serie o mediante cualquier otro procedimiento similar.

2.

Deberá ser redactado en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.

3.

Deberá estar redactado en términos claros y comprensibles para el consumidor

4.

No podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se pongan a disposición del consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

5.

Deberá darse copia a las partes.

Artículo 47. Nulidad absoluta de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Son consideradas abusivas y por ello absolutamente nulas las cláusulas que:

1.

Confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas.

2.

Otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto en aquellos casos en que la Autoridad lo determine conforme pautas y criterios objetivos.

3.

Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

4.

Supediten la entrada en vigencia del contrato a un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad, salvo cuando se encuentre autorizado por normas legales especiales.

5.

Impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando:

a)

Se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se disponga que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie.

b)

Se limiten los medios de prueba o se imponga la carga probatoria al consumidor, salvo revisión en contrario autorizada por normas legales especiales.

c)

Se limite la facultad del consumidor de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.

6.

Establezcan que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelar la misma por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales especiales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.

7.

Excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor por el producto adquirido o el servicio prestado y/o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.

8.

Supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual por el consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor.

9.

Faculten al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.

10.

Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

11.

Impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.

**Cuando en los instrumentos a que se refiere este artículo haya espacios en blanco a ser llenados por las partes, los mismos deberán ser completados previamente a la firma y/o emisión del documento respectivo.**

Artículo 48. Nulidad relativa de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. En los supuestos de existir cláusulas generales relativamente nulas en los contratos de adhesión, el consumidor podrá reclamar ante la autoridad competente que las deje sin efecto, sin perjuicio de la validez de las restantes cláusulas del contrato.

## Título II

### De la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

#### Capítulo I

##### Del Proceso de Investigación a los agentes económicos

Artículo 49. Investigaciones administrativas. En ejercicio de sus funciones específicas, el Director Nacional de Protección al Consumidor podrá iniciar de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por posibles actos que vulneren los derechos de los consumidores y aplicar las sanciones correspondientes. Para brindar un carácter oficial a la actuación de los funcionarios que realicen inspecciones o verificaciones, se les proveerá de carné de identificación numerada, que al efecto extenderá el Director Nacional de Protección al Consumidor y que deberá ser presentado al interesado antes de la inspección o cualquier otra actuación que se realice.

Ante una denuncia o verificación de oficio, se procederá a la apertura o cierre y archivo del procedimiento y en su caso se expedirá boleta de citación por única vez, que podrá ser emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor o quienes el mismo designe.

La misma indicará el lugar, la fecha y la hora en que deberá presentarse a rendir descargo sobre la presunta infracción que motivó la actuación y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, con tres (3) días de anticipación como mínimo a la fecha establecida para rendir el descargo.

El proveedor o agente económico podrá comparecer 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 ante la Autoridad de manera directa, o a continuar el trámite de manera directa, aun cuando hayan comparecido mediante abogado.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple a quien lo representará en el procedimiento. Las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de apoderado o representante legal mediante los instrumentos correspondientes y con facultades suficientes.

Si la persona requerida no compareciera a la citación sin previa excusa justificada, la Autoridad podrá declarar el desacato, según el caso. La justificación de la incomparecencia operará en una sola oportunidad.

En ocasión de rendir descargo, el proveedor podrá presentar todos los medios probatorios admitidos por el Código Judicial y con ello, las actuaciones pasarán al despacho de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para su de-cisión.

La resolución será notificada al representante legal del proveedor o agente económico.

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 dis-tintos, será notificada por edicto de puerta y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación.

Contra la decisión del Director Nacional de Protección al Consumidor podrá in-terponerse y sustentarse dentro de los cinco (5) días de la notificación, recurso de apelación ante el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

El recurso de apelación se concederá con efecto suspensivo y agotará la vía gu-bernativa.

Para el pago de las sanciones se aplicará lo dispuesto en el artículo 59 del pre-sente Reglamento.

## Capítulo II

### Del Proceso de Conciliación al Consumidor

Artículo 50. Quejas. La Autoridad iniciará actuaciones admi-nistrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, por queja de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

El particular afectado por una supuesta infracción a la Ley puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores organizados debidamente registrada, presentar una queja, que a título ejemplificativo deberá contener:

1.

Nombre, apellido, cédula de identidad y domicilio de quien efectúa la queja y en su caso, de su representante. En el supuesto de formularse por interme-dio de una asociación de consumidores debe indicarse además, la denominación completa de la entidad, su domicilio y su número de inscripción en el Registro respectivo.

2.

El domicilio que se fije a los fines del trámite dentro del radio de la localidad y Oficina de la Autoridad en que se efectúa la queja.

3.

Nombre y apellido o denominación social y el domicilio del proveedor o agente económico presuntamente infractor.

4.

Los hechos relatados en forma concreta y precisa.

5.

La documentación que acredite la relación de consumo y demás que obre en poder de quien realiza la queja. En su defecto deben indicarse los medios por los que se pretende probar la relación de consumo y los demás hechos que originen la presentación de la queja.

Artículo 51. Citación. La Autoridad, por medio de la Dirección de Protección al Consumidor y/o funcionarios que determine de su estructura, hará saber a la parte interesada, cualquiera sea su índole, al representante legal o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero y por el medio que estime más adecuado, la existencia de la queja, indicando el motivo de la diligencia y consignando lugar, fecha y hora en la que deberá comparecer ante la Autoridad, con dos (2) días como mínimo de anticipación a la misma.

Artículo 52. Conciliación. Si resulta procedente, la Autoridad, sin perjuicio de sus propias competen-cias, deberá promover la instancia conciliatoria, la cual procurará no excederse de diez (10) días.

En caso de incomparecencia injustificada de quien presentó la queja o de su repre-sentante a dos (2) audiencias se le tendrá por desistido de la misma y se remitirá la actuación para su correspondiente archivo.

En caso de no llegarse a un acuerdo, el funcionario actuante dejará constancia en el expediente del intento conciliatorio, y remitirá el mismo a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para que se continúen con las investigaciones de oficio si fuera procedente o para el archivo correspondiente.

A solicitud del consumidor, la queja, documentos y demás actuaciones realizadas se remitirán a la Defensoría de Oficio de la Autoridad para su intervención.

### Capítulo III

#### Del Proceso de Decisión de Quejas

Artículo 53. Competencia. La Autoridad aplicará la Ley ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en su cumplimiento y el de sus normas reglamentarias. Podrá delegar en funcionarios de su estructura con sedes en otras localidades y en las condiciones que estime pertinentes, el conocimiento y trámite de las presuntas infracciones cometidas en sus

respectivas localidades. Esta delegación se realizará a través de resoluciones que suscriba el funcionario de la Autoridad cuyas funciones legales asigna o delega. Las funciones delegadas no podrán ser delegadas a su vez.

Artículo 54. Inicio de investigación. Cuando existan presuntas infracciones a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, la Autoridad iniciará actuaciones administrativas por queja de quien tenga un interés particular.

La presentación de la queja se hará por escrito ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, oficinas provinciales o en las Dependencias Municipales que disponga la Autoridad en los términos establecidos en el artículo 116 de la Ley y una vez admitida, el Director Nacional de Protección al Consumidor o el funcionario que el mismo designe, dictará una providencia y la correspondiente boleta de citación, en la cual se hará constar tal circunstancia y se indicará la fecha y la hora para la celebración de la audiencia respectiva. De la queja se correrá traslado por un término de cinco (5) días hábiles al representante legal del agente económico o a su encargado para que conteste la misma.

Si fuere necesario, previamente adoptará las medidas pertinentes para aclarar y corregir los errores que puedan existir sobre la identificación y condiciones generales de las partes involucradas, bajo apercibimiento de archivo.

Artículo 55. Citaciones. La boleta de citación, que podrá ser emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor o quienes el designe, hará el traslado de la queja, indicando el lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia con la información pertinente, y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, con tres (3) días de anticipación como mínimo a la fecha establecido para la audiencia. Las partes podrán comparecer 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 ante la Autoridad de manera directa, o a continuar el trámite de manera directa, aun cuando hayan comparecido mediante abogado.

Las personas naturales podrán otorgar poder mediante carta o documento simple a quien lo representará en el procedimiento.

Las personas jurídicas deberán ser representadas por quien acredite su calidad de apoderado o representante legal mediante los instrumentos correspondientes y con facultades suficientes 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. Las multas diarias que de acuerdo a lo prescrito por el artículo 106 de la Ley se apliquen al agente económico citado que no haya comparecido a las citaciones, podrán extenderse hasta la suma máxima prevista en el artículo 115 de la Ley, en cuyo caso la Autoridad dispondrá su cobro coactivo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley.

Artículo 56. Audiencia. La audiencia será oral y se celebrará en la fecha y hora fijadas, pudiendo las partes hacer las alegaciones que consideren necesarias para la mejor defensa de sus intereses. En ella, el funcionario que intervenga deberá intentar la conciliación entre las partes, la que de lograrse, se dejará constancia de todo ello en acta. No lograda la conciliación, oír a las partes y ordenará la práctica de las pruebas que estime pertinentes. Podrá disponer la suspensión de la audiencia hasta tanto tenga en su poder el resultado de las pruebas ordenadas. Una vez concluidas las diligencias ordenadas en la audiencia, se levantará un acta de todo lo actuado, la que será firmada por todas las partes que participen en ella.

Si el consumidor no comparece a la audiencia con excusa suficiente en dos oportunidades, se entenderá que ha abandonado su reclamo y se dispondrá el archivo de las actuaciones sin más trámite.



Artículo 57. Medios probatorios. Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Los costos de cada práctica de peritaje serán a cargo de la parte que la proponga, salvo que la Autoridad disponga la misma, en cuyo caso los costos serán compartidos por las partes.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la Autoridad gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Artículo 58. Recursos. Para el trámite de los recursos contemplados en este artículo, serán de aplicación las normas procesales contenidas en la Ley 38 de 31 de julio de 2000 que regula el Procedimiento Administrativo General.

Artículo 59. Pago de la sanción. La Autoridad establecerá los medios de pago en que las multas podrán ser canceladas, de acuerdo a los plazos establecidos por la Ley.

artículo 60. Derogatoria. Este Decreto Ejecutivo deroga en su totalidad el Decreto Ejecutivo No. 31 de 1997.

Artículo 61. Vigencia. Este Decreto Ejecutivo empezará a regir ciento veinte (120) días después de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Dado en la Ciudad de Panamá, a los 23( ) días del mes de junio de dos mil nueve (2009).

MARTÍN TORRIJOS ESPINO

Presidente de la República

GISELA ALVAREZ DE PORRAS

**Ministra de Comercio e Industrias**