

**MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS  
DECRETO EJECUTIVO No.31**

(De 15 de Julio de 1997)

Gaceta Oficial No. 23, 334 de 18 de julio de 1997

**"POR EL CUAL SE REGLAMENTA LOS ARTICULOS 103 y 112 DE LA  
LEY 29 DE 1° DE FEBRERO DE 1996, SOBRE LA DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA"**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**  
**en uso de sus facultades constitucionales y legales,**

**CONSIDERANDO**

Que corresponde primordialmente al Estado, orientar, dirigir, proteger, asegurar y reglamentar el proceso de libre competencia económica y le 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, según las necesidades sociales y dentro de las normas constitucionales y legales vigentes.

Que con tales fines, fue promulgada la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, la que reglamenta la defensa de la Competencia, mediante la adopción de normas tendientes a facilitar el ejercicio de los mencionados procesos.

Que en ejercicio de la potestad reglamentaria que le confiere el Artículo 179 numeral 14 de la Constitución Política, el Organo Ejecutivo debe reglamentar las leyes que lo requieran para su mejor cumplimiento, sin apartarse en ningún caso de su texto ni de su espíritu.

Que el Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industrias, (COMISION DE LIBRE COMPETENCIA Y ASUNTOS DEL CONSUMIDOR) previa consulta con los sectores privados vinculados al comercio y a la industria, como los consumidores, ha elaborado las disposiciones reglamentarias de los Artículos 103 Y 112 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, que se adoptan mediante este Decreto, con el fin de investigar y sancionar dentro de los límites de

su competencia, la realización de 105 actos y las, conductas prohibidas por esta ley, así como también establecer 105 mecanismos de coordinación para la protección al consumidor y para las prácticas restrictivas de la competencia y las de comercio desleal, así como las sanciones administrativas de su competencia.

## DECRETA

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1: Para los efectos de este Decreto, las expresiones que siguen tendrán el siguiente significado.

COMISION DE LIBRE COMPETENCIA Y ASUNTOS DEL CONSUMIDOR: Ente público descentralizado del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno, independencia en el ejercicio de sus funciones, adscrito al Ministerio de Comercio e Industrias, facultado a determinar políticas generales y velar por su ejecución, investigar y sancionar dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y conductas prohibidas por la ley. En adelante se denominará La Comisión.

COMISIONADOS: Los miembros de la Comisión encargados de realizar las funciones y atribuciones establecidas en el Artículo 103 de *la Ley* 29 de 1996.

SANCIONES: Medidas represivas como consecuencia de la violación de la Ley y sus reglamentos.

INFRACCIONES: Violación o quebrantamiento de *la Ley*.

GRAVEDAD DE LA FALTA: Cuando el comerciante comete la misma falta en forma reiterada.

MULTAS: Pena pecuniaria que se impone por la violación o quebrantamiento de la ley.

SUSPENSION PROVISIONAL: Privación temporal del ejercicio de cualquier acto o práctica, violatorio de la ley, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 17 de este reglamento.

DESACATO: Desobediencia a las decisiones y órdenes de la Comisión.

REINCIDENCIA: repetición de la misma falta o infracción.

LEY: La ley 29 de 1 de febrero de 1996.

ARTICULO 2: LA COMISION DE LIBRE COMPETENCIA Y ASUNTOS DEL CONSUMIDOR. O las Administraciones Regionales, según sea el caso, velarán por el cumplimiento de todo lo dispuesto en la Ley 29 de 1 de febrero de 1996. que regula la Defensa de la competencia y adopta otras medidas.

ARTICULO 3: Para realizar las políticas generales de defensa al consumidor y velar por su ejecución, la Comisión de Libre Competencia Y Asuntos del Consumidor, creará en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, señalándoles sus funciones.

ARTICULO 4: La Comisión podrá sancionar dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y las conductas prohibidos por la Ley y establecerá los mecanismos de coordinación para la protección al consumidor.

ARTICULO 5: Para la aplicación de las sanciones administrativas de su competencia, la Comisión supervisará la actuación de los agentes vendedores comisionistas ambulantes Y los sancionará por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como establecerá la responsabilidad de los establecimientos comerciales por las actuaciones de dichos agentes.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS VERIFICACIONES**

ARTICULO 6: La Comisión dispondrá de las unidades que sean necesarias para el desempeño adecuado de sus tareas, ejerciendo las siguientes funciones:

1. Practicar inspecciones en establecimientos comerciales e industriales, a fin de determinar si éstos cumplen con lo establecido en la Ley y este Decreto.
2. Ejecutar las resoluciones que emita La Comisión, con el auxilio de la Fuerza pública y las autoridades de policía si fuere el caso
3. Ordenada una investigación, practicará las diligencias tendientes a uniformar los elementos de juicio que esclarezcan los hechos, realizar inspecciones, citaciones, y practicar cualesquiera otras pruebas instituidas por la Ley.

Para brindar un carácter oficial a la actuación de éstas unidades se les proveerá de carné numerados de identificación que al efecto extenderá La Comisión. Dicho carné deberá ser presentado previamente al interesado antes de la inspección o cualquier otra actuación de dichos funcionarios.

ARTICULO 7: La Comisión estará facultada para hacer comparecer, por medio de sus unidades, a cualquier persona que estime que ha infringido disposiciones de la ley o este Decreto. El incumplimiento a la tercera citación se considerará desacato, por lo que la Comisión podrá hacer comparecer al citado a través del auxilio de la Fuerza Pública. La citación se hará por medio de una boleta en que se expresará el día, la hora y el lugar en que debe presentarse y el objeto de la citación.

### **CAPITULO III**

#### **PROCEDIMIENTO PARA LAS INVESTIGACIONES POR QUEJAS PRESENTADAS POR LOS CONSUMIDORES**

ARTICULO 8: Los Comisionados o a quienes ellos deleguen, estarán facultados para conocer de las quejas presentadas por el consumidor y para realizar las investigaciones pertinentes.

ARTICULO 9: Los Comisionados o a quienes ellos deleguen conocerán de las quejas que presenten los consumidores en forma individual o colectiva en relación con las garantías sobre funcionamiento, reparación, reemplazo del bien, devolución de sumas pagadas por el consumidor, cuando dicho bien no funcione adecuadamente durante el período de garantía, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, Importador ó proveedor, siempre que el bien tenga un valor hasta quinientos balboas (B/. 500.00). Las decisiones que se adopten, para casos que no excedan de B/. 500.00 serán de obligatorio cumplimiento y éstos garantizarán el derecho de recurrir en apelación en estos casos.

En los casos de bienes cuyo valor exceda esta cantidad, el consumidor podrá, indistintamente utilizar el proceso de conciliación a que se refiere el Capítulo II del Título VII de la Ley, o hacer uso del proceso jurisdiccional prescrito en el Título VIII de la Ley.

ARTICULO 10: Las quejas que presente el consumidor ante la Comisión deberán constar por escrito. Esta suministrará de manera gratuita los formularios correspondientes, o en su defecto la queja se presentará en papel simple que no causará derecho alguno. En dicho escrito deberá anotar los datos necesarios para ordenar la investigación, los cuales consisten en expresión clara del nombre del consumidor con todas sus generales, nombre del proveedor y sus generales fecha en que se adquirió el bien, expresión dará de la violación que se le imputa y

las pruebas que den fe de la infracción. Presentada la queja con las pruebas correspondientes y habiéndose cumplido con los requisitos establecidos en la Ley y este Decreto, La Comisión o a quien ella delegue ordenará la investigación necesaria para esclarecer los hechos.

ARTICULO 11: Una vez la Comisión o a quien ella delegue conozca las quejas presentadas en contra de un proveedor, intentará conciliar a las partes, emitiendo boleta de citación para el proveedor, con indicación clara del lugar, fecha, hora y motivo de la diligencia, la cual deberá ser notificada por lo menos con dos días de anticipación.

ARTICULO 12: El proceso utilizado para la Conciliación será oral y sin formalidades. El conciliador informará a las partes lo que dispone la ley al respecto e intentará avenirlas, propiciando un arreglo amigable entre las partes. Acto seguido levantará un acta Indicando si ha habido avenimiento o no. Si no lo hubiere dejará constancia de ello, a efecto de que el consumidor quiera recurrir a la vía jurisdiccional.

La Comisión o a quien ella delegue, cuando lo estime conveniente ordenará un peritaje sobre la materia objeto del conflicto, a fin de determinar la verdad de los hechos. El peritaje será pagado por el consumidor y por el proveedor. El resultado que arroje el peritaje será acatado por la Comisión para decidir sobre el conflicto.

#### CAPITULO IV

##### **PROCEDIMIENTO PARA LAS INVESTIGACIONES DE LOS CASOS DE PRACTICAS DE COMERCIO QUE ATENTEN CONTRA LA PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DE LAS SANCIONES**

ARTICULO 13: La Comisión hará las citaciones que considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos que causen la imposición de sanciones.' Si fueren varios los citados por un mismo asunto, las citaciones se harán para un mismo día y hora. La Comisión podrá atender a los citados a través de sus comisionados, quienes deberán rendir un informe que contendrá los detalles estrictamente necesarios para identificar a los citados, los hechos, pruebas aportadas y el resultado de la citación. Al citado se le proporcionará la hoja de descargo respectiva con la finalidad de que haga sus descargos y explique por escrito, las irregularidades o faltas por la cual es citado. La Comisión en base al informe y/o a la investigación resolverá exonerando o sancionando al comerciante citado.

La Comisión notificará al proveedor personalmente o a su Apoderado Legal si lo tuviese, pero si la persona que debe ser notificada no fuere hallada en la dirección que se señala, en horas hábiles, en dos días distintos, la Comisión a través de sus comisionados o inspectores fijarán en la puerta de dicha oficina, local o habitación el aviso correspondiente y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación, firmando el inspector y un testigo que lo haya presenciado. Dos días después de hecha la fijación queda hecha la notificación de este aviso.

ARTICULO 14: En caso de condena, la Comisión elaborará la Resolución respectiva, exponiendo las infracciones cometidas y las sanciones impuestas. Estas resoluciones serán:

apelables ante el Pleno de la Comisión, mediante poder otorgado a abogado en ejercicio. El memorial de sustentación de la apelación deberá presentarse dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la notificación de la resolución.

ARTICULO 15: Una vez ejecutoriada la resolución se le entregará al comerciante sancionado copia auténtica de la misma, a fin de que cancele la multa correspondiente, remitiendo a la Comisión copia del recibo de liquidación de pago de la multa. Para tales efectos, la Comisión deberá anotar la numeración del recibo y la fecha de pago en la copia de la resolución de multa existente en el expediente y ordenar el archivo del mismo.

Se concederá un período de 10 días hábiles para la cancelación de la multa que se haya impuesto.

ARTICULO 16: La Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, en caso de incumplimiento remitirá la documentación respectiva al Ministerio de Hacienda y Tesoro, para garantizar el cobro de las multas y sanciones impuestas a los infractores de la Ley y este decreto, a través de la jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17: La Comisión podrá solicitar a la Dirección General de Comercio Interior o a la Dirección Provincial respectiva del Ministerio de Comercio e Industrias el cierre temporal del establecimiento y/o la cancelación de la Licencia Comercial del comerciante infractor durante el período de su incumplimiento.

ARTICULO 18: la Comisión impondrá en atención a la gravedad de la infracción en los casos de prácticas de comercio que atenten contra disposiciones de protección al consumidor, multas de cien balboas a diez mil balboas (B/. 100.00 a B/. 10,000.00) como también, en los casos de infracciones para las cuales no existan sanciones específicas, con multa de cincuenta balboas a cinco mil balboas (B/. 50.00 a B/. 5,000.00).

ARTICULO 19: la comisión o las Administraciones Regionales llevarán un registro de los expedientes de Comerciantes Sancionados y velarán porque las resoluciones de multas emitidas por la Comisión sean debidamente canceladas y depositadas a favor del Tesoro Nacional.

## **CAPITULO V**

### **NOTIFICACIONES Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

ARTICULO 20: Las notificaciones de las decisiones, avisos, citaciones o resoluciones que deba hacer Comisión, se harán mediante edictos fijados en lugar visible de la oficina de La Comisión por el término de 5 días hábiles, a cuyo vencimiento se entenderá verificada la notificación. Se exceptúan de este procedimiento las notificaciones personales que expresamente se establezcan en la Ley o este decreto.

Los edictos llevarán una numeración anual continua y se confeccionará un original y una copia, los originales formarán un cuaderno que se conservará en los archivos de la Comisión

y la copia se agregará al expediente correspondiente. El edicto original deberá expresar claramente la fecha y hora de su fijación y desfijación.

ARTICULO 21: Las resoluciones que emita la Comisión admitirá recurso de apelación ante el Pleno de la Comisión, Verificada la notificación de una resolución. el apoderado del interesado tendrá un término de cinco días hábiles para interponer y sustentar el recurso correspondiente.

ARTICULO 22: La no sustentación del recurso de apelación se considerará desierto y la Comisión resolverá de acuerdo a lo que consta en el expediente.

ARTICULO 23: Este Decreto entrará a regir a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial.

Dado en la ciudad de Panamá, a los quince días del mes de julio de 1997.

ERNESTO PEREZ BALLADARES  
Presidente de la República

RAUL ARANGO GASTEAZORO  
Ministro de Comercio e Industrias