



*República de Panamá*  
*Procuraduría de la Administración*

Panamá, 16 de octubre de 2023  
Nota C-151-23

Licenciado  
**Adviel Centeno Mayta**  
Apoderado General  
CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A.  
Ciudad.

**Ref.: Facultades de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia e interpretación y aplicación del artículo 117 de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007.**

Licenciado Centeno:

Hacemos referencia a su nota No.23-NJS-247 de 5 de octubre de 2023, recibida en esta Procuraduría el 6 de octubre del año en curso, a través de la cual, en su condición de apoderado general de la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A., eleva consulta a este Despacho, relacionada con la interpretación y aplicación del artículo 117 de la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007<sup>1</sup>, así como de las facultades de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en lo que respecta a las citaciones, en los siguientes términos:

*“Acudimos a Usted con el propósito de extender formal consulta, respecto a la interpretación y aplicación del artículo 117, de la Ley 45 de 31 de octubre de 2017, que refiere al **Procedimiento Administrativo establecido para las Citaciones en el Proceso de Decisión de Quejas**, de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).*

*Sobre el particular, tenemos a bien solicitar... se no esclarezca, en apego a derecho y Procedimiento Administrativo de Citaciones en el Proceso de Decisión de Quejas, lo siguiente: ¿Es menester, que la ACODECO, al correr traslado de la queja admitida, se dirija a entregar la citación en el domicilio del Representante Legal de Cable & Wireless Panamá, S.A, previamente informado por escrito, o bien, que la ACODECO, bajo su mejor criterio de proximidad a la ocurrencia de la queja, proceda a la entrega de la citación en un establecimiento de la empresa distinto de su Representante legal?*

*...”*

---

<sup>1</sup> “Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición.”

Luego de leído el contenido de su escrito, este Despacho observa que el punto central de su solicitud, obedece a un análisis de las actuaciones realizadas por la ACODECO, de manera posterior a la expedición de las boletas de citaciones dirigidas al Representante Legal de la empresa de Cable & Wireless Panamá S.A.; toda vez que presuntamente, éstas son entregadas en cualquiera de las actuales veinticinco (25) tiendas y/o centros de atención a clientes distribuidas a nivel nacional, teniendo conocimiento que su Representante Legal, tiene un único domicilio a nivel nacional para recibir notificaciones.

Al respecto, primeramente debo señalar, que el artículo 2 de la Ley No.38 de 31 de julio de 2000, que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, señala que sus actuaciones “...se extienden al ámbito jurídico administrativo del Estado, excluyendo las funciones jurisdiccionales, legislativas y en general, las competencias especiales que tengan otros organismos oficiales”, supuesto que no se configura en el caso que nos ocupa, toda vez que lo que se solicita está relacionado con el ejercicio de las funciones privativas de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mismas que conllevan a presuntas actuaciones litigiosas particulares en el ámbito jurídico administrativo.

No obstante, en aras de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 6 del artículo 3 de la citada Ley No.38 de 2000, conforme al cual corresponde a este Despacho, brindar orientación legal al ciudadano que consultare su parecer respecto a determinada interpretación de la ley o el procedimiento que se debe seguir en un caso concreto, procederemos a brindarle una orientación objetiva y cónsona con el tema objeto de su consulta, esperando de esta manera sean aclaradas las dudas que pudieron surgir al respecto, veamos:

**I. De la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición.**

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<sup>2</sup>.

En ese sentido, de conformidad con lo que dispone su artículo 2, la misma 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.

Cabe resaltar, que 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<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Cfr. Artículo 1 de la Ley No.45 de 2007.

<sup>3</sup> Cfr. Artículo 38 *Ibidem*.

En lo que respecta al Proceso de Decisión de Quejas, contenido en el Capítulo III de la referida Ley No.45 de 2007, es preciso señalar que el artículo 116 establece que 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.

Por lo tanto, se determina en el referido artículo, que de admitirse la referida 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; aunado a ello, en dicha providencia, se correrá traslado de la queja al agente económico o proveedor de servicios, por un término de cinco días hábiles.

Con referencia a lo anterior, preciso señalar que el artículo 117 (*que trata sobre las citaciones a los agentes económicos o proveedores de servicios*), establece lo siguiente:

*“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...” (Lo subrayado es nuestro)*

Se desprende del artículo citado, los siguientes aspectos de importancia:

1. La boleta de citación debe indicar el lugar, fecha, hora y el motivo de la diligencia.
2. Se determina que dicha boleta de citación, deberá ser 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.

Cabe destacar que, en concordancia con la precitada excerta legal, el artículo 55 del Decreto Ejecutivo No.46 de 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.”*, establece entre otras cosas, lo siguiente:

*“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...” (Lo subrayado es nuestro)*

Como bien se observa, el artículo citado dispone entre otros aspectos, que el Director Nacional de Protección al consumidor o a quienes él designe, tienen la obligación de realizar el traslado de la queja, la cual deberá ser entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento de no hallarse el primero.

De esta manera damos respuesta a su solicitud, reiterándole que la opinión aquí vertida, no constituye un pronunciamiento de fondo, o un criterio concluyente que determine una posición vinculante, en cuanto a lo consultado.

Atentamente,

  
**Rigoberto González Montenegro**  
Procurador de la Administración



RGM/cr  
C-152-23