



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
 13 de noviembre de 2008

Ley No.45 de 31 de octubre de 2007 "Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia"	Proyecto de Decreto Ejecutivo "Por el cual se aprueba el Reglamento de los Títulos II y V - Capítulos II y III - y Artículo 100, numeral 2 del Capítulo Único del Título III de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición"
Título II Protección al Consumidor Capítulo I Contratos, Garantías y Normas de Publicidad	Título II Protección al Consumidor Capítulo I Contratos, Garantías y Normas de Publicidad
<p>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.</p> <p>Artículo 33. Definiciones. Para efectos de este Título, los siguientes términos se entenderán así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Artículo 32. <i>Beneficiarios.</i> Son beneficiarios de las normas de este Título todas las personas naturales o jurídicas que adquieran o utilicen bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatarios finales. Se considera asimismo consumidor o usuario en forma gratuita a quien demuestre con cualquier elemento de prueba que sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Los contratos o las transacciones para la compra de bienes muebles e inmuebles destinados al consumidor y la prestación de servicios profesionales o técnicos se sujetarán a las disposiciones de este Título. No serán beneficiarios quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros ni los contratos realizados entre consumidores.</p> <p>Artículo 33. <i>Definiciones.</i> Para efectos de este Título, los siguientes términos se entenderán como sigue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedor. Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que como industrial, comerciante, profesional o cualquier otro tipo de agente económico desarrolla de manera habitual, aun ocasionalmente y a título oneroso o con un fin comercial, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. A fines de lo señalado en la definición de proveedor, se considera habitual aquella actividad que se



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en ella. Este concepto no está obligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. 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. Se entenderá ocasional la actividad de un proveedor cuando sea distinta a la que habitualmente desarrolla.

2. Consumidor. Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.

3. Contrato de adhesión. Aquél 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. Todo contrato tipo o de adhesión, presentado en formularios, en serie o mediante cualquier otro procedimiento similar, deberá ser redactado en idioma español y con caracteres legibles a simple vista para una persona de visión normal.

Deberá estar redactado en términos claros y comprensibles para el consumidor y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato. De todo contrato celebrado entre proveedores y consumidores deberá darse copia a las partes.

4. Asociación de consumidores organizados. Se entenderá por tal a toda organización constituida por personas naturales, independiente de todo interés económico, comercial o político, y cuyo objeto sea garantizar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios y promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.

Artículo 34. Función estatal. Son funciones esenciales del Estado, para la protección de los consumidores y usuarios:

1. Velar por que los bienes que se producen, fabrican y comercializan y los servicios que se prestan en el mercado local cumplan las normas de calidad, salud, seguridad y ambientales.
2. Formular programas de educación formal e informal, 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, ágiles y gratuitos de tutela administrativa, judicial y extrajudicial para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.
4. Hacer cumplir las normas industriales, técnicas, de calidad y de salud humana y animal universalmente aceptadas, que sean adoptadas por la Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas y por las autoridades sanitarias respectivas.
5. Hacer cumplir las normas de metrología legal vigentes relacionadas con los métodos e instrumentos de medición, en lo que concierne a las exigencias técnicas y jurídicas reglamentadas



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 por las instituciones correspondientes, a fin de

que tienen como fin asegurar la garantía pública y proteger al consumidor desde el punto de vista de la seguridad, la salud, la economía, el ambiente y la precisión conveniente de las mediciones, propiciando su actualización, información adecuada a la población y control permanentes.

6. Fomentar y reglamentar la creación de asociaciones de consumidores organizados. La Autoridad de aplicación dictará las normas a las que deberán ajustarse las asociaciones de consumidores constituidas como asociaciones civiles con personería jurídica para funcionar en el ámbito nacional. Serán finalidades de las Asociaciones de Consumidores, entre otras:

- a) Promover y proteger los derechos de los consumidores.
- b) Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- c) Representar los intereses de los consumidores ante las autoridades de gobierno o ante los proveedores.
- d) Recopilar, elaborar procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.
- e) Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor.

7. Garantizar a los consumidores los derechos universalmente aceptados y reconocidos por Organizaciones Internacionales en las que la República de Panamá sea parte.

8. Verificar que exista un adecuado abastecimiento de los bienes y servicios de primera necesidad y adoptar las medidas necesarias para su cumplimiento efectivo

Artículo 35. *Derechos de los consumidores.* Los consumidores tendrán, entre otros, derecho a:

1. Ser protegidos eficazmente respecto de los productos y servicios y sus efectos 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 veraz, clara, suficiente, gratuita y oportuna sobre las características del producto o servicio ofrecido, que permita tomar una decisión libremente al momento de realizar su adquisición o contratación, así como para efectuar el uso o consumo adecuado de éstos, de conformidad con las leyes nacionales y las características específicas de lo contratado.
3. Tener acceso a una variedad de productos necesarios para vivir dignamente, como alimentos, agua, energía, vestido, vivienda, educación y salud adecuados y servicios competitivos comparativamente analizables, que les permitan elegir libremente su adquisición o contratación y a la promoción de modalidades sostenibles de consumo.
4. Ser protegidos en sus intereses económicos y sociales, mediante el trato justo, no



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

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

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 Órgano 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

discriminatorio y digno 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 ofrecidos.

Los proveedores deberán garantizar estas condiciones de atención y trato a los consumidores y usuarios. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialicen. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser aprobada por la Autoridad de aplicación invocando razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

5. Ser escuchados de manera individual o colectiva por las instituciones correspondientes, a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o agruparse en asociaciones de consumidores que serán consideradas de interés social, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita, buscando la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos y difusos.

6. Recibir educación, capacitación y orientación, con el fin de ser formados debidamente para que las relaciones de consumo sean equilibradas y transparentes.

7. Ser representados, realizar consultas y participar a través de las asociaciones de consumidores, en la elaboración de normas generales que les afecten.

Artículo 36. *Obligaciones del proveedor.* Son obligaciones del proveedor frente al consumidor las siguientes:

1. Informar, clara y verazmente y en forma siempre gratuita al consumidor, sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como su naturaleza, composición, contenido, peso, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones, precio y cualquier otra condición determinante, lo que se consignará en el empaque, recipiente, envase o la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial, en términos comprensibles y legibles, debiendo comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas para garantizar la seguridad de los mismos.

Dicha información deberá constar necesariamente en la etiqueta o información que el proveedor entregue al consumidor 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 Órgano Ejecutivo a través del Ministerio de Salud. En caso de que se trate de los demás productos o servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, la Autoridad de aplicación determinará



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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. 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.

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

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

9. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

10. 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.

11. Extender factura o comprobante de compra en el que conste claramente el Registro Único de Contribuyente, la identificación de los bienes o servicios, el precio y la fecha de entrega.

12. 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,

cuáles de estas informaciones deberán suministrarse, atendiendo al género o a la naturaleza de cada clase de producto o servicio.

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 el artículo 81 de esta Reglamentación, 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, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores inmediatamente las advertencias del caso, de conformidad con lo siguiente:

a) 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, apenas existan indicios para suponer la existencia del peligro.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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.

g) 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.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

en términos diferentes a los pactados en el contrato.

13. Apegarse a la ley, a los buenos usos mercantiles y a la equidad en su trato con los consumidores.

14. Informar al comprador de las condiciones de venta que ofrece el proveedor de bienes o servicios.

15. 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.

16. Prestar el servicio objeto de su actividad comercial sin discriminación de ningún tipo.

Este artículo será reglamentado por el Órgano Ejecutivo.

El importador o proveedor que re-empaque, re-envase, re-etiquete o modifique el empaque original o la etiqueta de un producto, no podrá adulterar ni ocultar la información de origen, tales como su naturaleza, composición, contenido, peso, origen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones para su uso o consumo, precio y cualquier otra condición determinante.

Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, 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.

2. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse ineludiblemente y de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:

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

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

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

d) La tasa de interés efectiva anual.

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

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

g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.

h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando la autoridad declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

La omisión de consignar la tasa de interés efectiva anual en las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo, determinará que la obligación del consumidor se limite a abonar intereses a la tasa pasiva 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 de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituírsele las sumas que con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado. El proveedor no podrá exigir el pago del crédito otorgado para la compra de un bien o servicio hasta que el bien sea entregado. Para los casos de prestaciones de servicios se entenderá que los pagos



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

deben realizarse una vez iniciada la prestación. Sólo son exigibles las sumas correspondientes a los servicios efectivamente prestados.

Las autoridades respectivas adoptarán las medidas conducentes para que las entidades bancarias o financieras que operan en el país cumplan en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado precedentemente.

3. Informar al consumidor sobre las garantías de los productos o servicios y las condiciones de éstas, de tal forma que con anterioridad a su adquisición o contratación, disponga de toda la información relevante y necesaria para su decisión.

4. Informar fehacientemente 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.

5. 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. En todos los supuestos, la información referida deberá ser suministrada al consumidor de forma inequívoca y fehaciente, antes de su adquisición o contratación.

6. Mantener informado al consumidor en el caso de la prestación de servicios, sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva. A esos fines, el proveedor deberá informar por escrito al consumidor o usuarios lo siguiente:

- a) La naturaleza de la reparación.
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas.
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa.
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

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

8. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio. 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 o usuario.

9. 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. La Autoridad de aplicación adoptará las medidas necesarias para ejercer el control permanente del cumplimiento de las normas de metrología legal vigentes.

10. 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:

- a) La descripción y especificación del bien.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

b) Nombre y domicilio del vendedor y su inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.
c) Nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o importador cuando corresponda.
d) La mención de las características de la garantía conforme a lo establecido en la Ley.
e) Plazos y condiciones de entrega.
f) El precio y condiciones de pago.
g) Los costos adicionales si existieren, especificando el precio final a pagar por el adquirente.

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. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en la Ley o esta Reglamentación, aquéllas deberán ser escritas en letra destacada y suscritas por ambas partes.

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

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

Será nulo el contrato que estuviera firmado por el consumidor con espacios en blanco 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 que pudieran ser llenados con posterioridad por el proveedor, en términos diferentes a los pactados en el contrato.

11. Apegarse a la ley, a los buenos usos mercantiles y a la equidad en su trato con los consumidores. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios.

12. 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 debidamente comprobada.

La Autoridad de aplicación velará por el estricto cumplimiento de este precepto mediante el ejercicio de sus competencias en cada caso.

13. 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 fortuitas o de fuerza mayor debidamente justificadas.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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

14. La información ofrecida por el proveedor sobre las condiciones de venta, deberá ser oportuna y estar disponible para el consumidor con anterioridad a su decisión de contratar.

Artículo 37. Idoneidad de los productos. Es la identidad entre lo que un consumidor, actuando responsablemente, esperaría de un producto o servicio dadas las circunstancias y fines de su adquisición, uso o disfrute y las características que el producto o servicio tienen en realidad. La falta de correspondencia entre lo que un consumidor esperaría y lo que efectivamente recibió, constituye falta de idoneidad y genera responsabilidad del proveedor.

Los fabricantes, importadores, distribuidores o proveedores, según corresponda, serán responsables por la idoneidad, la calidad, entendida como propiedad inherente de cualquier objeto o servicio que permite compararlo con cualquier otro de su misma especie, 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.

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.

Se considera que un producto y/o servicio es defectuoso cuando no garantiza al consumidor el funcionamiento normal y acorde con el fin para el cual es creado, tales como:

1. El diseño del producto.
2. La eficacia del servicio.
3. La manera en la cual el producto y/o servicio ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias.
4. El uso previsible del producto y/o servicio brindado.
5. Los materiales, el contenido y la condición del producto y/o servicio brindado.

Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de contratación en una relación de consumo cuando hay silencio de las partes y no existan otros elementos de prueba que demuestren lo acordado, se acudirá a las buenas costumbres, usos comerciales, y a las circunstancias que rodean la adquisición, siempre que éstas no desmejoren las condiciones para el consumidor. En lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios por los cuales éstos suelen adquirirse o contratarse.

Artículo 38. Vínculo proveedor-publicidad. La oferta dirigida a consumidores potenciales



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 registrarán 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,

indeterminados, 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. Dicha información formará parte del contrato de venta que se celebre entre el proveedor y el consumidor.

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 39. Sin reglamentar.

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 la Ley a favor de los consumidores.

Artículo 41. Examen de contratos. Las empresas proveedoras mantendrán a disposición de la Autoridad de aplicación una copia de los contratos y demás documentos que se refieran a las operaciones, incluidas las crediticias que se regulan en esta Ley, 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 además:

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 42. Garantía de bienes. En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos o usados, tales como artefactos electrodomésticos, mobiliarios y otros cuya complejidad o valor económico de mercado amerite su cobertura, 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 o vicio de cualquier índole del producto, aunque



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

importador, distribuidor o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente. Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo 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 periodo 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.

hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, o por causa imputable al fabricante, importador, distribuidor o proveedor, afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o no funcionen adecuadamente.

La garantía legal tendrá vigencia por tres (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por seis (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

Cuando los bienes no funcionen adecuadamente durante el periodo 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 o sustitución. En caso de que se compruebe que el consumidor no ha 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 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. 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, alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste 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, diagnóstico y cotización y solicitará la autorización expresa del consumidor antes de iniciar la reparación.

Artículo 44. Garantía en otros servicios. En los servicios distintos a los de reparación, que hubieren



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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. Si dentro del periodo de garantía estipulado para

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 45. Condiciones de garantía. Los términos y las condiciones de las garantías de los bienes y servicios deberán constar por escrito en idioma español 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. La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor.
2. Nombre y dirección exactos del consumidor.
3. La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización, 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. Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento.
5. 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 ésta no se hubiera efectuado inmediatamente, o si se hubiera realizado fuera del establecimiento del proveedor.
6. 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.
7. Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.
8. Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado y lugar donde debe ser presentada la reclamación en caso de disconformidad del consumidor con los servicios prestados.. 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. Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríe las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

Artículo 46. Obligaciones del proveedor en la garantía. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo 42, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. Son solidariamente responsables del



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

equipos o productos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor 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, el término para su reparación o reemplazo será de hasta seis meses, siempre que en la garantía se pacte, libremente entre proveedor y consumidor, la responsabilidad del primero en caso de no poder reparar el bien dentro de los primeros treinta días.

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

otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el mencionado artículo. El proveedor dará 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 sustitución. De no ser posible esta última, 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 período 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.

En el caso de la producción, fabricación, ensamblaje, importación, distribución o comercialización de bienes respecto de los que no se brinde el suministro oportuno de partes y accesorios o servicios de reparación o mantenimiento, o en los que dichos suministros o servicios se brinden con limitaciones, los proveedores deberán informar tales circunstancias de manera clara e inequívoca al consumidor.

De no brindar dicha información, quedarán obligados y serán responsables por el oportuno suministro de partes y accesorios, servicios de reparación y mantenimiento de los bienes que produzcan, fabriquen o ensamblen, importen o distribuyan durante el lapso en que los comercialicen en el mercado nacional y, posteriormente, durante un lapso razonable en función de la durabilidad de los productos. Se entiende por lapso razonable a los efectos de este artículo, aquel período de tiempo que promedie la vida útil del bien.

Cuando se trate de vehículos de motor que no sean automóviles, camionetas o equipos de tecnología sofisticada, será obligación del proveedor o distribuidor suministrar toda la información expresa al respecto, entendiéndose la disponibilidad de obtención de repuestos o piezas así como el tiempo necesario para su adquisición, reparación o reemplazo.

El término de la garantía para su reparación o reemplazo será de seis (6) meses de acuerdo a lo estipulado en el artículo 42, siempre que no se pacte libremente entre proveedor y consumidor por un período mayor.

Artículo 47. Vehículos de motor. 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.

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



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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. 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 siguientes vehículos:

1. Los de colección.
2. Los de carrera deportiva.
3. Los fúnebres.
4. Las ambulancias.
5. Las limusinas.
6. Los que tengan modificaciones especiales para personas con discapacidad.

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.

garantía del fabricante. El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor la garantía de fábrica por escrito.

En el caso de cualquier vehículo de motor usado, entendiéndose a los fines del presente artículo a los automóviles vendidos a consumidores finales, los proveedores no podrán importar al territorio nacional vehículos cuyo modelo de fabricación sea de más de cinco (5) 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 (6) meses o quince mil (15.000) kilómetros, lo que ocurra primero. Se exceptúan de esta prohibición los siguientes vehículos:

1. Los de colección.
2. Los de carrera deportiva.
3. Los fúnebres.
4. Las ambulancias.
5. Las limusinas.
6. Los que tengan modificaciones especiales para personas con discapacidad.

Artículo 48. Vicios ocultos. El consumidor podrá optar por pedir la rescisión del contrato o la reducción del precio, sin derecho a reclamo posterior, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de uso al que normalmente se le destina y que, de haberlos conocido, el consumidor no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella. El proveedor estará obligado a recibirlos y a devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio.

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.

En lo atinente al transporte, retiro y devolución de los bienes a reparar o sustituir, se aplicarán las disposiciones del segundo párrafo del artículo 42 del presente, 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 los demás casos, la entrega y retiro se harán en el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta o en el domicilio del prestador de la garantía, si este último tiene su domicilio en la misma localidad que el consumidor.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 periodo 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

Artículo 50. Prórroga de la garantía. El tiempo que utilice el proveedor para honrar la garantía de productos o servicios, incluyendo el tiempo que le tome la reparación, cambio u otras medidas, suspenderá el plazo de vigencia de la garantía, el cual será interrumpido si supera el plazo de treinta (30) días y no correrá en contra del consumidor, entendiéndose prorrogada por un tiempo igual al que utilice el proveedor para ejecutar las acciones descritas. El plazo de suspensión se computa desde la entrega efectiva del bien o servicio al proveedor o desde que éste ha sido puesto a su disposición para ser recogido, según corresponda.

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 son 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 51. Renovación de la garantía. En caso que en cumplimiento de una garantía se entregare un nuevo bien al consumidor, el plazo de vigencia de la garantía se renovará íntegramente respecto del nuevo bien entregado. Las sustituciones de partes o componentes que se incorporen a los bienes reparados gozarán de las mismas garantías. La renovación de que trata este artículo aplicará solamente por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, proveedor o importador.

Artículo 52. Rehúso de la garantía. El proveedor podrá rehusarse a cubrir la garantía en los siguientes supuestos:

1. Cuando el reclamo se solicite vencido el plazo de la garantía.
2. Cuando el defecto o problema hubiese estado expresamente excluido de la garantía y siempre cuando tal exclusión hubiese sido comunicada de manera indubitable y clara al consumidor.
3. Cuando el bien no haya sido utilizado cumpliendo las condiciones e instrucciones de uso o las advertencias comunicadas de manera expresa y clara al consumidor. Si las condiciones de uso, instrucciones o advertencias hubiesen sido comunicadas en idioma distinto al español, no serán oponibles a los consumidores y el proveedor no podrá eximirse de su responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, salvo que tal información hubiera sido irrelevante dada la conducta desarrollada por el consumidor.

Artículo 53. Custodia de bienes. El proveedor que reciba un bien para reparación, mantenimiento o limpieza, será responsable de custodiar el bien para mantenerlo en las mismas condiciones que le fueron entregadas por el consumidor.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

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 de reposición 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.

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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 del presente Reglamento.

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 ocurran dentro de sus instalaciones o áreas adyacentes.

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.

Artículo 54. Libertad contractual en la garantía. El proveedor podrá ofrecer o pactar libremente, términos y condiciones de garantía superiores a los establecidos por el artículo 42 del presente quedando obligado por ello al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor.

Artículo 55. Garantía del fabricante. El fabricante está obligado a conceder garantía del funcionamiento eficiente del producto que manufactura por el período de tiempo que promedie la vida útil del bien. 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. Quienes ofrezcan bienes muebles o servicios a consumidores finales deberán indicar al público en forma clara, precisa y legible y en lugar visible, su precio



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Artículo 56. Información de precios. En todo establecimiento de venta de bienes a los 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.

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 ciento por ciento (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 periodo de tiempo variable, no prefijado. En estos casos, el precio deberá fijarse por minuto de estacionamiento.

expresado en moneda de curso legal y forzoso. El mismo deberá ser el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que deba abonar el consumidor final. En los casos en que se acepten además otros medios de pago, tal circunstancia deberá indicarse claramente en los lugares de acceso al establecimiento juntamente con el valor en moneda legal al que será considerado el medio de pago de que se trate. En esos supuestos, el proveedor estará obligado a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjetas de crédito ó débito.

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. 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.

La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad. Cuando se realice 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.

En el caso de bienes muebles, la exhibición se hará sobre cada objeto, artículo, producto o grupo o conjunto de una misma mercadería que se encuentre expuesta a la vista del público. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no sea posible, deberá utilizarse lista de precios. 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.

En el supuesto de servicios de alquileres de estacionamiento, el proveedor deberá cumplir lo siguiente:

1. Anunciar mediante un letrero de cuatro (4) por ocho (8) pies - un metro veinte centímetros (1,20 m.) por dos metros cuarenta centímetros (2,40 m.) - y con letras reflectivas de veinte (20) centímetros como mínimo, ubicado en lugar visible, el precio del servicio y sus condiciones.
2. Cuando se cobre el ciento por ciento (100%) del tiempo de uso del estacionamiento, el letrero deberá también consignar lo siguiente: "Este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes", como también las tarifas vigentes y condiciones del servicio.
3. Cuando el titular del estacionamiento se obligue a facilitar una plaza de estacionamiento por un período de tiempo variable, no prefijado, no se permitirá el cobro por fracción o redondeo al alza. En estos casos, el precio deberá fijarse por minuto de estacionamiento, circunstancia que deberá informar al consumidor previamente a la prestación del servicio de la misma forma que la establecida en los numerales anteriores.

Artículo 57. Devolución de las sumas pagadas. En todos los casos en que proceda la devolución de sumas pagadas por el consumidor, no podrá obligarse al adquirente del bien o servicio a recibir



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

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.

Si la operación 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, deberá rembolsar lo recibido en dinero efectivo dentro de los diez (10) días.

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 devolución de las sumas percibidas en dinero efectivo dentro del plazo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 58. 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. 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, imitada, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta. Los consumidores afectados por publicidad engañosa tendrán derecho a resolver el contrato de venta, cada parte devolviendo lo que hubiera recibido.

Artículo 59. Publicidad. Cuando se publiciten voluntariamente precios de bienes, muebles o inmuebles, o servicios, por cualquier medio (gráfico, radial, televisivo, cinematográfico, Internet u otros), deberá hacerse de acuerdo con lo establecido en este artículo de la Ley, especificando además junto al bien publicitado, la marca, el modelo, tipo o medida y país de origen del bien, debiendo precisarse, en cada pieza publicitaria, su ubicación y el alcance de los servicios cuando corresponda, como así también la razón social del oferente y su domicilio en el país, o la indicación expresa de tal circunstancia cuando no la hubiere. En todos los casos, la información deberá exhibirse en caracteres tipográficos legibles, de buen realce, destaque y visibilidad, debiendo, para la indicación del país de origen, utilizarse caracteres de tamaño no inferior a los que se utilicen para colocar la denominación del producto y su marca.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

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, domicilio y número de RUC 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 aprobación de productos emitidos por autoridad competente.

Artículo 60. Testimonio en anuncios publicitarios. Los anuncios publicitarios que se basen en testimonios deben ser ciertos y auténticos. Las personas que ofrezcan su testimonio deberán ser identificados en el medio por su nombre completo y número de cédula o identificación personal. De igual forma los profesionales y/o idóneos que den sus testimonios sobre un producto o servicio deberán identificarse con su nombre completo, título, especialidad y el número de licencia o patente para ejercer. Para todos los efectos, el proveedor deberá mantener a disposición de la Autoridad de aplicación la información contenida en este artículo hasta por un término de seis (6) meses, contado desde la última publicación.

Artículo 61. Aclaraciones. Las leyendas, cintillos, asteriscos, o cualquier otro llamado de atención que aclare, condicione, restrinja o limite el uso del bien o servicio publicitado en cualquier medio de comunicación, deberán ser visibles, legibles, claros, veraces y sin ambigüedades.

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 el mismo 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.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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

Artículo 62. Duración de promociones. La publicidad relativa a ofertas, promociones, rebajas, descuentos, condiciones especiales o circunstancias análogas deberá indicar la duración de las mismas o el número de unidades a ofertar. Cuando el proveedor o agente económico incluya en sus promociones más de un lugar físico de venta, deberá consignar cuántas unidades se encontrarán disponibles en cada almacén o local comercial y por cuánto tiempo. En caso contrario, el anunciante estará obligado a proporcionar a los consumidores que lo soliciten los productos o servicios ofertados en las condiciones señaladas.

Artículo 63. 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 competente.
2. El formato, dimensiones, tiempo de duración, forma y oportunidad de difusión, incluyendo el arte o esquema del aviso, serán los mismos utilizados en la Publicidad original.
3. El incumplimiento de la orden de rectificación publicitaria en el tiempo y forma indicados por la Autoridad de aplicación hará incurrir al obligado en desacato.

Artículo 64. Ventas especiales. 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 en el mercado o a los normales del establecimiento, 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.
2. Informar al consumidor si es sobre mercancía seleccionada indicando los sectores o artículos ofertados.
3. 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.
4. 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



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

muebles o servicios, bastará con su indicación genérica sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo o servicio rebajado.

5. Todo bien o servicio adquirido en las ventas especiales gozará de las mismas garantías que si fuesen comprados en las ventas regulares.

Artículo 65. Presunción de novedad. 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 la factura y en la publicidad.

De conformidad con el artículo 46 del presente y con relación a las piezas utilizadas en los 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. En caso de que lo anterior no sea informado al consumidor con antelación, se presumirá que las piezas utilizadas en los servicios de reparación son nuevas.

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, el proveedor deberá informar tales circunstancias al consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley, dejando constancia 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. En el caso de oferta de bienes usados, será de aplicación lo establecido respecto a las garantías en el artículo 42 de este reglamento.

Artículo 67. Pago al crédito. No se perfeccionarán las ventas a crédito hasta que efectivamente se entregue el bien objeto del contrato. Los descuentos no podrán realizarse antes de la entrega del bien.

Artículo 68. Información para 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. Serán requisitos de la Venta a Domicilio:

1. El nombre y la dirección del proveedor y de su agente vendedor a domicilio con anotación de su cédula de identidad personal y demás generales.
2. Los datos de Inscripción del proveedor en el Registro Público, si fuese una persona jurídica.
3. El nombre y la dirección del consumidor y las personas autorizadas a recibir los bienes objeto



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 Órgano 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.

del contrato.
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 a crédito, así como la modalidad de la venta a crédito.
6. La fecha de la compra, el plazo de entrega y el lugar exacto en donde se perfeccionará la entrega de lo adquirido.
7. Las firmas del precontrato o documento pro-forma de ambas partes y la firma como testigo, de un pariente del consumidor, comprendido dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, indicando su nombre y cédula de identidad. Si el comprador no pudiese firmar, estampará su huella digital en el instrumento.
Se exceptúan de esta obligación, los bienes y servicios que, por su naturaleza, no requieran de precontrato o documento pro-forma. La Autoridad de aplicación de la Ley determinará a que bienes o servicios se les aplicará esta excepción.

Artículo 69. Constancia de ventas. Las ventas a domicilio deberán constar en un contrato, factura o documento similar. Los términos allí señalados no podrán contravenir lo estipulado en el precontrato o documento pro-forma, salvo en lo que le sea favorable al consumidor. Se le entregará al consumidor una copia debidamente firmada por el proveedor del contrato pro forma y del contrato o factura final.

Artículo 70. Cumplimiento de ventas a domicilio. Sin reglamentar.

Artículo 71. 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 corridos, 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



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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

consumidor deberá poner la cosa a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que la recibió, debiendo restituir el proveedor al consumidor los importes recibidos". La fórmula preestablecida deberá ser consignada en negrita y caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo, al doble del tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

Artículo 72. Ventas a plazo. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 36, punto 2 del presente y 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. Descripción detallada de los bienes que se venden o de los servicios que se prestan.
2. El precio de contado del bien o servicio ofertado, detallado en forma individual.
3. La tasa de interés efectiva aplicada en el financiamiento y su método de cálculo, para ser aplicado sobre el precio de contado.
4. 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.
5. El número total de pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de cada uno de ellos.
6. 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.
7. La existencia de exoneraciones por pagos puntuales, 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.
8. La existencia de pagos extraordinarios.
9. La garantía del bien, en los casos en que proceda. En caso de que se otorgue en documento aparte, se expresará que éste forma parte integral del contrato.
10. Los demás elementos previstos en la Ley y demás normas pertinentes.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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

Artículo 73. Cuentas rotativas de crédito. 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.

Artículo 74. 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 de aplicación lo determine conforme pautas y criterios objetivos.
3. Autoricen al proveedor a rescindir sin causa el contrato, sin que medie incumplimiento del consumidor.

En los contratos por tiempo indeterminado podrá rescindirse sin causa cuando se prevea la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme la naturaleza y características del objeto del contrato. La Autoridad de aplicación podrá prever requisitos adicionales para casos



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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, establecido en el Código Judicial o en leyes especiales.

8. Sean ilegibles.

9. Estén redactadas en idioma distinto del español.

especiales.

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 previsión en contrario autorizada por normas legales especiales.

c) Se limite la facultad 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. 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.

10. 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.

11. Infrinjan normas de protección del medio ambiente o posibiliten su violación.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

12. Sean ilegibles o estén redactadas en idioma distinto del español.

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 75. 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.

Artículo 76. Interpretación de contratos de adhesión. Sin reglamentar

Artículo 77. Contratos de prestación de servicios o suministro de bienes. Cuando la contratación de un servicio haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación. La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia escrita dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. Esta disposición debe ser publicada en la factura o documento equivalente que la empresa suministre al consumidor o usuario habitualmente. Queda prohibido al proveedor aplicar ningún tipo de sanción o carga onerosa, 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, cuando las causas sean imputables al mismo.

Artículo 78. Expresión de las condiciones en la garantía. Los contratos escritos de consumo, las



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 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 de construcciones nuevas 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

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, y las informaciones que por imperativo legal brinden por escrito los proveedores a los consumidores, deberán instrumentarse 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 estará a lo dispuesto en dichas normas.

Cuando determinados textos, informaciones o cláusulas, por imperativo legal deban incluirse en forma destacada, notoria, ostensible o similar, deberán consignarse en negrita, con caracteres tipográficos equivalentes, como mínimo a una vez y media el tamaño de los utilizados en el cuerpo o texto general del documento.

Artículo 79. Construcciones nuevas. Sin Reglamentar.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

contrato, con la correspondiente devolución total de las sumas abonadas y sin ningún tipo de penalización.

Los contratos deberán 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.

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 por la Autoridad, podrá ser sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la presente Ley.

Capítulo II
Legitimación

Artículo 80. 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.

Artículo 81. Retiro de bienes. El proveedor de productos o servicios potencialmente nocivos o peligrosos para la salud o seguridad, deberá informar de manera ostensiva y adecuada respecto de su nocividad o peligrosidad, sin perjuicio de la adopción de otras medidas en cada caso concreto. No podrá colocar en el mercado de consumo productos o servicios que sabiendo ó 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 de aplicación y a los consumidores, mediante anuncios publicitarios en la prensa escrita, radio y televisión a su total costo.

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 de aplicación de la Ley.

Capítulo II
Legitimación

Artículo 82. Legitimación. La Autoridad de aplicación de la Ley y las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por aquélla, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores o usuarios.

Artículo 83. Acceso a la justicia. Sin reglamentar.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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. Para hacer valer sus derechos, el consumidor podrá iniciar, individual o colectivamente, los procesos para reclamar la anulación de contratos de adhesión, el cumplimiento de garantías o el resarcimiento de daños y perjuicios, de conformidad con las disposiciones de este Título, los cuales serán competencia del Órgano Judicial.

Título III
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Capítulo Único
Disposiciones Generales

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 dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00), 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.
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

Título III
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Capítulo Único
Disposiciones Generales

Artículo 100 numeral 2. Funciones específicas del Director Nacional de Protección al Consumidor. 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 numerado, 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 aplicación 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 de aplicación podrá declarar el desacato, según el caso. La justificación de la incomparecencia



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

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 decisión.

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 distintos, 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 interponerse 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 gubernativa.

Para el pago de las sanciones se aplicará lo dispuesto en el Artículo 123 del presente Reglamento.

Título V
Procedimiento Administrativo
Capítulo II
Proceso de Conciliación al Consumidor



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Título V
Procedimiento Administrativo
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 Órgano 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 111. Quejas. La Autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas 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 intermedio 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 de aplicación 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.

Artículo 112. Citación. La Autoridad de aplicación, por medio de la Dependencia 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, de aplicación con dos (2) días como mínimo de anticipación a la misma.

Artículo 113. Conciliación. Recibida una queja de parte interesada, si resulta procedente de acuerdo con las circunstancias del caso y en un plazo de diez (10) días hábiles, la Autoridad de aplicación, sin perjuicio de sus propias competencias, deberá promover la instancia conciliatoria. En caso de incomparecencia injustificada de quien inició la queja o su representante a dos audiencias se le tendrá por desistido de la misma y se remitirá la actuación al archivo. En caso de no llegarse a un acuerdo, el funcionario actuante dará por concluido el procedimiento por simple providencia y la Dirección Nacional de Protección al Consumidor podrá iniciar



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 alcancen 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.

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 dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00), las quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en los casos de violaciones a las disposiciones de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos, por parte de los proveedores de bienes y servicios.

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

investigaciones de oficio si fuera procedente.

A solicitud del consumidor, las actuaciones se remitirán a la Defensoría de Oficio para su intervención.

Artículo 114. Arbitraje de consumo. La Autoridad de aplicación organizará tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en la Ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que se establecen en el ANEXO I, que forma parte integrante de la presente reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores organizados y las cámaras empresarias.

Dichos tribunales arbitrales estarán radicados en la Ciudad de Panamá y en todas las provincias que la Autoridad de aplicación determine. Regirá el procedimiento que la Autoridad de aplicación dicte en uso de las facultades que se le delegan por este acto y que sean pertinentes para complementar el presente y permitir su adecuado funcionamiento.

Capítulo III
Proceso de Decisión de Quejas

Artículo 115. Competencia. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, será la autoridad de aplicación de esta 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 jurisdicciones.

Artículo 116. 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 de aplicación iniciará actuaciones administrativas por queja de quien invocare 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 de aplicación en los términos establecidos en este artículo 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



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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.

(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 117. Citaciones. La boleta de citación, que podrá ser emitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor o quienes el mismo designe, 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, con tres (3) días de anticipación como mínimo a la fecha establecida 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 aplicación 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 de aplicación 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 de aplicación dispondrá su cobro coactivo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 107.

Artículo 118. 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 un cuarto intermedio 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.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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

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 119. 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 de aplicación disponga la misma, en cuyo caso los costos serán compartidos por las partes. Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la Autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Artículo 120. Decisión. Sin reglamentar.

Artículo 121. Resolución y notificación. Sin reglamentar.

Artículo 122. Recursos. Para el trámite de los recursos contemplados en este artículo, serán de



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

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 periodo no mayor de diez días hábiles para que proceda a su cancelación.

aplicación las normas procesales contenidas en la Ley 38 de 31 de julio de 2000 que regula el Procedimiento Administrativo General.

Artículo 123. Pago de la sanción. La Autoridad de aplicación establecerá las formas en que las multas deberán ser canceladas, en los plazos establecidos por la Ley.

ANEXO I
Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo
Capítulo I
Objeto

Artículo 1. Créase el Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo que tendrá como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, las reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley Nº 45 de 2007 y sus modificatorias, como también de toda ley y reglamentación que consagre derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo final.

El sometimiento de las partes al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo tendrá carácter voluntario, y deberá constar expresamente por escrito.

Artículo 2. No pueden someterse a proceso arbitral:

- a) las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva y las que se originen en títulos o documentos que den origen a procesos ejecutivos o que tengan asignados por la Ley otros medios para su conocimiento y resolución.
- b) las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- c) las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición y/o que no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- d) las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor, y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito.

Capítulo II



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo

Artículo 3. El Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo funcionará en el ámbito de la Autoridad de Protección del Consumidor y Defensa de la Competencia, en su carácter de Autoridad de aplicación de la Ley Nº 45 de 31 de octubre de 2007.

Artículo 4. Serán funciones de la Autoridad de Protección del Consumidor y Defensa de la Competencia, a esos fines:

- a) disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley Nº 45 de 31 de octubre de 2007 y su reglamentación.
- b) crear y administrar un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones de Consumidores y un Registro Nacional de Representantes de Asociaciones Empresariales, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo.
- c) crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo.
- d) proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo.
- f) crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo y entregar el distintivo correspondiente a las personas naturales y jurídicas inscritas en el mismo.
- g) ejercer el control del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo y de su personal.
- h) propender a la difusión del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo y a la capacitación de su personal.
- i) establecer un procedimiento especial para aquellos casos en los que la reclamación del consumidor sea inferior al monto que fije la Autoridad de aplicación.
- j) realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo, de conformidad con las facultades prescritas por el artículo 196 de la Ley.

Capítulo III
Del Tribunal Arbitral de Consumo

Artículo 5. Los Tribunales Arbitrales de Consumo se integrarán con tres (3) Vocales, los que serán asistidos por un (1) Secretario; dos (2) vocales serán designados, uno (1) entre los representantes



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

de las asociaciones de consumidores organizados, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales y el tercer miembro será designado entre los inscritos en el Registro de Árbitros Institucionales y presidirá el Tribunal Arbitral. El cargo de Secretario del Tribunal será desempeñado por un funcionario de la Autoridad de Protección del Consumidor y Defensa de la Competencia, con título de Licenciado en Derecho, que será designado en cada caso por la Autoridad de aplicación o quien dirija el Sistema.

El Árbitro institucional deberá poseer título de Licenciado en Derecho y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión como mínimo. Los árbitros sectoriales deberán poseer como mínimo, título universitario y cinco (5) años en el ejercicio de la profesión.

La Autoridad de aplicación podrá fijar otros requisitos para poder ser árbitro.

Artículo 6. Cuando el proveedor o agente económico hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por las disposiciones del Capítulo V del presente ANEXO y lo que determine la Autoridad de aplicación. En los casos en que no exista Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo, la competencia se regirá por lo que las partes acuerden al respecto, sin perjuicio de lo que establezca la Autoridad de aplicación reglamentariamente.

Artículo 7. Los Árbitros decidirán la controversia planteada según equidad. Si ambas partes optaren por un arbitraje de derecho deberán manifestarlo expresamente por escrito, en cuyo caso todos los Árbitros que conformen el Tribunal Arbitral de Consumo deberán poseer título de Licenciado en Derecho y reunir además los otros requisitos que la Autoridad de aplicación establezca para ser Árbitro.

La opción por el arbitraje de derecho solo podrá ser ejercida por las partes cuando el monto reclamado sea superior al que fije a tal efecto la Autoridad de aplicación.

Artículo 8. La solicitud de sometimiento al Tribunal Arbitral de Consumo, a través de la suscripción y presentación del correspondiente acuerdo arbitral, importará la aceptación y sujeción de las partes a las reglas de procedimiento que fije la Autoridad de aplicación.

Los acuerdos arbitrales entre proveedores o agentes económicos y consumidores sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, bajo pena de nulidad.

Artículo 9. Las partes podrán actuar por propio derecho o debidamente representadas. No será obligatoria la intervención de abogados para actuar ante los



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Tribunales Arbitrales de Consumo.
Capítulo IV
Procedimiento

Artículo 10. El proceso arbitral comenzará con la designación del Tribunal Arbitral de Consumo, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. El Tribunal Arbitral de Consumo tendrá un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieran fijarse.

Artículo 11. El Tribunal Arbitral de Consumo gozará de amplias facultades instructorias, pudiendo ordenar la práctica de todas las pruebas que sean pertinentes para la correcta solución del caso. Las pruebas de oficio serán costeadas por la Autoridad de aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.

Artículo 12. La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.

Artículo 13. Cuando el proveedor o agente económico hubiese realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo respecto de futuros conflictos con consumidores o usuarios, el acuerdo arbitral quedará formalizado con la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante.

Artículo 14. El laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada. El laudo será asimilable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías establecidas en las normas del Código Judicial.

Artículo 15. Contra el laudo arbitral emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo sólo podrán interponerse solicitud de aclaración y recurso de nulidad o acción de nulidad, según se trate de arbitraje de derecho o de amigables componedores.

Artículo 16. Será competente para entender en los casos de incumplimiento del laudo arbitral o



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

en la acción de nulidad del laudo que haya tramitado por el procedimiento de amigables componedores, el juzgado de primera instancia que fuera competente en razón de la materia con jurisdicción en el lugar donde radique el Tribunal Arbitral de Consumo de conformidad a lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley. Entenderá en el recurso de nulidad contra el laudo dictado en arbitraje de derecho, el Tribunal establecido en el artículo 126 de la misma.

En todos los casos en que se plantee la nulidad del laudo arbitral de consumo, la acción o los recursos serán considerados con efecto devolutivo y no suspensivo.

Artículo 17. El Tribunal Arbitral de Consumo podrá resolver todas las cuestiones de procedimiento no previstas expresamente en el presente Decreto Ejecutivo o en las normas dictadas por la Autoridad de aplicación.

Capítulo V
De la Oferta Pública de Adhesión al
Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo

Artículo 18. Se denomina Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo a la adhesión previa que efectúen los proveedores de bienes y servicios y agentes económicos para solucionar a través del mismo los posibles conflictos que se produzcan en el marco de una relación de consumo, de conformidad a las reglas que se establecen en el presente y aquellas que defina la Autoridad de aplicación.

Artículo 19. Los interesados en adherirse al sistema de oferta pública, deberán presentar su solicitud por escrito ante el Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo, que a tal efecto habilitará la Autoridad de aplicación.

Ésta determinará los requisitos formales que deberá contener la solicitud pertinente y a los demás efectos de la adhesión.

Quedarán sin efecto las adhesiones al arbitraje de consumo formalizadas por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado a la Autoridad de aplicación a través de la cual se hubiere formalizado la Oferta Pública, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido de todos los efectos del Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo.

Artículo 20. Los proveedores que hayan realizado Oferta Pública de Adhesión al Sistema



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Panameño de Arbitraje de Consumo deberán informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tales circunstancias como también lo señalado en el último párrafo del artículo anterior si fuera el caso. La Autoridad de aplicación otorgará el distintivo oficial de adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo a los proveedores y agentes económicos inscritos.

Artículo 21. El incumplimiento de las obligaciones emergentes de laudos dictados por Tribunales Arbitrales de Consumo por los proveedores y agentes económicos adheridos al Sistema, facultará a la Autoridad de aplicación para excluirlos del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo, sin perjuicio de las acciones judiciales que en cada caso puedan corresponder.

Artículo 22. La renuncia a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo o la modificación de las características de la oferta respecto de las anteriormente fijadas, deberá ser presentada a la Autoridad de aplicación por escrito, junto con los demás requisitos que establezca.
El proveedor deberá informar adecuadamente a los consumidores o usuarios tales circunstancias.

Artículo 23. Los consumidores o usuarios que decidan someterse voluntariamente a este sistema de solución de conflictos del consumo conforme lo dispuesto en el Capítulo IV del presente ANEXO, deberán suscribir el convenio arbitral en los formularios que la Autoridad de aplicación proveerá al efecto. El proveedor o comerciante individual y los apoderados o representantes legales de las personas jurídicas también deberán suscribirlo en el supuesto en que no se encuentren adheridos a la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo.
El sometimiento voluntario de las partes contendientes se efectuará en todos los casos y sin excepción a través del acuerdo arbitral que establezca la Autoridad de aplicación.

Capítulo VI
Disposición Transitoria

Artículo 24. La Autoridad de aplicación podrá poner en funcionamiento el Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo en forma parcial, temporal y experimental, para los sectores de la actividad comercial que considere convenientes a los efectos de verificar si se cumplen acabadamente los objetivos que se han tenido en cuenta para su implementación.



Dirección de Asuntos Jurídicos y Cabildeo
Cuadro Comparativo - Ley No.45 de 2007 / Borrador de Reglamento
13 de noviembre de 2008

Capítulo VII
Disposiciones Complementarias

Artículo. 25. El Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo comenzará a regir el mismo día de publicación del presente Decreto Ejecutivo en la Gaceta Oficial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 26. La Autoridad de aplicación dictará las normas que implementen el Sistema Panameño de Arbitraje de Consumo dentro de los sesenta (60) días de la entrada en vigencia del presente Decreto Ejecutivo.”