





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y NEGOCIACIÓN



**IMPORTANCIA DE LA CONCILIACIÓN DE LA AUTORIDAD DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA (ACODECO) EN LOS CONFLICTOS ENTRE LOS  
AGENTES ECONÓMICOS Y LOS CONSUMIDORES EN LA  
PROVINCIA DE CHIRIQUÍ EN EL AÑO 2021**

PRESENTADO POR:  
LILIANA TORRES PITTÍ  
ESTHER MARÍA GONZÁLEZ DEL CID

Trabajo de grado para optar  
por el título de Maestría en  
Mediación, Conciliación,  
Arbitraje y Negociación.

ASESORA:  
DRA. LISBETH MABEL CASASOLA

DAVID, CHIRIQUÍ

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

**Dra. Lisbeth Casasola  
Asesora**

---

**Mgter. Julio De Gracia  
Lector**

---

**Mgter. Guillermo Gastón De La Torre  
Lector**

## **DEDICATORIAS**

Hasta el cielo, a mi madre, Leopoldina Del Cid, por ser la persona que, con su amor, dedicación y lucha, siempre ha sido mi guía, fortaleza y ejemplo a seguir para alcanzar todas y cada una de las metas que me he trazado en la vida.

A Gaspar y Marian, por ser quienes me apoyan incondicionalmente día a día.

Definitivamente, este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

**Con mucho amor, Esther María**

Quiero dedicar esta tesis a las personas que han estado siempre a mi lado, impulsándome a seguir adelante y lograr mis metas.

Es para mí una gran satisfacción, poder dedicarle esta tesis a mis padres, Priscila y Domingo, quienes han sido un ejemplo para seguir y la luz que alumbra los días oscuros.

A mi esposo Alcibiades y mi hijo Derek, quienes son la razón para seguir esforzándome cada día.

A mis hermanos, hermanas, sobrinos, por estar siempre allí, en días buenos y malos.

Con cariño, **Liliana Torres**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios Todopoderoso, por regalarme la vida, y brindarme tantas oportunidades en todos los aspectos, lo que ha hecho posible que hoy logre otra de las metas trazadas.

A mi madre, por regalarme la vida y por inculcar en mí el deseo de superación continua.

A mis hermanas, que siempre me han apoyado y han sido un ejemplo en mi vida.

A Gaspar y a nuestra hija Marian, por ser quienes a diario me inspiran a seguir superándome y ser ejemplo de vida a seguir, ya que no hay edad para seguir alcanzando peldaños académicos, personales y profesionales.

A mi tutora y lectores de tesis, por el tiempo que han dedicado, por su guía y recomendaciones que han hecho posible la culminación de este trabajo de investigación.

**Esther María**

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la vida y ser la guía que ilumina mis pasos.

A mis profesores, por compartir sus experiencias y conocimientos.

A mi asesora de tesis y mis lectores, por su guía en la realización de este proyecto.

**Liliana**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Hoja del tribunal examinador	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	vi
Índice de Contenidos	x
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficas	xvii
Resumen	xx
Introducción	xxi

### **CAPÍTULO I. MARCO INTRODUCTORIO**

1.1. Antecedentes	2
1.2. Situación actual del problema	10
1.3. Planteamiento del problema	11
1.3.1. Formulación del problema principal	12
1.3.2. Sub problemas de investigación	12
1.4. Justificación	12
1.5. Objetivos de investigación	15
1.5.1. General	15

1.5.2. Específicos	15
1.6. Delimitación o alcances de la investigación	15
1.7. Limitaciones	16
1.8. Importancia	16
1.9. Aportes o impacto esperado	17
1.10. Definición de términos básicos	17

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Métodos Alternos de Solución de conflictos	23
2.1.1. Concepto	23
2.1.2. Clases	23
2.1.3. Legislación sobre los Métodos Alternos de Solución de Conflictos	24
2.1.4. Beneficios	25
2.1.5. Reseña Histórica	26
2.1.6. Semejanzas y diferentes entre arbitraje, conciliación y mediación	27
2.2. El Conflicto	28
2.2.1. Concepto	28
2.2.2. Componentes del conflicto	29
2.2.3. Tipos de conflicto	34
2.2.3.1. Según los participantes	34
2.2.3.2. Según la relación	35
2.2.3.3. Según su ámbito de aplicación	35
2.3. La Conciliación	36
2.3.1. Concepto	36
2.3.2. Tipos de conciliación	36

2.3.2.1. Conciliación Judicial	37
2.3.2.2. Conciliación extrajudicial	37
2.3.3. Beneficios de la conciliación	38
2.3.4. La figura del conciliador	39
2.3.4.1. Cómo se designa	40
2.3.4.2. Funciones	41
2.3.4.3. Características de la conciliación	42
2.3.4.4. Fases de la Conciliación	45
2.3.5. Procedimiento de la conciliación	49
2.3.6. Legislación aplicable a la conciliación	49
2.3.7. Conciliación comercial	51
2.4. ACODECO	52
2.4.1. Legislación	52
2.4.2. Reseña Histórica	55
2.4.3. Ámbito de aplicación	56
2.4.4. Función	57
2.4.5. Protección al consumidor	61
2.4.6. Defensa de la libre competencia	67
2.4.7. ACODECO Chiriquí	70
2.4.8. Portal Digital de ACODECO	70
2.5. La Conciliación de ACODECO	71
2.5.1. La conciliación como trámite administrativo	72
2.5.2. Beneficios	74
2.5.3. Procedimientos	76
2.5.4. Trámites que son competencia de ACODECO	76
2.5.5. Efectividad de la conciliación en la ACODECO	77
2.5.6. La Conciliación en la ACODECO después de la pandemia	80
2.5.7. Actividades donde se tramitan más quejas en ACODECO	80
2.5.8. Quejas más altas por motivo	81

2.5.9. Actividades y quejas que más se resuelven en la conciliación	82
2.5.10. Queja que se fueron a conciliación en el año 2021 provincia de Chiriquí	83

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de Investigación	86
3.2. Enfoque de la investigación	86
3.3. Alcance de la investigación	86
3.4. Diseño de la investigación	87
3.5. Sujetos y fuentes de la investigación	88
3.6. Categorías de estudio	88
3.7. Material, equipo y método	89
3.8. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	90
3.8.1. Instrumentación	90
3.8.2. Técnicas de recolección	92
3.8.2.1. Entrevista	92
3.8.2.2. Encuesta	92
3.8.2.3. Revisión documental	93
3.9. Tratamiento de la información	93
3.9.1. Análisis cualitativo de los datos por revisión documental	93

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1. Discusión	96
4.1.1. Discusión global sobre el estudio	97
4.2. Resultados	97

4.2.1. Análisis e interpretación de las entrevistas y encuestas realizadas a consumidores, abogados y agentes económicos en la Provincia de Chiriquí	99
Conclusiones	131
Recomendaciones	133
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	142

## ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Descripción	Pág
1	Comparación entre arbitraje, conciliación y mediación	29
2	Fases de la conciliación	48
3	Derechos y deberes del consumidor.	61
4	Dónde acudir según la queja o denuncia	69
5	Categorías de análisis.	98
6	<i>Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si conoce qué es la ACODECO, los derechos que protegen al consumidor y sobre la Ley que la regula.</i>	100

- 7 *Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como método alternativo de solución de conflictos.* 102
- 8 *Opinión de los consumidores entrevistados si conoce que es la conciliación en ACODECO y su utilización.* 104
- 9 Opinión de los consumidores entrevistados con respecto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en ACODECO y su respuesta favorable y eficaz a las partes inmersas en un conflicto. 106
- 10 Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a que si la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación. 108
- 11 Opinión de los abogados encuestados con respecto a si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) 110
- 12 *Opinión de los abogados encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos y si tiene el conocimiento sobre dicho procedimiento.* 112
- 13 Opinión de los abogados encuestados con respecto si tiene conocimiento sobre el método más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) para

- resolver un conflicto de manera más amistosa. 114
- 14 Opinión de los abogados encuestados con respecto si ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), algún tipo de conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico. 116
- 15 Consideración de los abogados encuestados sobre el resultado en cuanto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial). 118
- 16 Opinión de los abogados encuestados con respecto a que *la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación.* 120
- 17 Opinión de los agentes económicos encuestados sobre si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). 121
- 18 Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos. 123
- 19 Opinión de los agentes económicos con respecto a de tener algún conflicto en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), qué método utilizaría para resolverlo. 125
- 20 Opinión de los agentes económicos encuestados con

	respecto si han utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver una controversia en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).	127
21	Opinión de los abogados encuestados sobre el resultado ante el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).	129

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

No.	Descripción	pág.
1	<i>Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si conoce qué es la ACODECO, los derechos que protegen al consumidor y sobre la Ley que la regula.</i>	101
2	<i>Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la</i>	

- Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como método alternativo de solución de conflictos.* 103
- 3 *Opinión de los consumidores entrevistados si conoce que es la conciliación en ACODECO y su utilización.* 105
- 4 Opinión de los consumidores entrevistados con respecto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en ACODECO y su respuesta favorable y eficaz a las partes inmersas en un conflicto. 107
- 5 Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a que si la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación. 109
- 6 Opinión de los abogados encuestados con respecto a si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) 111
- 7 *Opinión de los abogados encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos y si tiene el conocimiento sobre dicho procedimiento.* 113
- 8 Opinión de los abogados encuestados con respecto si tiene conocimiento sobre el método más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) para resolver un conflicto de manera más amistosa. 115
- 9 Opinión de los abogados encuestados con respecto

- si ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), algún tipo de conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico. 117
- 10 Consideración de los abogados encuestados sobre el resultado en cuanto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial). 119
- 11 Opinión de los abogados encuestados con respecto a que *la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación*. 120
- 12 Opinión de los agentes económicos encuestados sobre si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). 122
- 13 Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos. 124
- 14 Opinión de los agentes económicos con respecto a de tener algún conflicto en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), qué método utilizaría para resolverlo. 126
- 15 Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto si han utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver una controversia en la Autoridad de Protección al Consumidor y

	Defensa de la Competencia (ACODECO).	128
16	Opinión de los abogados encuestados sobre el resultado ante el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).	130

## RESUMEN

Este estudio guarda relación con un tema de mucha actualidad el cual es la defensa del consumidor ante los conflictos que se producen generalmente, por malas prácticas comerciales en detrimento del consumidor. Dentro de estas prácticas se encuentran: el no cumplimiento de la garantía del producto, vicios ocultos, publicidad engañosa, falta de información sobre el producto, no entrega de factura, entre otros. Lógicamente, se enfoca en la institución (ACODECO) que, por disposiciones legales se ha convertido en el bastión de defensa del consumidor conciliando los conflictos que surgen entre el agente económico y el

consumidor. Sus objetivos son el análisis o examen de la importancia o eficacia de la labor que lleva a cabo la ACODECO en la resolución de tales conflictos, constatando la necesidad de las funciones de la institución y la relación que existe entre las funciones de esta autoridad y la solución exitosa de los conflictos atendidos. Esta investigación se fundamenta en la metodología cualitativa, en función con el tipo de estudio y se basa en el análisis cualitativo de los datos recabados, por lo que no se generan resultados numéricos o estadísticos. De la discusión de los temas de interés al estudio y el análisis de los resultados obtenidos se generan los resultados que se plasman en las conclusiones.

*Palabras clave:* conflicto, resolución de conflictos, conciliación, conciliación comercial, mediación, arbitraje, protección al consumidor, queja, demanda.

## INTRODUCCIÓN

La protección al consumidor ha adquirido una gran importancia en el escenario de las relaciones entre la empresa comercial y el consumidor, debido a una serie de inconformidades, que se pueden considerar como malas prácticas comerciales, tales como: publicidad engañosa o insuficiente, falta de información sobre el producto, renuencia a cumplir con la garantía del producto, vicios

ocultos, entre otras. De allí que el gobierno nacional ha creado instituciones orientadas a la protección al consumidor como la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) que buscan resolver los conflictos que se producen entre el agente económico y los consumidores.

Este estudio pretende analizar cómo esta institución lleva a cabo su función, especialmente en relación con los métodos alternativos de solución de conflictos, esperando que los resultados obtenidos brinden una visión más amplia sobre este tema de gran actualidad.

Para mejorar la comprensión de los contenidos de este estudio, este se ha dividido en los siguientes apartados o secciones:

Marco Introdutorio, que abarca el planteamiento del problema, la formulación del problema, antecedentes, la situación actual del problema, la delimitación o alcances del estudio, limitaciones, objetivos de investigación, justificación del trabajo y su importancia, aportes y las categorías de estudio.

Marco Teórico, el cual aborda los puntos de la conciliación, tipos, beneficios, conciliación comercial, y la figura del conciliador. Además, también examina la mediación, reseña histórica de la mediación, su definición,

características, modelos, procedimiento, ámbito de la mediación y el arbitraje. Se incluye el análisis del conflicto, concepto, componentes y tipos. Por último, el estudio se enfoca en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), su reseña histórica, fundamentos jurídicos, y su ámbito de aplicación.

Marco Metodológico, cuyo contenido está basado en el tipo de investigación, su enfoque, alcance y diseño, los sujetos y fuentes de información, los materiales, equipos y métodos utilizados, instrumentos y técnicas de recolección de datos, el tratamiento de la información, el análisis cualitativo de los datos y la discusión, así como el análisis de los resultados y las conclusiones derivadas de este trabajo investigativo.

Se incluyen también las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo.

# **CAPÍTULO I. MARCO INTRODUCTORIO**

## 1.1 Antecedentes

Un tema recurrente en la actualidad es el de los reclamos que presentan los consumidores en cuanto a publicidad engañosa, deficientes prestaciones de servicios, reclamos de garantía, entre otros. La ACODECO es la institución encargada de conciliar los reclamos de los consumidores con los agentes económicos o comerciales según el caso. A continuación, se presentan algunos estudios que guardan relación con el tema de la investigación.

Rodríguez Ortiz, J. L. (2016), elaboró una investigación acerca del tema: De los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia en los mercados: un estudio sobre las modalidades de competencia desleal en Colombia y sus medidas de protección. Trabajo de Grado. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho.

En dicha investigación, se realizó un estudio sobre los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia en los mercados en Colombia, específicamente frente a las modalidades de competencia desleal y sus medidas de protección. Se indagará acerca de las distintas modalidades empleadas por los agentes económicos, también llamados comerciantes en el ejercicio de sus actividades mercantiles, a través de la

cual, para optimizar sus recursos limitan, replican, engañan y desvirtúan las marcas, productos y servicios originales del mercado.

Así mismo, se hizo un análisis de las acciones o recursos legales con que se cuenta en Colombia para enfrentar este flagelo haciendo uso del régimen jurídico comercial y consecuentemente del ordenamiento legal de competencia desleal.

Se puede concluir que la competencia desleal es considerada como la violación a la libre competencia, evidenciándose en la mala fe de los agentes económicos que monopolizan los productos y servicios originales reproduciéndolos, desvirtuando también la calidad del producto, lo cual genera un detrimento tanto económico, moral y social para el creador del producto o servicio inicial.

Es evidente que, las grandes agresiones comerciales publicitarias, de orden, organización, confianza, normas, secretos, producto, entre otras (prácticas desleales), dirigidas o cometidas entre grandes agentes económicos, vendedores informales y demás, no solo menoscaba el interés del productor o fabricante, al vulnerar sus políticas y estrategias comerciales, sino también de aquel consumidor, usuario o comprador, quien se ve afectado

por dichas actividades desleales, las cuales atropellan su conocimiento y factor patrimonial.

La investigación citada plantea algunas de las prácticas desleales de los agentes económicos que pueden, por analogía, tener utilidad en la realización del presente estudio.

Uribe, Andrés (2014) llevó a cabo un estudio cuyo tema es: Análisis del régimen general de las acciones por competencia desleal. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Las acciones por competencia desleal pretenden velar por el cumplimiento de los fines constitucionales, legales y económicos, en cuanto a la concurrencia sana, imparcial y competitiva por parte de los agentes económicos, que concurren en el mercado ofreciendo un bien o servicio específico en el mercado.

De tal modo, los comerciantes, asociaciones como corporaciones gremiales, tienen la potestad de ejercer las diversas acciones por competencia desleal, ya sea indemnizatoria o preventiva, lo cual permite vislumbrar el interés protector del legislador de tipificar todas aquellas conductas que pueden generar un perjuicio económico o la cesación de todos los efectos de los actos lesivos que vulneran un sector económico en general o a una parte sustancial del

mismo, bajo la interposición de las acciones indemnizatorias o preventivas como medidas cautelares correspondientes, en pos de los fines constitucionales y económicos que orientan las conductas de los agentes económicos.

La competencia es el modo natural de manifestar la libertad económica y la iniciativa de los agentes económicos que participan o concurren un respectivo mercado. En el estado colombiano, en conformidad con lo establecido por los artículos constitucionales y legales, la iniciativa privada es libre y se ejerce en el marco de una economía social de mercado; y bajo el presente contexto, la libertad y competencia se hacen términos sinónimos.

Asimismo, el hombre moderno tiene arraigada en su mente la idea de competencia y la considera un bien adquirido que debe protegerse, por un lado, contra los procedimientos de competencia desleal; y por el otro, contra los monopolios y los actos restrictivos de la competencia libre.

Por lo tanto, la competencia, en general, significa coincidencia o concurrencia en el deseo de conseguir la misma cosa: el uno aspira a alcanzar lo mismo que aquel otro y viceversa. Cuando el objetivo que se persigue es económico, estamos dentro de la competencia mercantil, la cual puede definirse como la actuación independiente de varias empresas para conseguir cada una de ellas en el mercado, el mayor número de contratos con la misma clientela,

ofreciendo los precios, las calidades o las condiciones contractuales más favorables. La base de la libertad es la libertad de actuación económica. Los agentes económicos tienen la potestad de decidir libremente respecto del precio, calidad y condiciones de los productos que ofrecen.

Lo especial de las acciones por competencia desleal, aparte del amplio manejo, la especialidad de los conceptos que se deben manejar en el desarrollo de estas, la variedad de acciones, jurisdicciones y tipos de procesos encargadas de solucionar los conflictos que surgen a partir de este tipo de controversias, los efectos y consecuencias que surgen previamente y al finalizar un proceso por competencia desleal dentro del marco del derecho económico y de los mercados, conllevan a desarrollar un texto que permita entender el desenvolvimiento del tema mediante el paso del tiempo no solo en el ordenamiento jurídico colombiano, sino en otros ordenamientos los cuales fueron base de partida para el desarrollo de este tema que como siempre se enfatizará en un concepto que cada vez es más amplio y tiende a mutar, tal y como lo es el mercado.

El enfoque de esta investigación, a pesar de que no se refiere directamente al consumidor, tiene relación con el estudio proyectado por cuanto el consumidor es el usuario final de los bienes comprados y el posible beneficiario o la víctima de la competencia desleal.

González, María (2004) realizó una investigación titulada La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor. (Tesis) España: Universidad Complutense.

Investigación sobre el surgimiento, evolución, desarrollo y situación actual, en diferentes países, del movimiento consumista o movimiento de defensa y protección de los derechos e intereses del consumidor con atención especial al caso español.

La importancia que con el paso del tiempo va adquiriendo la figura del consumidor como parte fundamental del sistema económico provoca la aparición de asociaciones e iniciativas de diversas índoles que tienen como principal objetivo la protección y defensa de los consumidores.

Dada la importancia de la comunicación publicitaria y la influencia que tiene en el comportamiento del consumidor, se hace hincapié en la necesidad de que esta comunicación sea respetuosa con sus derechos e intereses, sin tener, por ello, que renunciar a las características que como comunicación comercial tiene la importancia de la información, formación y educación del consumidor para el adecuado funcionamiento del sistema económico.

La publicidad es un elemento primordial para presentar a los consumidores los diferentes productos y su calidad para estimular las compras

del producto. Desde el punto de vista del proyecto de estudio presente, esto adquiere gran relevancia, debido a los reclamos por publicidad engañosa que suelen presentarse, especialmente cuando se trata de ofertas de productos de consumo.

Guerra, Alfredo (2017), llevó a cabo un estudio titulado: El proceso colectivo de clase en la Ley 45 de 2007. Tesis de Maestría, Panamá: Universidad de Panamá.

El proceso colectivo de clase, está destinado a proteger los derechos de los consumidores frente a situaciones perjudiciales o afectaciones producto de la contratación de un bien o servicio con un proveedor, toda vez que así se encuentra regulado en nuestro ordenamiento judicial mediante la Ley 45 de 2007, la cual establece un procedimiento especial para aquellos casos en los cuales la cantidad de los afectados sea tan elevada y no proceda la acumulación de procesos; por tanto, a fin de tutelar estos derechos; la norma da cabida a una demanda que puede ser presentada por un representante de dicha clase afectada en su derecho y que se legitime como tal para los efectos de obtener una sentencia que alcance a sus pares, que también hayan sido afectados, inclusive en el evento que estos no hayan comparecido al proceso, pero hayan acreditado su condición de sujeto, objeto de la aplicación de la extensión de los efectos de dicha sentencia.

En este trabajo de investigación, se realizará un análisis temático y jurídico de los elementos esenciales que contemplan la presentación de un proceso colectivo de clases a través del análisis del derecho sustantivo y jurisprudencia tanto local como internacional lo cual nos lleva a concluir que este tipo de proceso salvaguarda las garantías sociales esenciales, que permiten una pacífica convivencia y por ende, también garantiza elementos básicos como: la buena fe que ha de existir entre las partes de un contrato para la prestación de un bien y/o servicio ya sea de naturaleza civil y/o mercantil y expandiéndose a otros elementos que pudiesen afectar a una colectividad de ciudadanos de la República de Panamá; incluyendo inclusive daños al medio ambiente.

Nuestra economía nacional no es una economía potente; ni siquiera en la región hay un crecimiento acelerado. Es cierto que no se cuenta con un tráfico comercial interno como el colombiano, el mexicano o el argentino y quizás esta sea una de las razones de que este valioso instrumento de tutela de los derechos de los consumidores no haya encontrado su desarrollo jurisprudencial, y es cierto que nuestra legislación acertadamente incluyó elementos como la economía procesal, la exclusión de miembros de la clase y la publicidad como parte del procedimiento el cual ha tenido muy buenos resultados en otras latitudes.

Se observa que esta investigación presenta los esfuerzos que en materia de protección al consumidor se promulgan como figuras jurídicas dentro del proceso de ACODECO de solución de conflictos entre comerciantes y consumidores, la conciliación; hecho que puede formar parte del sustento teórico de la investigación en proceso.

## **1.2 Situación actual del problema**

Panamá es un país que por su posición geográfica se ha convertido en un Hub financiero y comercial y que a pesar de que la pandemia de Covid-19, asestó un duro golpe a las actividades comerciales provocando el cierre de empresas y, por ende, causando un aumento del desempleo, hoy lucha por lograr una reactivación económica en todos los niveles y con ello, la reanudación de todo tipo de transacciones de tipo comercial y económico.

Como es lógico, esto supondrá también la existencia de quejas y reclamos entre los agentes económicos, en este caso los consumidores, que no estén satisfechos con la calidad de los productos adquiridos, el cumplimiento de sus garantías u otros.

Ante esta situación, la ACODECO actúa en la defensa de los derechos de los consumidores mediante la utilización de los recursos y medios de que dispone, entre ellos la conciliación, para velar por el cumplimiento de las normas

establecidas para las relaciones comerciales y económicas entre consumidores y otros agentes económicos como empresas, promotores de urbanizaciones, etc; y dentro de ellas: cláusulas abusivas, falta de información, publicidad engañosa, incumplimiento de contrato o de servicio, entre otras.

### **1.3. Planteamiento del problema**

Cuando el consumidor o usuario tiene algún tipo de conflicto con un agente económico debido a algún reclamo sobre la calidad del servicio prestado, del producto comprado u otro aspecto, tiene por ley la facultad de recurrir a la ACODECO para presentar su reclamo.

Algunas veces, el agente económico se rehúsa a cumplir con la garantía del producto, utiliza publicidad engañosa para atraer clientes, etc. y es allí donde interviene la ACODECO para conciliar las quejas de los consumidores con las empresas y solucionar el conflicto que se produce.

La conciliación entre el agente económico y el usuario o consumidor se hace cada vez más necesaria desde el punto de vista de que el consumidor o usuario puede estar desprotegido en sus relaciones comerciales con las empresas comerciales y de servicios.

### **1.3.1. Formulación del problema principal**

Tomando en cuenta lo expresado anteriormente, se formula la siguiente pregunta:

¿Qué tan efectiva es la conciliación de la ACODECO en la solución de las quejas de los consumidores o usuarios?

### **1.3.2 Sub problemas de investigación**

- ¿Es necesaria una institución como la ACODECO para solucionar conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios?
- ¿Es la conciliación una función importante en las relaciones entre los consumidores o usuarios y los agentes económicos?
- ¿Cuál es la relación entre la conciliación de la ACODECO con la solución de conflictos entre los agentes económicos y los consumidores?

## **1.4 Justificación**

En todo tipo de relación entre los seres humanos y, especialmente entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios se pueden presentar conflictos que requieren de una entidad conciliadora para lograr la conciliación de los intereses de ambas partes.

Casi siempre los conflictos entre los agentes económicos, llámese empresas comerciales u otras, se producen cuando un consumidor reclama que ha sido víctima de publicidad engañosa, por el incumplimiento de la garantía del producto, el cobro indebido, los vicios en la construcción, venta engañosa, falta de información, cláusula abusiva, entre otras quejas que puedan presentar los consumidores que consideran que lo afectan.

Generalmente, en la resolución de conflictos se requiere de un agente conciliador que mediante su calificación como tal, logre una conciliación efectiva que satisfaga a ambas partes y, de este modo, resuelva el conflicto. En este caso específico, la ACODECO está en capacidad técnica y legal de lograr la conciliación entre los agentes económicos y los consumidores.

Este estudio se enfoca especialmente en la conciliación requerida por las quejas de los consumidores en contra de agentes económicos.

En estos casos, ante la renuencia o negativa de estos agentes económicos de cumplir con la publicidad de un producto, las garantías sobre electrodomésticos, maquinarias y otros aparatos, el perjudicado siempre tendrá la alternativa de la conciliación de la ACODECO, siempre y cuando cumpla con la presentación de la documentación necesaria sobre el problema que los ocupa.

Esta investigación se justifica por las siguientes razones:

- Se indaga sobre aspectos relativos a la función conciliadora de la ACODECO como recurso eficaz ante las quejas de los consumidores o usuarios.
- Proporciona información sobre la resolución de conflictos mediante la conciliación.
- Provee al consumidor y al usuario información valiosa acerca de sus derechos y las acciones de protección llevadas a cabo por la ACODECO.
- En el aspecto social es un instrumento de protección al consumidor ante los abusos y malas prácticas de los agentes económicos.
- En el aspecto jurídico permite conocer los fundamentos legales de la institución, dando lugar al accionar a favor de los consumidores y de la competencia; y de ser necesario, los recursos legales que el consumidor y la misma ACODECO disponen para reclamar sus derechos y ejecutar las intervenciones necesarias, a fin de solucionar el conflicto.
- En lo económico, evita pérdidas económicas debido a la no satisfacción de los reclamos y de los derechos del consumidor.

## **1.5 Objetivos de investigación**

### **1.5.1 Objetivo general**

- Examinar la importancia de la conciliación de ACODECO, en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores en la provincia de Chiriquí, año 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar la necesidad de una institución conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios.
- Especificar la importancia de la función de conciliación de la ACODECO en casos de reclamos de los consumidores a los agentes económicos.
- Relacionar la conciliación de ACODECO, con la solución de conflictos entre los agentes económicos y los consumidores.

## **1.6 Delimitaciones o alcances de la investigación**

Las delimitaciones y limitaciones de este estudio son:

- **Delimitaciones:**
  - Solo se tomará en cuenta para este estudio a la ACODECO, regional de la provincia de Chiriquí.
  - Se realizará durante el tiempo estipulado: año 2021.
  - Se enfocará en la conciliación de conflictos entre los agentes económicos y los consumidores.

### **1.7. Limitaciones**

- Dificultad para conseguir la información necesaria de parte de los funcionarios de ACODECO.
- Acceso a información específica para la investigación en curso mediante estudios previos sobre el tema.
- No se enfocará en los procesos de conciliación de ACODECO en otras provincias.
- Dificultad al momento de aplicar las encuestas y entrevistas, ya que a pesar de que las mismas se realizaron por Google Form y fueron enviadas por correo electrónico, se hizo difícil recibir las respuestas por parte de los sujetos de investigación, a pesar de los esfuerzos pertinentes.

### **1.8 Importancia**

La importancia de este estudio reside en el hecho de que, generalmente por desconocimiento de sus derechos o no prestar atención a los detalles al momento de realizar una transacción comercial, no reclaman sus derechos ante la institución creada para tal fin: la ACODECO. En dicha institución existe un Departamento de Conciliación donde es posible dirimir las diferencias surgidas entre el agente económico y el consumidor, a través de los métodos alternos de

solución de conflicto, si así lo desean las partes.

### **1.9 Aportes o impacto esperado**

Los aportes o impacto esperado de los resultados de esta investigación están encaminados a:

- Mayor conocimiento de los derechos del consumidor.
- Mayor conocimiento del uso de la conciliación en esta institución.
- Conocimiento de la forma de presentar la queja y participar de la conciliación.
- Mayor participación de usuarios que generalmente se quedan callados y no presentan sus quejas.
- Efectividad de la facultad conciliadora de la ACODECO para resolver los conflictos planteados entre dos bandos de un mismo pueblo: uno comercial, con poderío económico; y el otro, el consumidor.

### **1.10. Definición de términos básicos**

Con el propósito de facilitar la comprensión de los temas tratados, se presentan los siguientes términos utilizados y sus respectivas definiciones:

- **ACODECO:** Siglas de Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

- **Agente económico:** Un agente económico es toda persona física o jurídica que participa de algún modo o en alguna parte del proceso de una actividad económica. (Economipedia)
- **Arbitraje:** El arbitraje es una institución de solución de conflictos mediante el cual cualquier persona con capacidad jurídica para obligarse somete las controversias surgidas o que puedan surgir con otra persona, al juicio de uno o más árbitros, que deciden definitivamente mediante laudo con eficacia de cosa juzgada, conforme a lo establecido en el Decreto Ley N° 5, Capítulo I, Artículo I.
- **Competencia:** En economía se entiende por competencia a aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores que intentan maximizar su beneficio o satisfacción. Así, los precios están determinados únicamente por las fuerzas de la oferta y la demanda. (Competencia).
- **Conciliación:** La Conciliación en Derecho es una herramienta para solucionar conflictos que se basa en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso, las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador.
- **Consumidor:** Un consumidor o usuario es toda persona física que actúe, de forma ajena a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Nos referimos a “consumidor” cuando hablamos de adquisición de bienes

y a “usuario” cuando lo hacemos sobre la contratación de servicios. (¿Qué es un consumidor?)

- **Factura:** Una factura es un documento comercial que registra la información relativa a la compra o venta de un bien o servicio. La información de la factura debe responder a qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué de una actividad comercial entre cliente y empresa. Tiene validez fiscal y legal, por lo que se considera una prueba física de que una operación se ha realizado entre dos partes, de forma correcta y satisfactoria. (¿Qué es una factura y para qué sirve?)
- **Garantía:** es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así, proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica. En otras palabras, una garantía es un contrato o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio.
- **Libertad de elección:** La libertad de elección es un derecho y el consumidor sabe perfectamente qué productos escoger en cada momento, en función de sus gustos y circunstancias particulares, sobre las que el mercado no debe interferir. El consumidor tiene derecho a seleccionar libremente bienes y servicios de óptima calidad y a estar

protegido de prácticas indeseables, así como de anuncios engañosos en el comercio. (La libertad de elección en el mercado)

- **Libre competencia:** La libre competencia económica puede entenderse como la rivalidad que debe existir entre las empresas que participan en un determinado mercado con el propósito de ganarse una clientela y captar la mayor cuota o porcentaje del total del mercado en disputa. La competencia efectiva exige a las empresas que participan de un determinado mercado, un comportamiento eficiente, transparente, independiente e individualizado, al momento de decidir sobre variables de competencia (precios, tarifas, entre otros) de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado, como única manera de procurar que los resultados positivos que se obtienen del actuar competitivo, repercutan en beneficio del interés colectivo y del bienestar de la sociedad en su conjunto. (Rol del Estado frente a la libre competencia).
- **Mediación:** Es un sistema para resolver conflictos entre dos o más personas y donde un tercero imparcial, llamado “mediador”, ayuda a que las partes puedan encontrar por sí mismas una solución al conflicto puntual. (¿Qué es la mediación?)
- **Publicidad:** La publicidad es la herramienta tradicional directa del marketing, y tiene los objetivos de divulgar un producto para estimular su consumo, transmitir un mensaje positivo con relación a una marca y

fortalecer la presencia de una empresa en el mercado. (Descubre qué es la publicidad, para qué sirve y cómo influye en la sociedad)

- **Publicidad engañosa:** La publicidad engañosa es una modalidad de publicidad que suele incluir información equivocada o claramente falsa sobre un bien o servicio en particular, con intención de generar confusión en el público y alterar su comportamiento como consumidor. (Publicidad engañosa).

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Métodos alternos de solución de conflictos**

### **2.1.1. Concepto**

Los métodos alternos de solución de conflictos brindan una alternativa de solución pacífica de controversias a la ciudadanía, a través del dialogo dirigido por un mediador o conciliador calificado. Dicho diálogo conducirá al levantamiento de un acuerdo que será de estricto cumplimiento para las partes, para tratar de resolver una controversia sin llegar a un tribunal.

### **2.1.2. Clases**

Los métodos alternos de solución de conflictos son:

- **La conciliación.** Es una herramienta para solucionar conflictos que se fundamenta en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para resolver una diferencia. En este proceso las partes son asistidas por un tercero experto que se denomina conciliador.
- **La mediación.** Manera de resolución de conflictos, a través de un arreglo previo a un juicio entre las partes, con la intervención de un Mediador. Se enfatiza en este método, pues permite lograr acuerdos rápidos, sin gastos elevados de tiempo, dinero y esfuerzo. A simple vista, la mediación y la conciliación parecen iguales, pero tienen una diferencia: la mediación no puede sugerirle a las partes una posible solución al conflicto, y el conciliador sí puede.

- **El arbitraje.** Procedimiento mediante el cual se supedita una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes. Al escoger el arbitraje, las partes eligen un método privado de solución de controversias en lugar de concurrir ante los tribunales.

### **2.1.3. Legislación sobre los Métodos Alternos de Solución de Conflictos**

Los fundamentos jurídicos de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en Panamá son:

- **Decreto Ley No. 5 de 8 de julio de 1999.**

Artículos del 52 al 61. Por el cual se establece el régimen general de Arbitraje, de la conciliación y de la mediación.

- **Decreto Ejecutivo No. 777 de 21 de diciembre de 2007.**

Que dicta medidas sobre las instituciones de arbitraje, conciliación y mediación; se cualifica al mediador y al conciliador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal.

- **Acuerdo N.º 685 (de 12 de noviembre de 2015).**

Por medio del cual se unifican los acuerdos N.º 294 de 6 de septiembre de 2001; N.º 433 de 13 de diciembre de 2001; N.º 225 de 19 de junio de 2003 y N.º 252 de 31 de mayo de 2005 y dictan otras disposiciones concernientes a los métodos y Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial.

- **Ley 16 de 17 de junio de 2016.**

Que crea la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Gobierno, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria, y en su artículo 52 indica, que estará bajo la organización jerárquica del Ministerio de Gobierno.

- **Ley 41 de 31 de mayo de 2017.**

Que prorroga la vigencia de la Ley 16 de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y sobre Mediación y Conciliación Comunitaria, y dicta otras disposiciones.

- **Decreto Ejecutivo No. 144 de 20 de julio de 2017.**

Que modifica el Decreto Ejecutivo N.º 777 de 21 de diciembre de 2007. Que dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación; se cualifica al Mediador y al Conciliador y se regula la Conciliación y Mediación a nivel comunal.

- **Decreto Ejecutivo No. 205 de 28 de agosto de 2018.**

Que reglamenta la Ley 16 de 17 de junio de 2016, la cual instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta otras disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria.

#### **2.1.4. Beneficios**

Dentro de los beneficios de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), se pueden mencionar:

- Permite solucionar el conflicto en menor tiempo que el que requiere un proceso judicial.
- Ahorra el costo del proceso judicial.
- Permite a las partes intervenir en la solución del conflicto.
- A la solución al conflicto por estos medios se le confiere el valor de cosa juzgada.
- Contribuye a preservar la convivencia entre las partes.

#### **2.1.5. Reseña histórica**

Quinteros y Cavalli (2018) en su obra *Introducción a la gestión no adversarial de conflictos*, hacen una breve reseña histórica que re reproduce a continuación.

La mediación o la conciliación como alternativa para la resolución de conflictos no es completamente nueva. El tercero, la tercera parte, el terreno neutral, es tan viejo como la existencia de las personas sobre la tierra y existió en las antiguas culturas.

Según distintos autores como Jay Folberg y Alyson Taylor, las investigaciones históricas sobre el instituto de la mediación llevan hasta el antiguo Japón, donde la Conciliación y la Mediación tienen una rica historia

en la ley y sus costumbres. Se consideraba al líder de una población como la persona apta para resolver las desavenencias.

Antes de la Segunda Guerra Mundial los tribunales japoneses ya se manejaban con disposiciones legales para la conciliación.

En China la mediación era el principal recurso para resolver conflictos. Confucio decía: “La resolución óptima de una desavenencia se logra a través de la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción”.

Hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas que no debía interrumpirse.

En el sistema legal chino se da una importancia considerable a la autodeterminación y a la mediación para la resolución de conflictos. Hoy en la República Popular China, la mediación es ejercida en los Comités Populares de Conciliación.

En África, la costumbre de reunir una asamblea o junta de vecinos constituyó durante largo tiempo un mecanismo informal para la resolución de desavenencias.

El papel de un tercero neutral, respetado y representativo de la comunidad colaboraba en la resolución de los conflictos.

Durante siglos, la iglesia y los templos han desempeñado un papel destacado en la resolución de conflictos entre sus miembros.

El Consejo formado por un grupo local de rabinos, el Beth Din, ha existido con este propósito por muchas generaciones. (Quintero y Cavalli, 2018, pp. 11-13).

Es interesante ver que la mediación y conciliación como medio de resolución de conflictos, ya era utilizada con las naturales variaciones desde la antigüedad.

#### **2.1.6. Semejanzas y diferencias entre arbitraje, conciliación y mediación**

Aunque existen semejanzas y diferencias entre estos medios de resolución de conflictos (algunas veces se toman como sinónimos), se considera necesario para mayor claridad, exponerlas en el siguiente cuadro comparativo.

En la tabla 1 se plantea una comparación entre los métodos alternos de solución de conflictos.

**Tabla 1***Comparación entre arbitraje, conciliación y mediación.*

<b>Aspecto</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>Conciliación</b>	<b>Mediación</b>
<b>Objetivo</b>	Resolver el conflicto	Resolver el conflicto	Resolver el conflicto
<b>Tipo</b>	De Derecho o en equidad. Institucionalizado. Ad-hoc o independiente	Institucional. Institución del Estado, de centros de arbitraje, conciliación y mediación privados autorizados, Ad hoc o independiente, llevada a cabo por personas independientes, cualificadas debidamente designadas por las partes.	Pública. Mediador del Estado. Privada. Mediador Institucional. Mediador de centros, organismos o instituciones. Independiente, si el mediador es independiente.
<b>Tercera parte</b>	Árbitro/a	Conciliador/a	Mediador/a
<b>Función</b>	Soluciona el conflicto mediante sentencia (Juez)	Presenta fórmulas de solución al conflicto que pueden ser aceptadas o no.	Ayuda a las partes a buscar la mejor solución del conflicto.
<b>Calificación</b>	Arbitraje en Derecho: Abogado en ejercicio. Arbitraje en equidad: los árbitros resuelven conforme a su leal saber y entender.	Certificación de un centro o institución reconocida de que ha recibido capacitación como conciliador.	Profesional especializado que facilita el diálogo entre las personas que concurren al proceso de mediación. Haber cursado, por lo menos, tres años de estudios universitarios técnicos, en los municipios metropolitanos y urbanos.
<b>Condición final del proceso</b>	Cosa juzgada	Cosa juzgada	Cosa juzgada

**Fuente:** Decreto Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Ley 16 de 17 de junio de 2007.

## **2.2. El conflicto**

El conflicto siempre ha formado parte de la vida de las personas y de los grupos. Sin conflictos, una sociedad permanecería estancada. El conflicto visto de una manera positiva, proporciona un estímulo para aplicar la inteligencia y superar los obstáculos. Por ello, se debe saber administrar los conflictos para darles un manejo constructivo y positivo, dirigido al desarrollo personal y grupal.

### **2.2.1. Concepto**

No es fácil encontrar una definición única de conflicto. Así se puede observar que los expertos han tratado de definir el conflicto de diversas maneras y con diversos enfoques como se muestra a continuación:

- Incompatibilidad de conductas y cogniciones, también metas, y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no llevar a una expresión agresiva de su incompatibilidad social.
- Toda actividad en que un hombre lucha contra otro por algún objetivo.
- Cuando no existen regulaciones para controlar el comportamiento instrumental en una situación competitiva.
- Siempre que tienen lugar actividades incompatibles, pudiendo consistir esa incompatibilidad en prevenir, obstruir, interferir perjudicar o de algún modo, hacer menos probable o efectiva la acción de uno a través de la acción de otro.

- Toda situación social o proceso en que dos o más entidades sociales están relacionadas por al menos de una forma de relación antagónica. (Ortego, María del C. et al (s/f) Tema 09. Los conflictos)

Existen muchas más definiciones de conflicto, cada una vista desde una perspectiva particular.

### **2.2.2. Componentes del conflicto**

Existen varios puntos de vista acerca de cuáles son los elementos del conflicto. A pesar de que el conflicto puede parecer complicado y confuso, se debe ser capaz de dividir el conflicto en partes o elementos separados lo cual facilita el abordaje y análisis del conflicto de una manera más fácil.

Aunque existen diferencias según autores, según lo leído y aprendido de ellos, es relevante considerar las siguientes observaciones:

- **La situación.** Las circunstancias y las cosas en la situación de conflicto. Es importante describir lo que pasó en lenguaje de observación puro.
- **La visión del mundo o punto de vista.** Este comprende las opiniones de las personas, valores, supuestos y las formas de ver el mundo. Punto de vista de cómo una persona ve la situación de conflicto.
- **La posición.** Esta es la demanda que la persona hace. Es la postura que las personas toman en las situaciones de conflicto. (El qué).

- **Los sentimientos.** Los sentimientos representan la experiencia emocional y sensaciones físicas asociadas con las necesidades de la persona, que se han cumplido o siguen sin cumplirse.
- **Las necesidades o intereses.** Comprende las razones profundas de por qué las personas toman ciertas posturas en situaciones de conflicto.

Las necesidades deben ser en orden de importancia y los diferentes tipos de necesidades deben ser consideradas. (El porqué). (Los componentes del conflicto).

Otros autores señalan su concepción de los componentes del conflicto, como se detalla a continuación:

**a) Componentes objetivos:**

- **Las partes y la diferenciación.** Para que exista un conflicto es necesario que existan dos partes. La diferenciación entre las partes es la única condición necesaria y suficiente para que se dé una situación de conflicto.
- **Los resultados de las acciones.** Generalmente, las conductas objetables son responsables de vincular a las partes en un conflicto.

Algunos autores señalan que la conducta manifiesta es esencial al inicio y en el transcurso del conflicto, especialmente si se produce el intercambio simbólico mediante la comunicación a través, generalmente, de la persuasión.

**b) Componentes subjetivos:**

- **La elaboración cognitiva y la expresión afectiva.** Los pensamientos, percepciones, las atribuciones, las intenciones, es decir, los procesos cognitivos desempeñan un rol importante cuando se trata de definir una situación como conflictiva. Asimismo, las emociones negativas tales como: la ira, el malestar, la irritación o la tensión, suelen formar parte de la mayoría de los conflictos.
- **Los significados de la relación.** Como el vínculo existente entre las partes, su interdependencia, el ejercicio del poder, definen las relaciones, la exteriorización del conflicto y su desarrollo.

**c) Componentes condicionantes:**

- **El contexto.** Los conflictos son básicamente conductas culturales, así, situaciones iguales en diferentes culturas son vistas como conflictivas en algunos lugares y en otros no.
- **El factor temporal.** Aunque este es un fenómeno atemporal, es un fenómeno dinámico y cambiante; así, el tiempo es muy importante en caso de un conflicto. El pasado reúne las condiciones previas, historia, ofensas;

y el futuro: expectativas, iniciativas, metas incompatibles, formando el presente del conflicto.

- **El observador exterior.** Es relevante tener en cuenta la presencia de terceras partes en un conflicto. Puede pasar que la tercera parte sea la causante del conflicto o por el contrario, el medio satisfactorio para la resolución del conflicto: mediador, arbitraje, conciliador. (Montero, Vega, Pérez-Angulo y Tejerina, 2015, p. 31)

Estos autores presentan la variedad de las concepciones de los componentes del conflicto que existen, según la perspectiva de cada cual.

### **2.2.3. Tipos de conflicto**

Luego de leer la doctrina al respecto, de varios autores, hemos concluido que existen diversos tipos de conflicto según diferentes autores. A continuación, se presentan algunos.

#### **2.2.3.1. Según los participantes**

Los tipos de conflicto son tipos de desacuerdo que afectan a un individuo o grupo de individuos. Cada nivel viene con sus propios desafíos y soluciones únicos.

- **Intrapersonal**

En este nivel refiere a una lucha interna que afecta a un solo individuo. Este conflicto surge de los propios pensamientos, emociones, ideas, valores y predisposiciones. Un ejemplo de ello sería cuando se lucha entre lo que se quiere hacer y lo que se debe hacer. Es un conflicto moral, sobre todo, si la decisión que se tome afecta a terceros. Generalmente, no se necesita un mediador o conciliador, sino un psicólogo o consejero.

- **Interpersonal**

Este conflicto suele generarse entre dos o más personas en una organización o grupo más grande. Puede surgir de diferentes personalidades o diferentes puntos de vista acerca de cómo lograr los objetivos.

#### **2.2.3.2. Según la relación**

- **Conflictos de intereses**

Los conflictos de intereses tienen que ver con las motivaciones y las necesidades de cada persona o grupo y con los recursos presentes en ese momento.

#### **2.2.3.3. Según su ámbito de aplicación**

Los conflictos tienen diferentes ámbitos de aplicación específica, de familia, laboral, medioambiental, escolar, vecinal, comunitaria y de consumidores. (Los 11 tipos de conflictos (y cómo resolverlos)).

Existen más tipos de conflictos, pero se ha escogido los presentados por ser los que más se vinculan al propósito del estudio.

## **2.3. La conciliación**

### **2.3.1. Concepto**

Según el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, en su artículo 45, se define la conciliación como un método para la solución pacífica, a través del cual las partes gestionan la solución de sus conflictos con la intervención de un facilitador imparcial, llamado conciliador.

### **2.3.2. Tipos de conciliación**

Existen varios tipos de conciliación; generalmente, se mencionan: la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial. En relación con este aspecto, se plantea que:

En Colombia el acta de conciliación tiene fuerza de cosa juzgada. Las partes podrán, entonces, por medio de una acción ejecutiva reclamar su derecho en caso de incumplimiento. Por su parte, en el derecho francés, el campo de la conciliación en materia contencioso contractual administrativo es más amplio que el del arbitraje. El profesor Yves Gaudemet clasifica la conciliación en materia de *marchés publics* en dos tipos: la conciliación formal y la conciliación informal. (Salcedo, 2006, p. 31).

Como se puede observar, la autora señala la característica del acta de conciliación en su país; y además, cita que en Francia, la conciliación puede ser formal o informal.

### **2.3.3.1. Conciliación judicial**

Desde el punto de vista puro, el acuerdo logrado por el conciliador imparcial, no juez, es plasmado en un escrito en la modalidad de Acta, firmado por las partes en conflicto y por el Conciliador, dando con ello fe de lo transcrito.

Sin embargo, la conciliación no purista, que se da en el marco en donde el “conciliador” es el juez, en algunos casos las partes suscriben sus acuerdos entre sí y no es firmado por el juez. Dicho documento es presentado ante el despacho correspondiente para en base a él, hacer la resolución judicial.

En el caso de la conciliación purista, el acuerdo logrado se presenta ante el despacho en cuestión para que sea homologado (homologar es igualar); así que dicho acuerdo se transcribe tal cual, en forma de sentencia, confiriéndole validez de cosa juzgada en el marco de la ley.

### **2.3.2.2. Conciliación extrajudicial**

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que permite que las personas que tienen algún problema, puedan solucionarlos sin necesidad de ir a juicio. La solución es un acuerdo entre ambas partes.

### 2.3.3. Beneficios de la conciliación

Existen muchas ventajas de la conciliación. Conforme a varias doctrinas, podemos señalar algunas de las ventajas de la conciliación que se reproducen a continuación:

- **Libertad de acceso.** La conciliación es una figura que se fundamenta en la libertad de la voluntad de las partes. Por ello, cualquier ciudadano puede acudir a la conciliación como una alternativa para solucionar sus conflictos. Las personas pueden acudir libremente a un centro de conciliación ante un funcionario público habilitado por la Ley para conciliar o ante un notario para solicitar una conciliación.
- **Satisfacción.** La gran mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo, toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad. La mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- **Efectividad.** Una conciliación tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y el acta presta mérito ejecutivo.
- **Ahorro de tiempo.** Mediante la conciliación, las personas solucionan sus conflictos de una forma más rápida en comparación con la duración de los procesos judiciales en Colombia. La conciliación tiene la duración que las partes establezcan de común acuerdo con el conciliador. Por lo general,

se desarrolla en una sola audiencia, lo cual se traduce en una justicia rápida.

- **Ahorro de dinero.** Teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, las partes se ahorran los costos que implica un largo proceso judicial. En la conciliación, las partes pueden o no utilizar los servicios de un abogado. Dependiendo de la persona o institución que las partes acudan se puede o no cobrar una tarifa para la conciliación que es significativamente menos costosa que un juicio.
- **Control del procedimiento y sus resultados.** En la conciliación, las partes deben colaborar para construir la solución del conflicto y, por esa razón, las partes controlan el tiempo del procedimiento y sus resultados.

La conciliación es una figura eminentemente voluntaria donde las partes son las protagonistas del manejo de la audiencia de conciliación y el acuerdo logrado, es resultado de una negociación facilitada por el conciliador.

- **Mejora las relaciones entre las partes.** La conciliación no produce ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deben ser favorecidas por el acuerdo que se logre. Por ello, la conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre las personas porque la solución a su conflicto fue construida entre todos. En la conciliación las partes fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad o laborales.

- **Confidencialidad.** En la conciliación la información que las partes revelan en la audiencia de conciliación es confidencial o reservada, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros espacios.

Es indudable que la conciliación representa muchos beneficios para las partes, tal cual se detalla en el artículo presentado y que debiera ser un aspecto a considerar al momento de buscar una solución para un conflicto existente.

#### **2.3.4. La figura del conciliador**

El conciliador es un tercero imparcial y ecuánime que actúa, facultado por las partes, facilitando el diálogo entre ellas y generando fórmulas de acuerdo que lleven al logro de soluciones que satisfagan a ambas partes.

Es un experto en la resolución de controversias y en disciplinas jurídicas. Es equilibrado en su función y tiene competencias para identificar y examinar a fondo las reales intenciones y objetivos de las partes.

El conciliador en derecho es un profesional en derecho, competente en resolución de conflictos, y que, administra justicia de manera transitoria en el marco de la legislación existente. (¿Cómo funciona la conciliación en Derecho?)

Dentro de los aspectos que caracterizan a los conciliadores se enfatiza que se aseguran que los acuerdos a los que lleguen las partes estén adecuadamente encuadrados en las normas y leyes.

Además de llevar a cabo el proceso formal, hacen que las partes reconozcan la importancia y profundidad de su relación, para así zanjar sus diferencias a través de un proceso que tiende en gran medida, recobrar el tejido social.

#### **2.3.4.1. Cómo se designa**

La designación del conciliador para la atención del caso objeto de trámite conciliatorio, se hará de la siguiente manera:

- a) En la Conciliación prevalecerá la voluntad de las partes, de tal forma que estas mismas podrán designar al Conciliador que a bien consideren para la intervención como facilitador en la solución de su controversia.
- b) En caso de discrepancia entre las partes, respecto de la selección del conciliador, la impugnación o incapacidad de este, se acogerán conforme lo señala la ley y se procederá de la siguiente manera:

Una vez elaborada la lista de conciliadores por orden alfabético y ponderando la especialidad, de conformidad con los requerimientos de la Conciliación, la designación se hará en estricto orden de prevalencia en la

lista, haciendo cada vez la rotación respectiva y obviando, para continuar, aquellos casos en que el Conciliador que debió ser reemplazado por inasistencia, haya presentado la excusa debida.

- c) Cuando el interesado o los interesados propongan varios Conciliadores, el Conciliador o Conciliadores se seleccionarán mediante sorteo. (Reglamentos de conciliación y mediación. Panamá: Cecap, p. 7)

#### **2.3.4.2. Funciones**

Según el artículo Concepto 395281 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública, (Colombia), la función del conciliador es:

Administrar justicia de manera transitoria mediante habilitación de las partes en los términos que determine la Ley. La habilitación que las partes hacen de los conciliadores no ofrecidos por un centro de conciliación, es una habilitación expresa; en la medida en que el particular es conocido por las partes, quienes le confieren inequívocamente la facultad de administrar justicia en el caso concreto. No obstante, existe también la habilitación que procede cuando las partes deciden solicitar el nombramiento de un conciliador de la lista ofrecida por un determinado centro de conciliación.

En Panamá, según el CEPAC el Decreto Ley N° 5 de 8 de julio de 1999, establece los principios jurídicos y éticos que guían los procesos de arbitraje, conciliación y mediación en Panamá. El Decreto Ejecutivo N° 777 (De 21 de

diciembre de 2007). "Que dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación; se Cualifica al Mediador y al Conciliador y se regula la Conciliación y Mediación a nivel comunal" señala:

**Artículo 3.** Los conciliadores deben sujetarse a las normas y principios éticos que se desarrollan a continuación:

**1. Autodeterminación de las partes.** Deber de reconocer y respetar la autonomía de las partes, la facultad de estos de llegar a un acuerdo libre y voluntario o de abandonar la conciliación antes del acuerdo.

**2. Competencia.** El conciliador deberá analizar el conflicto y determinar si está capacitado para dirigir el proceso.

**3. Imparcialidad.** El conciliador debe ser imparcial. Si en algún momento de la conciliación estuviere incapacitado para conducir el proceso de manera imparcial, por concurrir en él alguna causa que lo inhabilite para conducir el proceso de manera imparcial, su deber es renunciar.

**4. Confidencialidad.** Todo lo dicho por las partes, así como toda la información entregada por estas durante el proceso de conciliación son absolutamente confidenciales; por tanto, queda vedado para revelar la información obtenida durante el proceso de conciliación.

**5. Conducción del proceso.** Deber de informar a las partes sus características, reglas, ventajas, desventajas y la existencia de otros mecanismos de resolución de disputas.

Además de aquellas que le asigna el Decreto Ley, el Conciliador tendrá las siguientes funciones:

- Presentar, en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio, sugerencias para la solución de la controversia. No es preciso que esas sugerencias se presenten por escrito ni se explique el fundamento de ellas.
- Ayudar a las partes de manera independiente e imparcial en sus esfuerzos por lograr un arreglo amistoso de la controversia. (Reglamentos de conciliación y mediación - Cecap Panama, p. 7)

#### **2.3.4.3. Características de la conciliación**

Las características de la conciliación, según el Decreto Ley N.º 5 del 10 de julio de 1999 son:

- La conciliación se rige por los principios de autonomía de la voluntad, acceso, eficiencia, privacidad, equidad, neutralidad, imparcialidad y celeridad de la justicia.
- Es un método de solución pacífica de conflictos mediante la cual las partes gestionan la solución de sus conflictos con la intervención de un conciliador.
- Las materias susceptibles de ser tramitadas por conciliación son las que pueden ser sometidas a transacción, desistimiento y negociación.

- Puede ser institucional si se lleva a cabo mediante centros de conciliación privados o estatales debidamente registrados y autorizados. Además, puede ser ad-hoc o independiente por personas independientes, cualificadas, designadas por las partes en conflicto.
- El acuerdo de conciliación logrado por las partes, presta mérito ejecutivo y no podrá cambiarse a partir de la suscripción y firma por parte de los interesados por el conciliador cualificado.

#### **2.3.4.4. Fases de la conciliación**

Según el Reglamento de Conciliación y Mediación, CECAP, Panamá:

##### **a. Solicitud de conciliación**

La solicitud de conciliación podrá ser presentada de forma oral o escrita, ante la Secretaría de Conciliación y Mediación, manifestando la voluntad de lograr un acuerdo extrajudicial a través de la Conciliación, en virtud de la intervención y gestión del Centro. La anterior solicitud podrá ser presentada por una de las partes interesadas de manera individual, por ambas de común acuerdo o por sus representantes legales debidamente facultados con o sin apoderado.

##### **b. Notificaciones**

Las notificaciones o comunicaciones se considerarán válidamente hechas, siempre que se dirijan al domicilio o dirección postal, por vía telefónica, telegráfica, o fax.

**c. De las sesiones conciliatorias**

En el día y hora señalados para la sesión, el conciliador procederá de la siguiente manera:

- a) Explicará a las partes del procedimiento a seguir, implicaciones y efectos.
- b) Escuchará con igualdad de oportunidad las argumentaciones de las partes, razonará de forma imparcial sobre estas y las estimulará a que presenten las fórmulas de arreglo respecto de la controversia.
- c) Si las partes no presentaren alternativas de solución, el conciliador las propondrá basado en criterios de neutralidad y equidad.
- d) En caso de lograrse un acuerdo entre las partes, el conciliador suscribirá el Acuerdo de Conciliación conjuntamente con las mismas.
- e) De todo lo acontecido durante la sesión, el conciliador guardará estricta reserva.

**d. Del lugar de la Conciliación**

El lugar donde se realizará la Conciliación será en la sede del Centro de Conciliación y Arbitraje de Panamá o cualquier otra sede que designen las partes.

**e. Del Acuerdo Conciliatorio**

Si las partes llegaren a un acuerdo total o parcial, se suscribirá un acuerdo conciliatorio. Del acuerdo conciliatorio se expedirán tantas copias como partes hubiere, más una, que deberán estar debidamente firmadas por el Conciliador y las partes.

**f. De la Conclusión del Procedimiento Conciliatorio**

El procedimiento conciliatorio concluirá:

- a) Por la firma del acuerdo
- b) Por el desistimiento de una o ambas partes
- c) Por la inasistencia no justificada a dos (2) reuniones programadas, lo cual será considerado como desinterés en la solución de la controversia
- d) Por incapacidad de una o ambas partes.

Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno en la solución de la controversia objeto de Conciliación, el conciliador redactará un acta haciendo constar la ausencia de acuerdo, mediante la cual se da por concluido el procedimiento conciliatorio. Esta acta no podrá ser utilizada en ningún otro tipo de proceso.

En la tabla 2 se ilustra las fases o etapas de la conciliación extrajudicial.

**Tabla 2***Fases de la conciliación*

<b>Fases o etapas</b>	<b>Descripción</b>
Solicitud	Una de las partes puede solicitar el proceso de conciliación.
Evaluación	Esta la realiza el conciliador para determinar si la solicitud presentada es susceptible de ser conciliada.
Designación	Aceptada la conciliación, se nombra al conciliador si es parte de un Centro de Conciliación y se realizará mediante un listado.
Carta de invitación	Recibida la petición se invitará a la persona requerida para que acepte o no la conciliación y el día y hora señalada.
Sesiones	En esta audiencia, las partes deben comparecer personalmente, pero podrán ser acompañadas por medio de sus representantes o asesores legales, quienes tendrán que suscribir un acuerdo de confidencialidad por medio del cual se comprometerán a no presentar como prueba en ningún proceso arbitral o judicial los puntos de vista las posibles soluciones presentadas y los hechos en que las partes estuvieron dispuestas a aceptar.
Identificación del problema	Se procede a elaborar una lista compuesta por todos los problemas que se mencionaron en la solicitud o en la reunión privada.
Búsqueda de solución	El conciliador propondrá posibles soluciones y también les preguntará a las partes que soluciones proponen para resolver su conflicto. De no tener una, el conciliador propondrá una haciendo uso de su creatividad y del diálogo entre las partes.

---

Acuerdo	Es la última etapa del proceso de conciliación. Debe estar redactado en forma clara, viable y dirigido a obtener el compromiso de cumplimiento del acuerdo.
---------	---

---

Fuente: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. (Fascículo).

### **2.3.5. Procedimiento de la conciliación**

Consiste en aquellas etapas o fases previamente definidas y establecidas en las cuales se va a desarrollar la conciliación para poder alcanzar un acuerdo final que beneficie a las partes. Este proceso es lineal, pero puede convertirse en circular cuando el conciliador lo considere conveniente.

El procedimiento de la conciliación se da de la siguiente manera:

- El solicitante llega con la boleta de citación.
- El (la) oficinista recibe, revisa y verifica que ambas partes se encuentren en la sala de espera.
- La secretaria recibe los documentos y se los entrega al jefe(a).
- El jefe(a) asigna un conciliador para que atienda el proceso.
- El conciliador recibe, revisa la documentación y demás formularios, solicita facultad de poder acreditado para presentar las partes, informa se los derechos irrenunciables e invita al proceso conciliatorio.
- La secretaria revisa documentación, anota en el libro de control el número de acta, digita el acta de diligencia si es para demanda. Archiva la documentación respectiva.

### 2.3.6. Legislación aplicable a la conciliación

En cuanto al fundamento jurídico de la conciliación, se presenta:

El Decreto Ley N.º 5 del 8 de julio de 1999, por el cual se establece el régimen general de arbitraje, de la conciliación y la mediación, señala en su Título II:

- **Artículo 45.** La conciliación es un método de solución pacífica de conflictos, a través del cual las partes gestionan la solución de sus conflictos con la intervención de un facilitador imparcial, llamado conciliador, calificado mediante reglamento expedido por el Ministerio de Gobierno y Justicia.
- **Artículo 46.** Podrán someterse al trámite de la conciliación las materias susceptibles de transacción, desistimiento y negociación.
- **Artículo 47.** La conciliación puede ser institucional cuando se desarrolle a través de centros de arbitraje, conciliación y mediación privados, autorizados, conforme a los procedimientos establecidos para las instituciones arbitrales, de acuerdo con lo establecido en el presente Decreto Ley. También podrá conciliarse a través de instituciones estatales, en cuyo caso la práctica del trámite será gratuita.

La conciliación será *ad hoc* o independiente cuando sea llevada a cabo por personas independientes, calificadas y debidamente designadas por las partes.

Como puede observarse en la legislación panameña se han regulado diferentes aspectos relacionados con la conciliación.

En Panamá, el Decreto Ley N° 5 de 10 de julio de 1999, por el cual se establece el régimen general de arbitraje, de la conciliación y de la mediación, en su Título II, Capítulo I, desarrolla el tema de la conciliación en sus artículos 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51, y modificado por la ley 131 del 31 de diciembre de 2013, que regula el arbitraje comercial nacional e internacional en Panamá.

### **2.3.7. Conciliación comercial**

La conciliación comercial o mercantil es uno de los tipos de conciliación con mayor actualidad, ya que se hace necesaria para resolver conflictos entre los agentes económicos. Así se puede observar lo que al respecto se dice:

La Ley Modelo de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL, por sus siglas en inglés) define las MASC (Medios Alternativos de Solución de Conflictos) como el proceso o método mediante el cual las partes buscan a un tercero o grupo de personas que les ayuden en su búsqueda de una solución cordial de la

disputa que aparezca en una relación contractual u otra, sin que imponga a las partes la solución al conflicto.

Así, el alcance de esta ley, está dirigida a la conciliación comercial internacional, sin perjuicio de que se puede proyectar a la conciliación local por medio de la aplicación de los principios fundamentales de la misma.

El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia. (Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional - 2002)

## **2.4. ACODECO**

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

### **2.4.1. Legislación**

Las funciones de la ACODECO tienen los siguientes fundamentos jurídicos:

- **Decreto Ley N° 5 de julio de 1999, por el cual se establece el régimen general de arbitraje, de la conciliación y de la mediación.**

- **Ley 45 de 31 de octubre de 2007. Dicta Normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, modificada por la Ley 29 de 2 de junio del 2008.**
- **En el 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.

- **En el 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.

- **En el Artículo 113.** Conciliación. El proceso será oral y sin formalidades. El conciliador analizará el caso, informando a las partes lo que la ley dispone al efecto, e intentará avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable entre las partes.

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

de conciliación, debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo.

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

Además de las demás disposiciones concordantes contenidas en los artículos 115, 124, 127, entre otros.

- **Decreto Ejecutivo No.46 de 23 de junio de 2009 – Reglamento de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en cuanto al procedimiento administrativo.**
- **En el Artículo 50.** Quejas. La Autoridad 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; y demás trámites que se explicaron en páginas anteriores, tal cual lo indica el presente reglamento.
- **En el Artículo 51. Citación.** La Autoridad, por medio de la Dirección de Protección al Consumidor y/o funcionarios que determine de su estructura, hará saber a la parte interesada, cualquiera sea su índole, al representante legal o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero y por el medio que estime más adecuado, la existencia de la queja,

indicando el motivo de la diligencia y consignando lugar, fecha y hora en la que deberá comparecer ante la Autoridad, con dos (2) días como mínimo de anticipación a la misma.

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

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

- **Ley 34 de 2 de agosto de 2016 (Gaceta Oficial No. 28,088-A de 3 de agosto de 2016), que modifica y adiciona disposiciones a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.** Dicha Ley adiciona un numeral al artículo 56 para que sea el 2 y se corre la numeración, y modifica el artículo 56 de la Ley 45 de 2007.
- **Resolución AG-068 -2018, de 16 de agosto de 2018, Gaceta Oficial No. 28,603-B de 3 de septiembre de 2018,** por la cual se aprueba y adopta la nueva Estructura Orgánica de ACODECO.

Se establece que la Oficina de Cooperación Técnica Internacional de la ACODECO tiene entre sus funciones, la de coordinar con las instancias

correspondientes y representar a la institución en eventos internacionales, en los procesos de negociación de los convenios, tratados y acuerdos de materia ambiental, de inversiones y otros instrumentos internacionales, en lo referente a los aspectos de protección al consumidor y defensa de la competencia.

#### **2.4.2. Reseña histórica**

En 1983, la ONU estableció el Día Mundial de los Derechos del Consumidor en honor al discurso pronunciado por el presidente estadounidense John F. Kennedy expuesto el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país. Basado en esa corriente, Panamá establece una oficina en el Ministerio de Comercio e Industrias denominada: Dirección Nacional de Protección al Consumidor. También se creó la Oficina de Regulación de Precios.

Posteriormente mediante Ley No 29 de 1 de febrero de 1996, se creó la Comisión de Libre Competencia y asuntos del Consumidor (CLICAC), que reglamentaba la defensa de la competencia y asuntos del consumidor,; y finalmente en el año 2007, se estableció mediante la Ley 45 la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

#### **2.4.3. Ámbito de aplicación**

Según la Ley N° 45 de 31 de octubre de 2007, Artículo 2. Ámbito de aplicación, esta Ley se aplicará a todos los agentes económicos, sean personas

naturales o jurídicas, empresas privadas o instituciones estatales o municipales, industriales, comerciantes o profesionales, entidades lucrativas o sin fines de lucro, o a quienes, por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica. Igualmente, se aplicará a todos los actos o prácticas que surtan sus efectos en la República de Panamá, indistintamente del lugar en donde se perfeccionen.

Para efectos de este estudio, se tomarán en cuenta los siguientes:  
Protección al consumidor y Defensa de la libre competencia.

#### **2.4.4. Función**

Según la Resolución AG-068-2018, La ACODECO tiene las siguientes funciones:

- Determinar sus políticas generales y velar por su ejecución.
- Crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones.
- Investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y las conductas prohibidas por la Ley.
- Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.

- Realizar abogacía de la Libre Competencia ante los agentes económicos, asociaciones, instituciones educativas, entidades sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil y la administración pública, a través de la cual podrá recomendar, mediante informes técnicos jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o realizar estudios, a fin de promover y fortalecer la competencia en el mercado.
- Establecer programas corporativos de conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.
- Desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de sus funciones, de conformidad con la presente ley y sus reglamentos.
- Elaborar su Reglamento Interno y someterlo a la aprobación del Órgano Ejecutivo.
- Emitir opiniones sobre las leyes, reglamentos, actos administrativos y proyectos, que se relacionen con las materias objeto de la Ley.
- Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores.
- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado, para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado y propiciar la eliminación de tales prácticas, sea mediante su divulgación o mediante

recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.

- Coordinar con el Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, acciones para que los reglamentos técnicos se apliquen a todos los productos y servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional.
- Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizadas.
- Emitir concepto por iniciativa propia o por solicitud de municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general, cuando en el ámbito de sus decisiones, actos y anteproyectos de ley, se pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.
- Cesar. En cualquier etapa de la investigación que se lleve a cabo en sede administrativa y aun luego de promovido proceso judicial ante la autoridad competente, la Autoridad podrá cesar la investigación o desistir del proceso judicial, mediante la realización de transacciones, previo cumplimiento de los requisitos legales, siempre que los agentes económicos investigados o demandados acepten medidas en torno a las conductas o actos investigados, incluyendo cláusulas penales que garanticen el cumplimiento del acuerdo.
- Investigar, conocer y verificar la comisión de prácticas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por las empresas o entidades que prestan servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la presente

ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate. Para el, la Autoridad solicitará el apoyo y la colaboración del personal técnico de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

- Ejercer la jurisdicción coactiva sobre las multas impuestas por violación a la norma de libre competencia o de protección al consumidor.
- Retirar del mercado y destruir los productos vencidos, sin fecha de vencimiento, con fecha alterada o que no pueda determinarse o con fecha expirada, la mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores, así como las herramientas, los utensilios o los aparatos de medición como las pesas y balanzas dañadas o alteradas. En el caso de los productos vencidos, se exceptúan los agroquímicos, los medicamentos y los productos tóxicos o que produzcan daños a la salud humana, animal o vegetal, los cuales serán destruidos y enviados a las autoridades correspondientes. Solo serán destruidas las balanzas, las pesas y los demás utensilios de medición que, una vez retirados y bajo custodia de la Autoridad, no pudieran ser debidamente recalibrados, para lo cual se concederá el término de cinco días hábiles, contado a partir del retiro de la balanza del mercado, con el fin que el proveedor que considere calibrar su balanza, se apersona a la Autoridad para realizar dicha calibración. De no

lograrse la calibración en cuestión, se procederá a la destrucción de dicho instrumento de metrología.

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

Además, se pueden mencionar:

- Orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores.
- Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores, sobre sus derechos.
- Investigar y sancionar las conductas prohibidas por la ley de protección al consumidor y defensa de la libre competencia.
- Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizados.

(Tomado del fascículo Conoce ACODECO) <https://acodeco.gob.pa/inicio/revista-digital>.

#### **2.4.5. Protección al consumidor**

No se puede hablar de protección al consumidor si previamente no se han establecido cuáles son los derechos y deberes del consumidor. Es por eso que ACODECO mediante diferentes publicaciones, se esfuerza por dar a conocer los derechos y deberes del consumidor que, en forma resumida se presentan a continuación:

#### **Tabla 3**

### *Derechos y deberes del consumidor*

Derechos	Deberes
<p><b>Derecho al consumo:</b> Tener acceso a bienes y servicios, que satisfagan sus necesidades básicas.</p>	<p><b>Conciencia crítica:</b> Mantener una actitud de alerta en su relación con el mercado, examinando con atención el precio, la calidad de los productos y servicios que consuma.</p>
<p><b>Derecho a la información:</b> Obtener de los proveedores una información clara, veraz, suficiente, de los productos que adquiere y no ser inducido a tomar decisiones equivocadas.</p>	<p><b>Conciencia ambiental:</b> Es necesario reconocer la responsabilidad individual y social, en la conservación de los recursos naturales y en la protección de las generaciones futuras.</p>
<p><b>Derecho a elegir:</b> A escoger en una diversidad de productos y servicios diferenciales, que se oferten en el mercado en una competencia real y efectiva.</p>	<p><b>Solidaridad:</b> Necesita estar organizado y actuar en conjunto, desarrollando aquellas capacidades que permitan ejercer influencia en la promoción y protección de sus intereses, como consumidores continuación....</p>
<p><b>Derecho a la seguridad</b> A obtener productos o servicios, que no presenten peligro potencial para la salud.</p>	<p><b>Responsabilidad:</b> Mantener una actitud responsable como agente principal en la actividad económica, promoviendo un consumo razonable y logrando así un beneficio mayor en la calidad de vida del conjunto de la población.</p>
<p><b>Derecho a ser escuchado</b> En la atención de los problemas colectivos y particulares, por los entes gubernamentales y privados a fin de encontrar la solución a sus problemas globales, a través de una representación.</p>	<p><b>No hacer denuncias temerarias:</b> No debe realizar denuncias carentes de fundamento y formuladas con el propósito de perjudicar económicamente o moralmente al denunciado.</p>
<p><b>Derecho a la compensación</b> Es el derecho a recibir una respuesta satisfactoria, ante reclamos justos.</p>	<p><b>Acción:</b> Debe ser el primero en defender sus intereses, asegurándose de hacer transacciones justas en el mercado de bienes y servicios.</p>
<p><b>Derecho a la orientación y educación</b> Es el derecho que tiene el consumidor, a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias, para actuar eficientemente en sus decisiones de consumo.</p>	<p><b>Preocupación social:</b> Estar consciente de las repercusiones, que sus actos de consumo tienen sobre terceros.</p>
<p><b>Derecho a un medio ambiente saludable:</b> Es el derecho a un medio ambiente físico y natural, dentro de un equilibrio ecológico, que</p>	<p><b>Dotarse de educación:</b> Debe dotarse de educación en consumo por todos los medios disponibles, para poder ejercerlo de manera</p>

Derechos	Deberes
favorezca la calidad de vida a generaciones responsable. presentes y futuras.	

**Fuente:** Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. (Fascículo).

En cuanto a la protección al consumidor, el artículo Protección al consumidor en Panamá, indica lo siguiente: Siendo Panamá una de las principales plazas de comercio, el gobierno nacional promulgó la Ley 45 del 31 de octubre de 2007. Esta ley prohíbe las prácticas comerciales desleales y monopolísticas.

Asimismo, es un ente regulador de las relaciones con los consumidores y precisa los derechos de los consumidores, incluidas las responsabilidades de los proveedores con el consumidor.

El artículo 35 de la Ley 45, establece los derechos de los consumidores, los cuales incluyen el derecho a ser protegidos contra productos o servicios que representen un riesgo o peligro para su vida, salud o seguridad física.

Por otro lado, se crearon la Autoridad de Defensa del Consumidor y de la Competencia (ACODECO), el Ente Regulador de los Servicios Públicos, la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores, a las cuales se les otorgó autoridad en materia de protección al consumidor.

Para comenzar un proceso de queja normalmente se llena un formulario en físico ante la ACODECO o a través del sitio web de ACODECO con detalles sobre el caso. También se deberán presentar pruebas tales como recibos, contratos o facturas, con sus respectivas copias. Si la persona que presenta la queja es panameña, deberá presentar su documento de identidad o cédula junto con una copia.

En caso de que la persona que presenta la denuncia sea un extranjero, se debe incluir el pasaporte.

En este punto es necesario aclarar que existen limitaciones en cuanto a la competencia de la ACODECO para la ejecución de acciones orientadas a la protección al consumidor, competencia que, como se señala *ut supra*, se ha delegado en otros entes y superintendencias a nivel nacional debido a sus funciones específicas.

El común de las personas tiende a pensar que las quejas y denuncias son diferentes, por lo que daremos una definición del Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, RAE sobre queja: reclamación, muestra de disconformidad, oposición o protesta.

Podemos señalar que es disconformidad con el objeto o el servicio adquirido en cualquier comercio con el cual se tiene una relación de consumo. Es

básicamente manifestar dicho desacuerdo ante la autoridad competente, ACODECO, para que la misma atienda o resuelva el problema.

### **Proceso de decisión de quejas.**

En cuanto a la protección al consumidor, la Ley 45 de 11 de octubre de 2007 Título V del Procedimiento Administrativo Capítulo III, el proceso de decisión de quejas mediante el cual se conocen los reclamos presentados ante la ACODECO, cuando los mismos se han visto perjudicados por violaciones a las normas de protección al consumidor contenidos en dicha Ley y sus reglamentos por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Este proceso es ventilado a través del departamento de Decisión de Quejas, el cual fue creado con la finalidad de conocer a prevención con los tribunales de justicia, las reclamaciones en materia de protección al consumidor cuya cuantía no sobrepase inicialmente los B/. 2,500.00 balboas, de conformidad con lo establecido en el artículo 140-A de la Ley 29 de 1996, según quedó modificado por el artículo 115 de la Ley 45 de 2002. Sin embargo, en el mes de febrero de 2018 este artículo fue modificado mediante la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, donde se amplió la competencia de la ACODECO para conocer y decidir los reclamos de los consumidores hasta la suma de B/. 5,000.00 en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor, por parte de los proveedores de bienes y servicios, y en reclamación sobre vehículos a motor la

competencia se amplió hasta B/. 30,000.00, permitiendo así atender un mayor número de quejas de los consumidores en la esfera administrativa.

La importancia de este proceso es el acto de audiencia, el cual es oral y sin formalidades, en donde el funcionario intentará avenir a las partes a fin de alcanzar un acuerdo entre ellas. Sin embargo, de no concretarse el mismo, se continuará con el proceso en el cual corresponderá al consumidor proponer las pruebas que tenga a bien, además de ratificarse con su escrito de queja, y posteriormente le corresponderá el turno al agente económico.

Concluida la fase de pruebas, el consumidor podrá alegar y seguido le corresponde el turno al agente económico. Finalizada la audiencia, debe decidirse sobre la admisibilidad o no de las pruebas presentadas y aducidas por las partes. Asimismo, las objeciones formuladas si las hubiera, y con base en la conducencia o no de las pruebas y practicar aquellas que puedan hacerse posteriormente, como declaraciones testimoniales e inspecciones oculares.

Además, puede ordenarse la práctica de pruebas de manera oficiosa para verificar las afirmaciones de las partes, o sobre un punto que se requiera conocer para adoptar la mejor decisión del caso.

Agotadas todas estas fases del proceso, corresponderá al director nacional de Protección al Consumidor decidir, conforme a derecho, la queja presentada por el consumidor. Dicha decisión es apelable ante el Administrador General de la Autoridad durante los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que decide el caso. Con la decisión adoptada en segunda instancia por el Administrador, queda agotada la vía gubernativa. (Loaiza, 2018, p 22).

El autor señala la forma en que se da el proceso de decisión de quejas detalladamente en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, incluyendo el derecho de apelación y cómo será manejado.

Con respecto a las denuncias, según el Diccionario de la Lengua Española, RAE, la denuncia es un documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Se entiende que es una denuncia, cuando el problema de consumo le afecta a usted y a otras personas. ¿Cómo presentar una denuncia en la ACODECO? Es muy sencillo; solo debe descargar la app de ACODECO en su móvil, ya sea Android o IOs. También puede llamar a los agentes de atención al consumidor a los teléfonos proporcionados por la institución o asistir personalmente a las oficinas de la institución.

La denuncia es diferente a la queja, ya que como hemos explicado anteriormente la queja es cuando un proveedor de bienes o prestador de servicios, infringe de manera directa tus derechos como consumidor y usted reclama que se los cumpla, es decir, existe una afectación directa hacia usted.

#### **2.4.6. Defensa de la libre competencia**

La Ley N°. 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, señala en su Artículo 9, sobre la libre competencia económica: “Se entiende por libre competencia económica la participación de distintos agentes económicos en el mismo mercado pertinente, actuando sin restricciones ilícitas en el proceso de producción, compra, venta, fijación de precios y otras condiciones inherentes a su actividad económica” (p. 2).

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

A continuación, se presenta un cuadro informativo sobre las instancias donde se debe acudir, según la naturaleza del motivo de queja o denuncia.

**Tabla 4***Dónde acudir según la queja o denuncia.*

<b>ACODECO</b>	<b>OTRAS INSTITUCIONES</b>
<p><b>Quejas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de información.</li> <li>● Incumplimiento de contrato.</li> <li>● Incumplimiento de garantías.</li> <li>● Cobros indebidos.</li> <li>● Vicios ocultos.</li> <li>● Incumplimiento en la custodia de bienes que han sido dejados para reparación.</li> <li>● Obligar al consumidor a recibir una nota de crédito, cuando no procede.</li> <li>● Ventas engañosas.</li> <li>● No entregar comprobante de compra. (Facturas, tiquetes de caja, etc.)</li> <li>● Falta de información y publicidad errónea, incompleta y engañosa.</li> <li>● Referencia de crédito errónea e incompleta.</li> <li>● No aplicar el descuento a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad (Ley 6 de 1987)</li> </ul>	<p>Quejas contra financieras y casas de empeños debe acudir al <b>Ministerio de Comercio e Industrias (MICI)</b>.</p> <hr/> <p>Reclamos relacionados a seguros, reporte a la <b>Superintendencia de Seguros y Reaseguros</b>.</p> <hr/> <p>Bancos oficiales y privados, acuda a la <b>Superintendencia de Bancos</b>.</p> <hr/> <p>Venta de billetes y chances casados, la <b>Lotería Nacional de Beneficencia</b>.</p> <hr/> <p>Servicios públicos (agua, luz, teléfono Internet) <b>Autoridad de Servicios Públicos (Asep)</b></p> <hr/> <p>Irregular manipulación de alimentos, denuncie al <b>Ministerio de Salud</b>.</p> <hr/> <p>Alquileres de vivienda <b>Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial</b>.</p> <hr/> <p>Incumplen tarifas de transporte selectivo y colectivo, la <b>Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)</b>.</p>
<b>Denuncias:</b>	

ACODECO	OTRAS INSTITUCIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de precio a la vista.</li> <li>● Productos sin fecha de vencimiento.</li> <li>● Productos deteriorados.</li> <li>● Productos vencidos.</li> <li>● Incumplimiento de pesas y medidas inadecuadas.</li> <li>● Incumplimiento de la Ley 6 de 1987 de jubilados, pensionados y personas de la tercera edad.</li> </ul>	

Fuentes: Revista Vigilante y El capital financiero.com

#### **2.4.7. ACODECO en Chiriquí**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia - ACODECO, tiene una sucursal en la ciudad de David, Chiriquí, Panamá, donde atiende a las personas que presentan sus quejas, reclamos o denuncias sobre problemas de sus relaciones con los agentes económicos.

Se debe recordar que, a diferencia de las denuncias, las quejas formales requieren la presentación de documentos, tales como: contratos, certificados de garantías, facturas, publicidad (copia o imágenes de anuncios), entre otros, para hacer validar las mismas y citar a los agentes económicos.

La asignación de la cita para la atención personal debe solicitarse en los siguientes números telefónicos para la asignación de un número de orientación: línea gratuita de atención al consumidor 130; vía WhatsApp al 6330-3333; o contactando directamente a la oficina regional de la Acodeco, Chiriquí: 775-7468.

#### **2.4.8. Portal digital de ACODECO**

ACODECO renueva su página web para presentarles a los consumidores un sitio con gran contenido, diseño actual, imágenes claras y con mucha información estadística y valiosa para los consumidores; así como creó la Asistente virtual S.I.N.D.I. Los consumidores podrán acceder a la asistente virtual y la nueva página virtual en donde los consumidores obtendrán información actualizada en todas las áreas de ejecución de la ACODECO.

El programa de educación al consumidor, CUIDA TU BOLSILLO también podrá verse, en tiempo real, si el consumidor lo desea entre 7:00. y 7:30 a.m. en una emisora nacional.

Estadísticas globales, noticias de actualidad y la Revista Vigilante estarán a su disposición en este nuevo sitio. ¡UN CONSUMIDOR INFORMADO TIENE PODER!

En la pantalla de inicio o portada, los visitantes podrán acceder a través de un mapa a las oficinas regionales de ACODECO con un solo clic en la provincia que desee. Igualmente, el espacio al nuevo programa de la entidad, ACODECO EN TU COMUNIDAD, tiene todas las actividades realizadas por áreas y con fotografías de los eventos.

## **2.5. La conciliación de ACODECO**

La conciliación de consumo está a cargo de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, que es un ente autónomo.

Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, publicada en la Gaceta Oficial 25,914 de 7 de noviembre de 2007. Esta ley es el fundamento de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). La misma establece como función del Director Nacional de Protección al Consumidor, el procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 100.

El Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), se encuentra conformado por seis (6) unidades administrativas, con funciones de brindar respuesta a los consumidores, ya sea a través del suministro de información inicial al consumidor para dirigirlo hacia el departamento donde se ventila el trámite correspondiente, así como la orientación de aquellos que confrontan alguna problemática en temas de protección al consumidor, ya sea a modo personal, telefónicamente o a través del internet, así mismo como para verificación de temáticas referidas a publicidad.

### **2.5.1. La conciliación como trámite administrativo**

Según Carrillo (2019,) en su artículo “¡Conciliar!”, señala que:

La conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo es un mecanismo de solución de los conflictos (...), la cual puede realizarse por fuera de un proceso judicial o antes de éste, ante un agente del Ministerio Público, evento este último en el que debe, obligatoriamente, adelantarse como requisito de procedibilidad, antes de presentar una demanda de nulidad y restablecimiento, de reparación directa o sobre controversias contractuales, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo en asuntos de naturaleza conciliable.

Así, puede concluirse que con la conciliación se facilita la administración de justicia. Pero, dicha actividad en lo que respecta al Agente del Ministerio Público, no es judicial, sino de naturaleza administrativa.

Como se puede observar, el autor señala que este tipo de conciliación debe, per se, ser de naturaleza conciliable y que en lo que respecta al Ministerio Público, no es de naturaleza judicial, sino administrativa.

De acuerdo con Ayala (2001), en cuanto a la conciliación administrativa plantea:

La Conciliación Administrativa ya sea que se efectúe de manera extrajudicial en algunas de sus clases, o sea, la Conciliación Prejudicial y mucho más aún, la Conciliación Judicial, deben realizarse todas ellas ante un Tercero Neutral denominado Conciliador, requisito sine quanon. Sin este, la Conciliación no tendría eficacia Jurídica, ya que no basta que esta se realice por escrito (...), sino que además, ese Tercero Neutral es quien dirige, orienta y le da al Acuerdo Conciliatorio el aval necesario para que surta efecto; de igual manera, debe propender a buscar fórmulas de arreglo.

Es así, como la Conciliación que se realiza ante los Centros de Conciliación de las Cámaras de Comercio, no tendría efectos, sin que ella no cumpla el procedimiento indicado establecido dentro del Reglamento de dicha entidad, y en todo momento, ese procedimiento es dirigido por el Conciliador que fue designado por el director del Centro. (p. 50).

La autora enfatiza acertadamente que donde quiera que se realice, la conciliación debe efectuarse ante un tercero neutral, ya que sin este requisito para que tenga efecto por no cumplir el procedimiento establecido.

### **2.5.2. Beneficios**

El Proceso de Conciliación al Consumidor, es aplicable a los conflictos que surjan de una relación de consumo; es decir, en las transacciones entre el

proveedor de los bienes o servicios y el consumidor final, cuando las sumas a reclamar sean superiores a los cinco mil dólares (\$5,000.00) o cuando se trate de controversias que surjan de las cláusulas de un contrato de adhesión.

Los consumidores deben conocer las ventajas del proceso de conciliación al consumidor, como un método alternativo de solución de conflictos ante las distintas situaciones que pueden surgir a raíz de una relación de consumo, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 45 de 2007.

Según el portal web:

<https://www.panama24horas.com.pa/panama/acodeco>, que hace referencia al artículo Acodeco: La información es un derecho del consumidor:

Toda persona tiene derecho a obtener, en forma oportuna y clara una completa información sobre los bienes y servicios que encuentra en el mercado. El derecho a la información protege a los consumidores contra la publicidad y el rotulado engañoso o deshonesto.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco), destaca que, gracias a la información, los consumidores pueden saber qué es lo que están comprando, conocer sus componentes, la forma de usarlo, y cuidarlo.

La ley establece que todos los bienes que se ofrecen en un determinado local comercial, deben tener en forma clara, precisa y en un lugar visible el precio al contado de los mismos.

Asimismo, la citada ley, estipula claramente que todo anunciante está obligado a cumplir lo ofrecido, en los términos contenidos en el aviso publicitario, y no se permiten anuncios de artículos que den a entender que el producto tiene cualidades, características o beneficios de los que carece.

Como se puede ver, las ventajas de la conciliación en ACODECO están implícitas en la legislación vigente sobre la misma.

### **2.5.3. Procedimientos**

Según la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, en su Capítulo II, desde el artículo 111 al 113 señalan la normativa con respecto al proceso de Conciliación, así como lo contenido en los artículos 115, 124 y 127, de la misma ley.

A su vez el Decreto Ejecutivo No.46 de 23 de junio de 2009 indica normas del Proceso de Conciliación desde el artículo 50 al 52 antes descritos textualmente.

### **2.5.4. Trámites que son competencia de ACODECO**

La ACODECO, como ya se ha mencionado, solo realiza trámites de quejas y denuncias concernientes a los casos siguientes:

**Quejas:**

- Falta de información.
- Incumplimiento de contrato.
- Incumplimiento de garantías.
- Cobros indebidos.
- Vicios ocultos.
- Incumplimiento en la custodia de bienes que han sido dejados para reparación.
- Obligar al consumidor a recibir una nota de crédito, cuando no procede.
- Ventas engañosas.
- No entregar comprobante de compra. (Facturas, tiquetes de caja, etc.)
- Falta de información y publicidad errónea, incompleta y engañosa.
- Referencia de crédito errónea e incompleta.
- No aplicar el descuento a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad (Ley 6 de 1987)

**Denuncias:**

- Falta de precio a la vista.
- Productos sin fecha de vencimiento.
- Productos deteriorados, entre otros.

**2.5.5. Efectividad de la conciliación en la ACODECO**

¿Hasta qué punto es efectiva la conciliación en la ACODECO? Para responder a esta pregunta, Clarisa Raquel Araúz Quintero (2020) del Depto. de Defensoría de Oficio-Acodeco, hace los siguientes señalamientos:

Las acciones de protección al consumidor buscan, en la mayoría de los casos, resarcir los derechos supuestamente vulnerados de los consumidores, a través de discusiones en distintos estrados de la administración de justicia, cuya determinación dependerá de las cuantías a reclamar. En ese sentido, se pueden ventilar estas causas tanto en la esfera administrativa, como la que brinda la ACODECO, como en la judicial, conferida por los tribunales civiles del Órgano Judicial, principalmente.

Los procesos de protección al consumidor, como vemos, implican la búsqueda de la efectiva aplicación de la ley de tutela de los derechos del consumidor; esto es, la Ley 45 de 2007. Cuando estos procesos judiciales tienen una decisión favorable al consumidor, una vez en firme la decisión, sobreviene entonces una etapa de ejecución para procurar resarcir, efectivamente, al ganador del pleito. Sin embargo, el éxito en esta gestión, posterior a la sentencia, va a depender de varios factores, entre ellos: la localización de la empresa o agente económico y que este tenga bienes con los cuales pueda hacer frente al compromiso generado en pro del consumidor debido a la sentencia a favor.

Esto es importante tenerlo en cuenta, pues, es fácil deducir: una cosa es tener la razón y probarlo ante un tribunal; otra, lograr hacerla efectiva. Esta es la principal razón por la cual para todo consumidor resulta importantísimo hacer un estudio pormenorizado de la conducta comercial del futuro proveedor, antes de contratar con él, así como para considerar la posibilidad de presentar medidas cautelares previas al proceso judicial, y con eso, asegurarse la oportunidad de cobrar al final, con todo y los gastos que esto pueda acarrear.

Del mismo modo, es importante tomar en cuenta, que muchos proveedores muestran una actitud muy solícita y proclive a celebrar acuerdos con los consumidores. Sin embargo, en algunas ocasiones, tal disposición no es cónsona con su actitud ante el acuerdo; es decir, una vez convenido el mismo, algunos no atienden el compromiso asumido. Si ese acuerdo de voluntades se da en audiencia de conciliación ante ACODECO, prestará mérito ejecutivo y corresponderá entonces demandar por la vía ejecutiva ante los tribunales competentes. Sin embargo, una vez más, en este caso el consumidor logrará su objetivo solo en la eventualidad de que se le encuentre bienes a la empresa demandada, lo cual muchas veces no resulta factible por previsiones adoptadas en ese sentido, por dicho agente económico.

En la actualidad, en ACODECO se analiza información relevante en cuanto a la tendencia de las empresas a cumplir o incumplir sus acuerdos a los consumidores, con el fin de ponerla a disposición de los usuarios para promover mejores decisiones de consumo para ellos. Este tipo de situaciones y/o consultas las pueden realizar accediendo a nuestras redes sociales.

Estos planteamientos se explican por sí solos. Es deber del consumidor estar enterado sobre los agentes económicos que tengan más problemas por incumplimiento de acuerdos de conciliación.

#### **2.5.6. La conciliación en la ACODECO después de la pandemia**

La pandemia de Covid-19 aún no ha pasado; sin embargo, la ACODECO ha estado atendiendo las quejas y denuncias de los consumidores con diligencia, a pesar de las restricciones y dificultades debido a esta crisis sanitaria, como se evidencia en los informes de casos atendidos. Es de esperar que al finalizar esta, la institución siga brindando sus servicios con mayor eficiencia.

#### **2.5.7. Actividades donde se tramitan más quejas en ACODECO**

De acuerdo con la información presentada por ACODECO, las quejas mayoritarias se localizan en los siguientes rubros:

- Incumplimiento de garantía

- Falta de información
- Cláusulas abusivas
- Situaciones contra inmobiliarias por más de \$53 millones
- Por ventas de electrodomésticos y equipos electrónicos
- Por ventas de celulares
- Por quejas recibidas contra agencias de autos
- Por incumplimiento de servicio
- Por incumplimiento de contrato
- Por resolución de contrato, entre otras.

#### **2.5.8. Quejas más altas por motivo**

Entre los reclamos presentados por los consumidores contra algunos agentes económicos están: incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de servicio, resolución de contrato e incumplimiento de contrato.

Según cifras del Tablero de Quejas de esta institución, en el año 2021 se recibieron 3,496 quejas de **diferentes consumidores por una cuantía total de \$75,255,140.99** relacionadas al incumplimiento de la Ley 45 de 2007.

A continuación, se presenta un recuento de las quejas atendidas por ACODECO durante el año 2021. En cuanto a motivos de las quejas presentadas por los consumidores durante el año 2021, se destacan:

- 1017 por el incumplimiento de garantía
- 900 por falta de información
- 453 por cláusulas abusivas por la suma \$50,699,341.55, siendo el motivo más alto en suma de dinero, expuesto por los consumidores.
- 270 por incumplimiento de servicio
- 179 incumplimiento de contrato
- 177 resolución de contrato
- 120 por devolución de dinero y
- 96 por vicios ocultos, entre otras causales.

Con referencia a las quejas presentadas a la ACODECO en el año 2021, se proporcionan los siguientes datos:

Según cifras del Tablero de Quejas de esta institución, en el año 2021 se recibieron 3,496 quejas de diferentes consumidores por una cuantía total de B/.75,255,140.99 relacionadas al incumplimiento de la Ley 45 de 2007.

De estas quejas, 1146 fueron a conciliación.

### **2.5.9. Actividades y quejas que más se resuelven en la conciliación**

Las actividades y quejas que más se resuelven mediante la conciliación son las siguientes:

- Situaciones contra inmobiliarias
- Por ventas de electrodomésticos y equipos electrónicos
- Por ventas de celulares
- Por almacenes por departamentos
- Contra agencias de auto, entre otras actividades.

### **2.5.10. Quejas que fueron a conciliación en el año 2021 a nivel nacional**

En el 2021, conforme a datos estadísticos de ACODECO, 1146 quejas llegaron a conciliación, las cuales se desglosan de la siguiente manera por provincia:

- 1030 en ciudad de Panamá
- 5 en la Panamá Oeste
- 13 en la provincia de Coclé
- 7 en la provincia de Veraguas

- 19 en la provincia de Chiriquí
- 5 en la provincia de Herrera
- 3 en la provincia de Los Santos
- 0 en la provincia de Bocas del Toro.
- 0 en la provincia de Darién
- 0 en la provincia de Colón.

La regional de Chiriquí recibió 82 quejas, de las cuales 19 fueron al departamento de Conciliación. Las estadísticas indican que después de la ciudad capital y Panamá Oeste, la provincia de Chiriquí ocupa el tercer lugar a nivel nacional de mayores casos resueltos en conciliación; sin embargo, a pesar de esto, se puede concluir que aún no es muy utilizado los métodos alternos de resolución de conflictos (conciliación) en nuestra provincia y dejan en manos de la autoridad, determinar la responsabilidad.

Las actividades que se ventilaron en el Departamento de Conciliación, de la Regional de Acodeco en Chiriquí fueron: mueblerías (3 casos), servicios profesionales (2 casos), universidad (1 caso), agencia de autos (2 casos), inmobiliarias (11 casos).

Departamento	Provincia	Tipo de Ley	Fecha de Ent	Mes de Entrada	Motivo de Queja	Agente Económico	Actividad	Marca de Pri	P
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	15-jul-2021	Julio 21	Incumplimiento de cc	ESPAMUEBLE DOPORTO Y REIG	Mueblerías		
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	29-jul-2021	Julio 21	Incumplimiento de ge	TIARIS ARAÚZ- FERRO THAIS	Servicios Profesionales		
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	30-ago*21	Agosto 21	Falta de información	UNIVERSIDAD LATINA DE PANAM	Universidad	No se Registro	
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	04-oct-2021	Octubre 21	Incumplimiento de ge	RICARDO PEREZ, S.A.	Agencia de autos	Toyota	A
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	26-oct-2021	Octubre 21	Abono retenido	INVERSIONES TARJAL, S.A.	Inmobiliarias	Vivienda	V
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	12-nov-2021	Noviembre 21	Incumplimiento de ge	BELLA VISTA PROMOCIONES INI	Inmobiliarias	Vivienda	N
Conciliación	Chiriquí	Ley 45	12-nov-2021	Noviembre 21	Incumplimiento de ge	BELLA VISTA PROMOCIONES INI	Inmobiliarias	Vivienda	N

Fuente: Página web de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

El mayor motivo de quejas se debe al incumplimiento de garantía, dentro de ellas tenemos a las inmobiliarias, como la actividad con mayor cantidad de quejas en la provincia de Chiriquí.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de investigación**

Este estudio se ubica dentro de la investigación de tipo bibliográfico y documental porque sus fuentes de información están constituidas por libros, archivos, actas, registros, escritos, entre otros.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Su enfoque es cualitativo porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

Dentro de este enfoque se encuentra la investigación documental, porque trata de interpretar la realidad a través de documentos y otras fuentes de información.

### **3.3 Alcance de la investigación**

Esta investigación tiene un alcance descriptivo. Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2014) dicen: “Estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.692).

Es descriptivo porque realizaremos estudios que pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos a los que se refieren.

### **3.4 Diseño de la investigación**

Su diseño es no experimental porque se lleva a cabo sin manipulación de variables. Como tal, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) se refiere al diseño no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

También es transversal o transeccional porque se realiza en un momento determinado. Según Hernández et al (2010): “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

### **3.5 Sujetos y fuentes de la investigación**

Los sujetos son las personas o entidades que proporcionan información pertinente a los fines de la investigación; en este caso, la ACODECO. Dentro de los sujetos también incluimos a la población o personas que guardan relación directa con la ACODECO; es decir, los agentes económicos, los consumidores y los abogados. Para esta población se tomó una muestra de todos los sujetos de investigación.

Las fuentes de información son: libros, revistas, diarios y fuentes de Internet.

### **3.6. Categorías de estudio**

Para efectos de esta investigación, las categorías de estudio son:

- Necesidad de una institución conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios.
- Importancia de la función de conciliación de la ACODECO en casos de reclamos de los consumidores a los agentes económicos.
- Relación de la conciliación de ACODECO con la solución de conflictos entre los agentes económicos y los consumidores.

### 3.7. Materiales, equipo y método

**Materiales:** Son los materiales para utilizar durante la elaboración de la tesis, como: papel bond de 20 libras, lápices, bolígrafos, carpetas, material impreso, entre otros.

**Equipo:** Computadora portátil, memoria USB, impresora, módem de Internet, entre otros.

**Método:** El método inductivo está relacionado con la investigación cualitativa; por tanto, este estudio se basa en el método inductivo. Con el método inductivo se analizan los casos particulares y sus resultados se toman para plantear conclusiones de carácter general.

Esta investigación se desarrolla en varias fases o etapas, como se detalla a continuación:

- **Primera fase:** Se llevará cabo mediante la planificación de las actividades necesarias para dar cumplimiento de la investigación. En esta fase se seleccionará la documentación que constituye los aspectos generales para definir los puntos principales y subpuntos de cada una.
- **Segunda Fase:** Es la fundamentación teórica o Marco Teórico del trabajo de investigación, en donde la información seleccionada se plantea

acompañada de citas textuales de las fuentes bibliográficas e infográficas utilizadas, que dan sustentación teórica al estudio.

- **Tercera fase:** Se refiere al desarrollo del trabajo metodológico basado en el desarrollo de los puntos de la estructura del aspecto metodológico, a saber: diseño de la investigación, tipo de estudio, instrumentos aplicados, procedimiento y discusión. Como referente metodológico se utilizó el libro: Metodología de la investigación (2014) de: Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista. Constituye la investigación o trabajo de campo, en donde a través de la aplicación de la revisión y análisis bibliográfico, se obtendrá la información necesaria. Los datos e información que se obtengan serán sometidos a un proceso de análisis e interpretación.
- **Cuarta fase:** Comprende el análisis y discusión de los resultados, donde se discuten los diferentes aspectos investigados y se extraen las conclusiones que genera el estudio.

### **3.8. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de la información que propicie cumplir con los objetivos propuestos en el marco de esta investigación, es necesario describir los instrumentos y técnicas de recolección utilizados.

#### **3.8.1. Instrumentación.**

Como parte de la instrumentación, se utilizó:

- Entrevista (instrumento 1) con preguntas abiertas, aplicado a los consumidores.
- Encuesta (instrumento 2), con preguntas cerradas, aplicado a los agentes económicos y abogados litigantes.

El instrumento 1 está estructurado de la siguiente forma:

- a. Encabezado con la identificación de la universidad.
- b. Nombre del programa académico.
- c. Denominación del instrumento.
- d. Población a quien va dirigida.
- e. Objetivo del instrumento.
- f. Preguntas abiertas

El instrumento 2 se estructura de la siguiente manera:

- a. Encabezado con la identificación de la universidad.
- b. Nombre del programa académico.
- c. Denominación del instrumento.
- d. Población a quien va dirigida.
- e. Objetivo del instrumento.
- f. Preguntas cerradas

### **3.8.2 Técnicas de recolección.**

En la investigación se utilizaron tres técnicas de recolección: entrevista, encuesta y revisión documental.

#### **3.8.2.1 Entrevista.**

La entrevista, como método de recolección de datos, se refiere a términos generales, a la interacción entre dos o más personas, donde una de ellas actúa como entrevistadora y la otra como entrevistada. Dice Alvarez Gayou (citado por Abarca y otros, 2013) que la entrevista "...es una conversación que tiene una estructura y un propósito".

En este caso, la entrevista es semiestructurada, porque elaboró una serie de preguntas guiadas; pero a su vez, permite profundizar aspectos relevantes de la pregunta, a fin de obtener la información que han suministrado los consumidores y los abogados litigantes.

#### **3.8.2.2 Encuesta**

La encuesta como método de recolección de datos es una técnica muy

utilizada tanto para la investigación de tipo académica e instrumento para la planificación tendiente a la acción o simplemente es una herramienta de estudio para el análisis de cualquier evento social. García Ferrando (1986:124) señala que la encuesta es: “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”. En este caso, la encuesta es semiestructurada porque elaboró una serie de preguntas guiadas y cerradas, con el fin de obtener la información suministrada por los agentes económicos.

### **3.8.2.3 Revisión documental**

La revisión documental hace una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirmen los datos obtenidos, a través de la entrevista y la encuesta. Para ello utilizamos:

- Cuaderno de campo, donde se anotan o registran los datos recopilados para su posterior análisis.
- También se utilizan fichas bibliográficas en donde se registran las bibliografías consultadas y las citas correspondientes.

## **3.9 Tratamiento de la información**

### **3.9.1 Análisis cualitativo de los datos por revisión documental:**

El análisis de datos cualitativos es un proceso mediante el cual se extraen conclusiones de datos no estructurados y heterogéneos que no son expresados de forma numérica o cuantificable. (Tipos de análisis de datos cualitativos y cómo aprovecharlos).

Siendo un estudio cualitativo, la información recolectada se analiza de manera cualitativa. El análisis cualitativo no se basa solo en descripciones. Abarca una serie de acciones interpretativas, que se realizan principalmente absteniéndose de procedimientos numéricos, enfocándose en la interpretación de las ideas asociadas a los datos, desde la perspectiva de quien investiga.

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se escogieron diferentes categorías atendiendo los cuatro temas principales planteados en la investigación.

En cada categoría se definen una serie de subcategorías respondiendo a indicadores aportados por las distintas fuentes de información y vinculados directamente con los temas principales seleccionados de antemano, lo cual permite hacer manejable el cúmulo de información recogida durante la investigación y presentar los resultados en función de los objetivos propuestos. Se destaca el hecho de que la conversación producto de la entrevista y la encuesta, se valora de manera objetiva.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1 Discusión

La conciliación es un método alternativo para la solución de conflictos mediante el cual las partes exponen sus intereses y necesidades con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador, quien plantea propuestas de solución que pueden ser aceptadas o no por las partes en conflicto.

Se pueden identificar varios tipos de conciliación, tales como:

- **Conciliación institucional.** Se desarrolla en centros de arbitraje, conciliación y mediación privados, autorizados y conforme a los procedimientos establecidos para las instituciones arbitrales.
- **Conciliación ad hoc o independiente.** Es llevada a cabo por personas independientes, cualificadas y debidamente designadas por las partes.
- **Conciliación judicial.** El acuerdo logrado por el conciliador imparcial, no juez, es plasmado en un escrito en la modalidad de Acta, firmado por las partes en conflicto y por el Conciliador, dando con ello fe de lo transcrito.

Sin embargo, la conciliación no purista que se da en el marco en donde el “conciliador” es el juez, en algunos casos, las partes suscriben sus acuerdos entre sí, no es firmado por el juez y dicho documento es presentado ante el despacho correspondiente para en base a él, hacer la resolución judicial.

- **Conciliación en Derecho o extrajudicial.** Dicho método permite solucionar conflictos basados en la comunicación entre las partes y el

intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso, las partes son acompañadas por un tercer experto llamado: Conciliador en Derecho.

#### **4.1.1. Discusión global sobre el estudio**

Este estudio se considera cualitativo, ya que la información recogida proviene de la revisión bibliográfica. Su desarrollo se investigó en diferentes fuentes bibliográficas y las informaciones pertinentes pasaron por un proceso de selección y clasificación para conformar los datos que iban a ser incluidos en los antecedentes y en los fundamentos teóricos que sustentan este estudio.

#### **4.2. Análisis de resultados**

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se seleccionaron diferentes categorías, de acuerdo con los tres temas principales planteados en la investigación.

En cada categoría se especificaron una serie de subcategorías, respondiendo a indicadores aportados por las distintas fuentes de información y vinculados directamente con los temas principales seleccionados de previamente, lo cual facilitó el manejo de la abundante información recabada a lo largo de la investigación y presentar los resultados en función de los objetivos propuestos.

**Tabla 5***Categorías de análisis*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Protección al consumidor.	Definición. Institución (ACODECO, otras) Importancia
Necesidad de una institución conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios.	Crecimiento económico. Conflictos entre los entes económicos y los consumidores. La conciliación.
Importancia de la función de conciliación de la ACODECO en casos de reclamos de los consumidores a los agentes económicos.	Funciones de ACODECO. Conciliación. Quejas. Reclamos.
Relación de la conciliación de ACODECO con la solución de conflictos entre los agentes económicos y los consumidores.	Resolución de conflictos. Conciliación. Mediación.
Aspectos jurídicos de la protección al consumidor	Decreto Ley 5 de julio de 1999. Ley N°. 45 de 31 de octubre de 2007. Acuerdo N° 685 de 12 de noviembre de 2015. Ley 55 de 23 de mayo de 2011. Ley 42 de 7 de agosto de 2012. Artículo 1005 del Código Judicial de la República de Panamá. Acuerdo 294 de 6 de septiembre de 2001. Acuerdo 433 del 13 de diciembre de 2001. Acuerdo 225 del 19 de junio de 2003. Acuerdo 252 de 31 de mayo de 2006.

**Fuente:** Torres y González, 2021.

Es importante señalar que, mediante el análisis de la información a la que se tuvo acceso, se logró una mejor comprensión de lo que es la protección al consumidor y defensa de la libre competencia ejercida por la ACODECO, así como las regulaciones jurídicas para estos casos, normativas tanto sobre los métodos alternos para la resolución de conflictos.

Por otro lado, se pudo conocer más sobre los acuerdos, normas, tratados y declaraciones internacionales sobre el tema de la protección al consumidor a nivel mundial, las que tienen influencia en la formulación de los aspectos jurídicos que, sobre el tema, se desarrollan en Panamá. Asimismo, se conocieron detalles sobre la reseña histórica de la mediación y los avances alcanzados en Panamá.

#### **4.2.1 Análisis e interpretación de las entrevista y encuestas, realizadas a consumidores, abogados litigantes y agentes económicos en la Provincia de Chiriquí.**

Se realizaron entrevistas a los consumidores y encuesta a los abogados litigantes y agentes económicos para reforzar las estadísticas suministradas por ACODECO.

- **Entrevista a los consumidores.**

A continuación, se analiza las respuestas dadas por los consumidores a entrevista aplicada. La entrevista fue aplicada a 20 consumidores, pero únicamente se recolectaron 7 respuestas. De los cuales contestaron de la siguiente manera:

**Tabla 6. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si conoce qué es la ACODECO, los derechos que protegen al consumidor y sobre la Ley que la regula.**

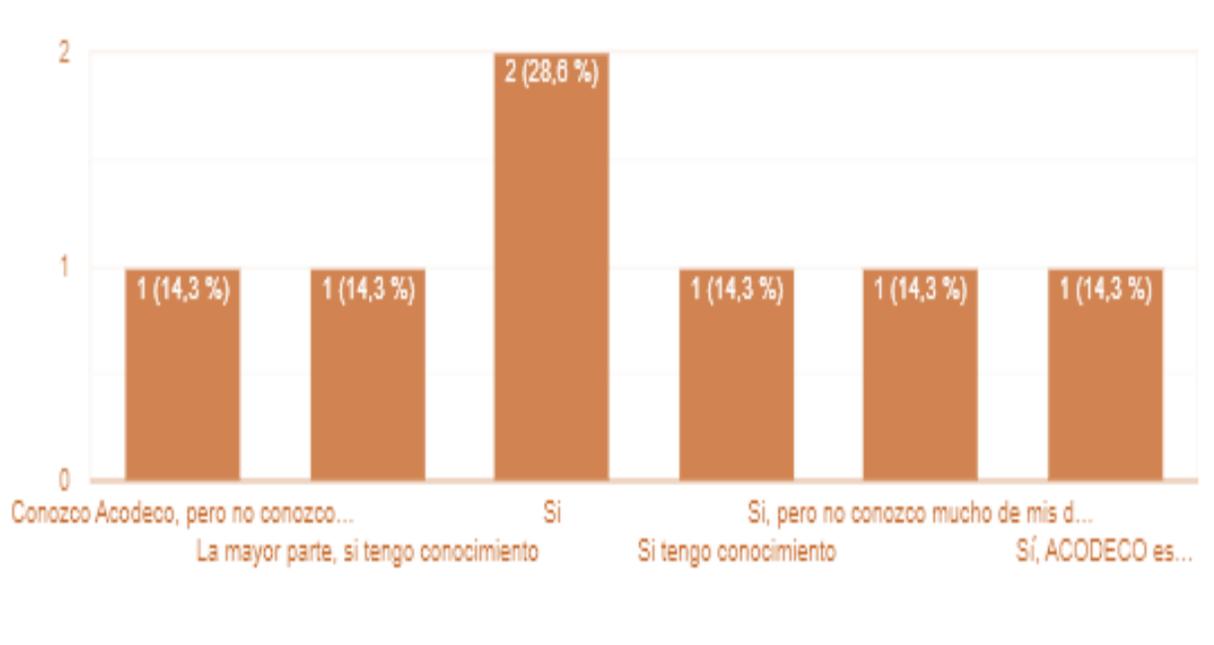
Respuestas	Cantidad	%
Sí conozco ACODECO, pero no conozco mucho las leyes que la regulan	1	14,3%
Sí tengo conocimiento de todo	1	14,3%
Sí	2	28,8%
Sí tengo conocimiento	1	14,3%
Sí, pero no conozco mucho de mis derechos	1	14,3%
Sí, ACODECO es la autoridad de protección al consumidor y protege los derechos de todos	1	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos entrevistados respondieron a la primera pregunta relacionada con el conocimiento de la institución y su protección. El 100% contestó que sí la

conoce; aunque algunos entrevistados manifestaron no tener mucho conocimiento de las leyes y derechos que protege la ACODECO.

**Gráfico 1. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si conoce qué es la ACODECO, los derechos que protegen al consumidor y sobre la Ley que la regula.**



Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

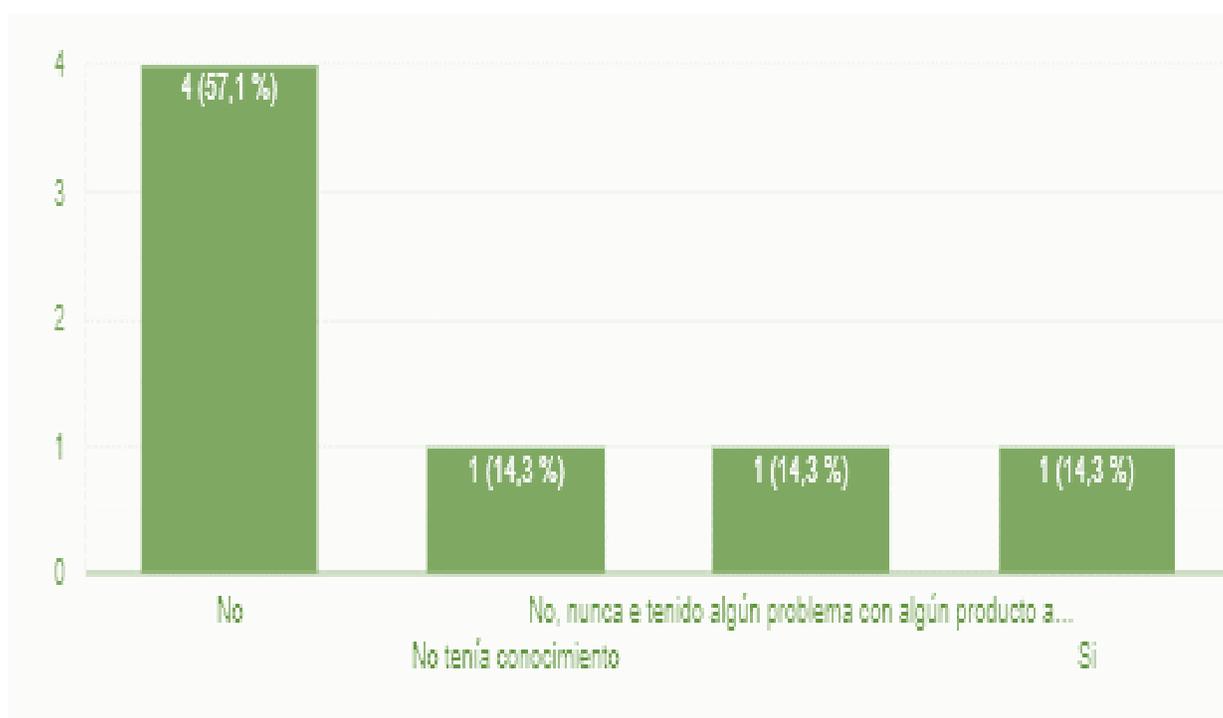
**Tabla 7. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como método alternativo de solución de conflictos.**

Respuestas	Cantidad	%
No	4	57,1%
No tenía conocimiento	1	14,3%
No, nunca he tenido un problema	1	14,3%
Sí	1	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos entrevistados respondieron a la segunda pregunta: si le han promovido la conciliación como método alternativo de resolución de conflicto, el 85,7% de los encuestados dieron respuesta negativa porque no han tenido ningún conflicto ante esta institución; y solo el 14,3% dio respuesta positiva; es decir, que sí se la han promovido.

**Gráfico 2. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como método alternativo de solución de conflictos.**



Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

**Tabla 8. Opinión de los consumidores entrevistados si conoce que es la conciliación en ACODECO y su utilización.**

Respuestas	Cantidad	%
No	2	28,6%
No tenía conocimiento	1	14,3%
No, he utilizado este método	1	14,3%
No conozco el método de conciliación de ACODECO	1	14,3%
No, no lo he utilizado aún	1	14,3%
Sí	1	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos entrevistados respondieron, a la tercera pregunta, si conoce la conciliación de ACODECO y si la ha utilizado para resolver algún conflicto entre agente económico y consumidor. El 85,7% respondió no conocer la conciliación de ACODECO, ya sea, porque nunca la ha utilizado o porque no tenía conocimiento; mientras que el 14,3% respondió que sí la conoce y además que la ha utilizado.

**Gráfico 3. Opinión de los consumidores entrevistados si conoce que es la conciliación en ACODECO y su utilización.**



Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

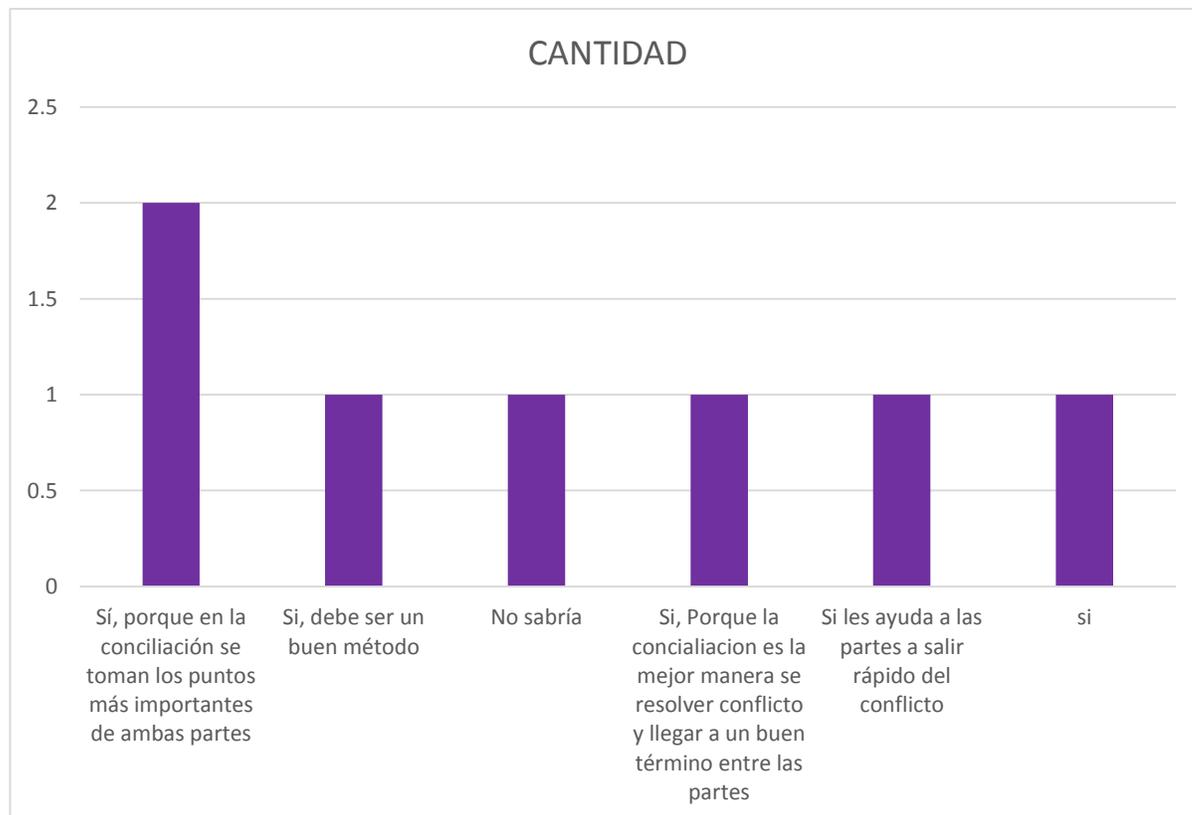
**Tabla 9. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en ACODECO y su respuesta favorable y eficaz a las partes inmersas en un conflicto.**

Respuestas	Cantidad	%
Sí, porque en la conciliación se toman los puntos más importantes de ambas partes	2	28,6%
Si, debe ser un buen método	1	14,3%
No sabría	1	14,3%
Si, Porque la conciliación es la mejor manera se resolver conflicto y llegar a un buen término entre las partes	1	14,3%
Si les ayuda a las partes a salir rápido del conflicto	1	14,3%
Si	1	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos entrevistados respondieron, a la cuarta pregunta, si considera que la conciliación de ACODECO permite una respuesta favorable y eficaz a las partes. El 85,7% respondió que sí sería un método eficaz y favorable; mientras que el 14,3% respondió que no.

**Gráfico 4. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en ACODECO y su respuesta favorable y eficaz a las partes inmersas en un conflicto.**



Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

**Tabla 10. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a que si la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación.**

Respuestas	Cantidad	%
Sí	2	28,6%
Sí se debería divulgar más porque es una herramienta que ayuda más al consumidor.	1	14,3%
Sí ya que muchas personas desconocemos sus derechos	1	14,3%
Sí, exactamente	1	14,3%
Sí, necesita que haya más divulgación, principalmente a los consumidores y vendedores	1	14,3%
Sí, para estar todos informados	1	14,3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

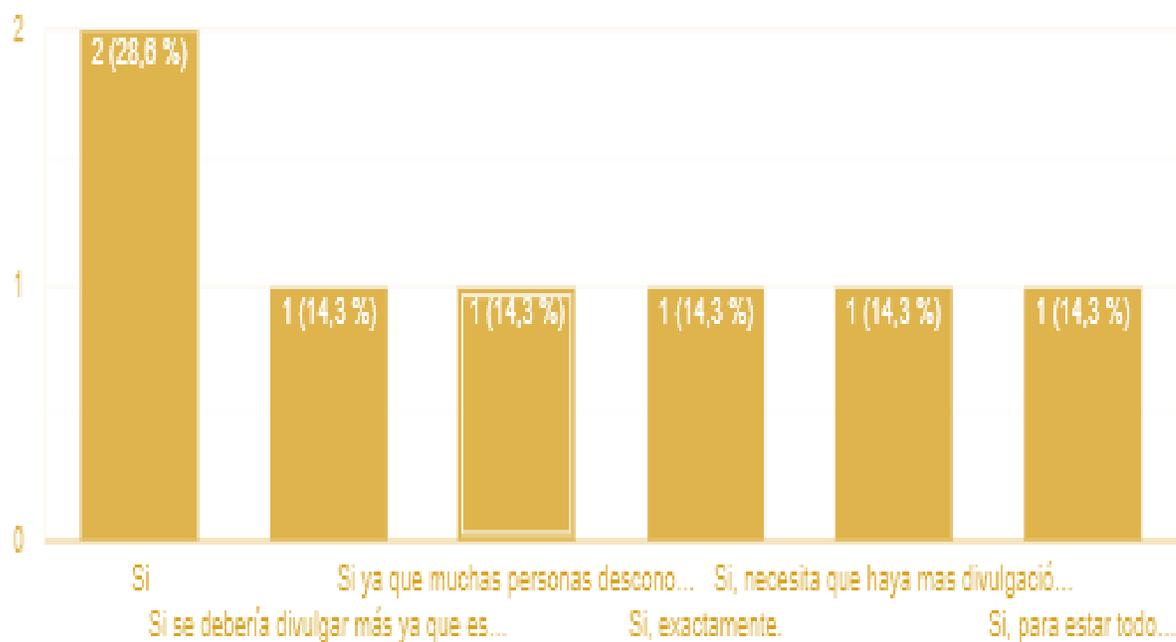
Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los entrevistados respondieron, a la quinta pregunta respecto a, si considera que la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación, el 100% contestó que sí, para que todos estén informados, para que haya mayor divulgación, y porque es una herramienta que ayuda más al consumidor.

Estas respuestas confirman las estadísticas suministradas por la ACODECO, quienes establecen que en la provincia de Chiriquí para el año 2021, únicamente 19 de 82 quejas fueron al Departamento de Conciliación. Esto nos lleva a concluir que los consumidores de la provincia de Chiriquí, dejan en manos

de las autoridades la decisión de sus conflictos, siendo la mayor razón el desconocimiento.

**Gráfico 5. Opinión de los consumidores entrevistados con respecto a que si la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación.**



Fuente: instrumento aplicado a los consumidores de la provincia de Chiriquí, año 2021.

- **Encuesta a los abogados litigantes**

La encuesta fue aplicada a 20 abogados litigantes, pero únicamente se recolectaron 9 respuestas lo que representa un 45% de los proyectado para el estudio. De las cuales respondieron de la siguiente forma:

**Tabla 11. Opinión de los abogados encuestados con respecto a si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)**

Criterios	Cantidad	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	9	100%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la primera pregunta relacionada con el hecho de haber realizado algún trámite dentro de ACODECO. El 100% contestó que a veces lo ha utilizado. Esto quiere decir todos los abogados encuestados han realizado en algún momento un trámite dentro de dicha institución.

**Gráfico 6. Opinión de los abogados encuestados con respecto a si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)**



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

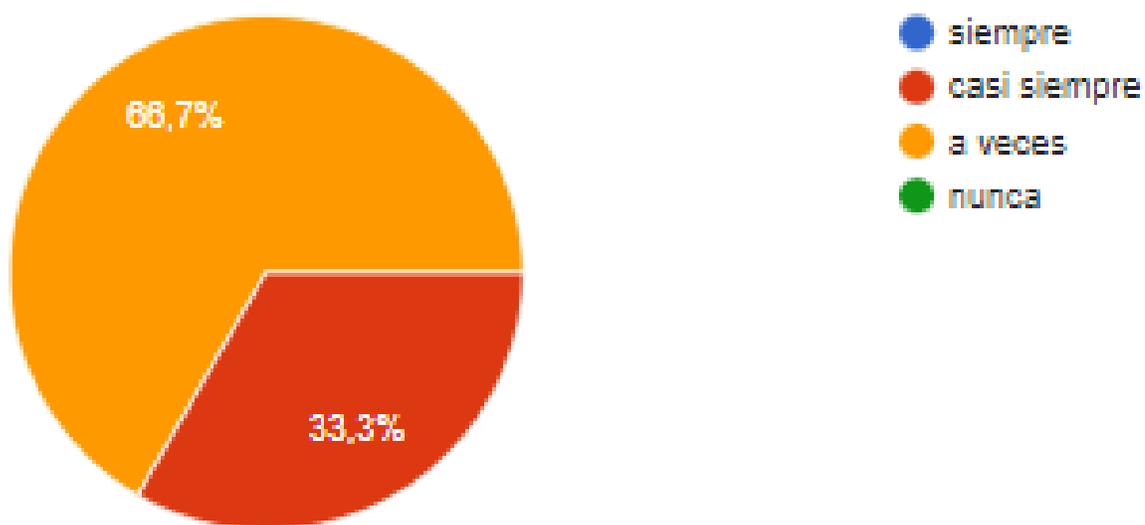
**Tabla 12. Opinión de los abogados encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos y si tiene el conocimiento sobre dicho procedimiento.**

Criterios	Cantidad	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33,3%
A veces	6	66,7%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la segunda pregunta, si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos; además si conoce el procedimiento. El 66,7% contestó que a veces lo ha utilizado y el 33,3% contestó que casi siempre. Esto quiere decir que todos los abogados encuestados han realizado en algún momento o le han promovido la conciliación en dicha institución y conocen su procedimiento.

**Gráfico 7. Opinión de los abogados encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos y si tiene el conocimiento sobre dicho procedimiento.**



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021

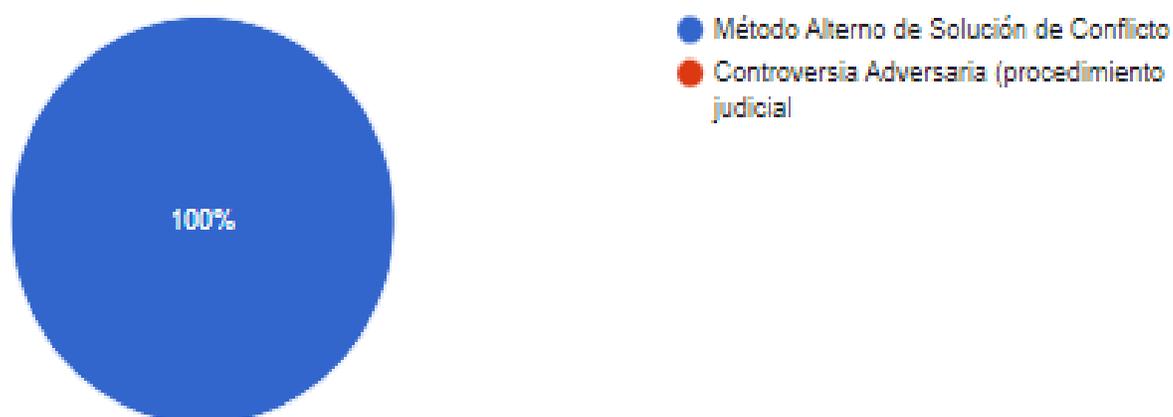
**Tabla 13. Opinión de los abogados encuestados con respecto si tiene conocimiento sobre el método más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) para resolver un conflicto de manera más amistosa.**

Criterios	Cantidad	%
Método Alternativo de Solución de Conflicto	9	100%
Controversia adversaria (procedimiento judicial)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la tercera pregunta, si conoce cuál es el método más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), para resolver un conflicto de manera más amistosa; el 100% de los abogados encuestados escogieron la opción Método Alternativo de Solución de Conflicto.

**Gráfico 8.** Opinión de los abogados encuestados con respecto si tiene conocimiento sobre el método más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) para resolver un conflicto de manera más amistosa.



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

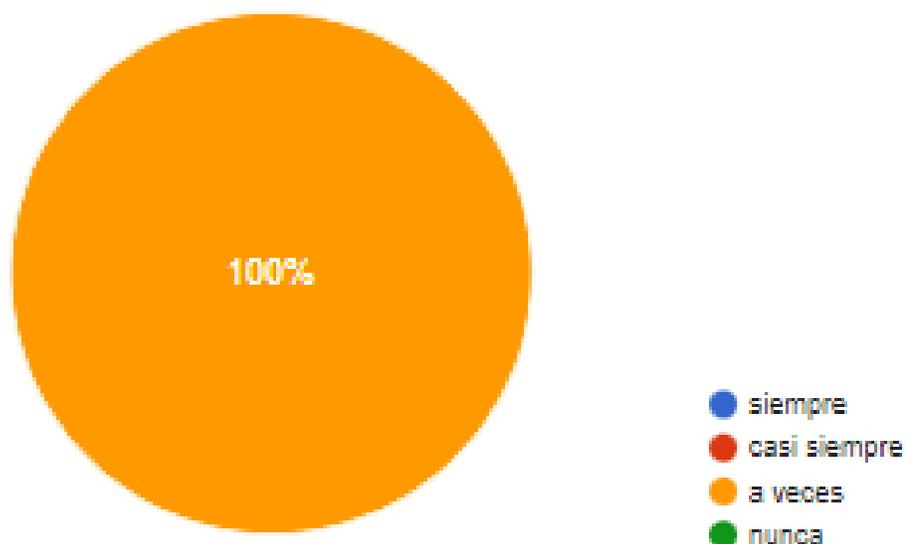
**Tabla 14. Opinión de los abogados encuestados con respecto si ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), algún tipo de conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico.**

Criterios	Cantidad	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	9	100%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la cuarta pregunta, si ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflicto para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), algún conflicto entre consumidor y agente económico; el 100% de los abogados encuestados escogieron la opción a veces.

**Gráfico 9. Opinión de los abogados encuestados con respecto si ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), algún tipo de conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico.**



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

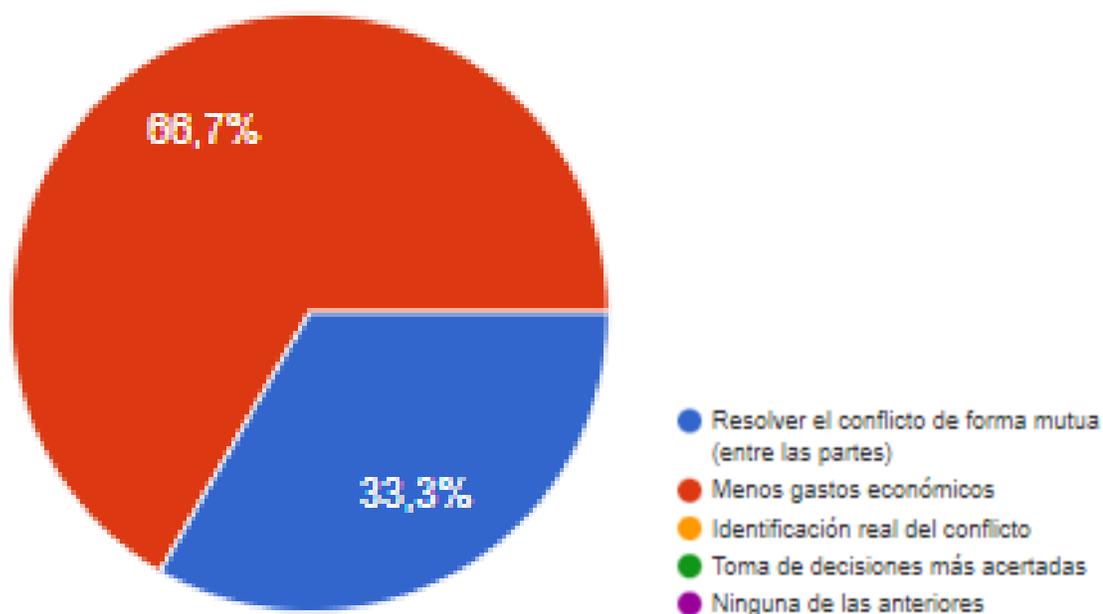
**Tabla 15. Consideración de los abogados encuestados sobre el resultado en cuanto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).**

Criterios	Cantidad	%
Resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes)	3	33,3%
Menos gastos económicos	6	66,7%
Identificación real del conflicto	0	0%
Toma de decisiones más acertadas	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la quinta pregunta, considera que el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial) que redunda en; el 33,3% de los abogados encuestados escogieron y consideran que la conciliación redunda en resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes); mientras que el 66,7% señaló que redunda en menos gastos económicos.

**Gráfico 10. Consideración de los abogados encuestados sobre el resultado en cuanto al uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).**



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

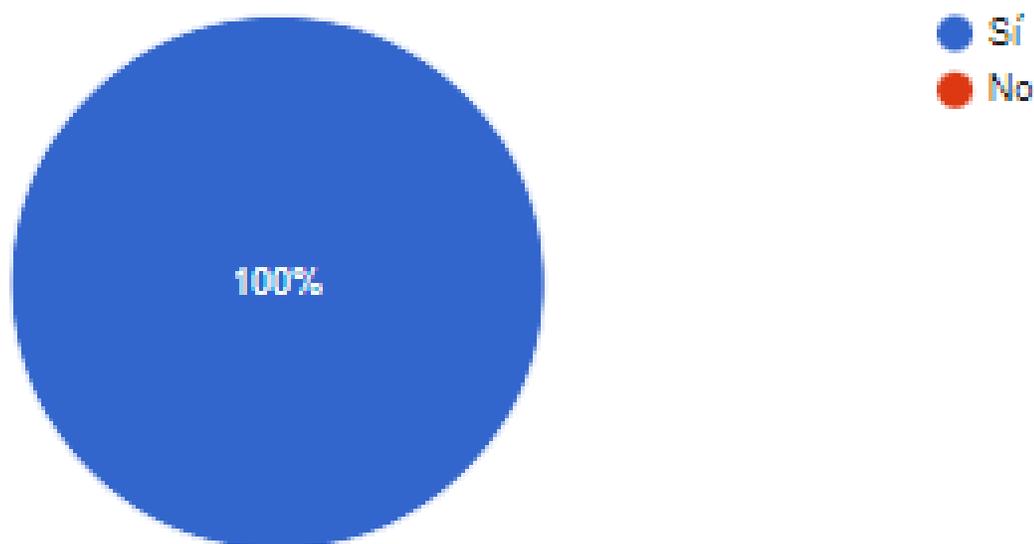
**Tabla 16. Opinión de los abogados encuestados con respecto a que *la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación.***

Criterios	Cantidad	%
Sí	9	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	9	100%

Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la quinta pregunta, si considera que la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación; el 100% de los abogados encuestados señalaron que sí.

**Gráfico 11. Opinión de los abogados encuestados con respecto a que *la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación.***



Fuente: instrumento aplicado a los abogados de la provincia de Chiriquí, año 2021.

- **Encuesta a los agentes económicos.**

La encuesta fue aplicada a 20 agentes económicos, pero únicamente se recolectaron 6 respuestas, representando solo un 30% de lo proyectado para el estudio. Los agentes económicos, respondieron de la siguiente forma:

**Tabla 17. Opinión de los agentes económicos encuestados sobre si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).**

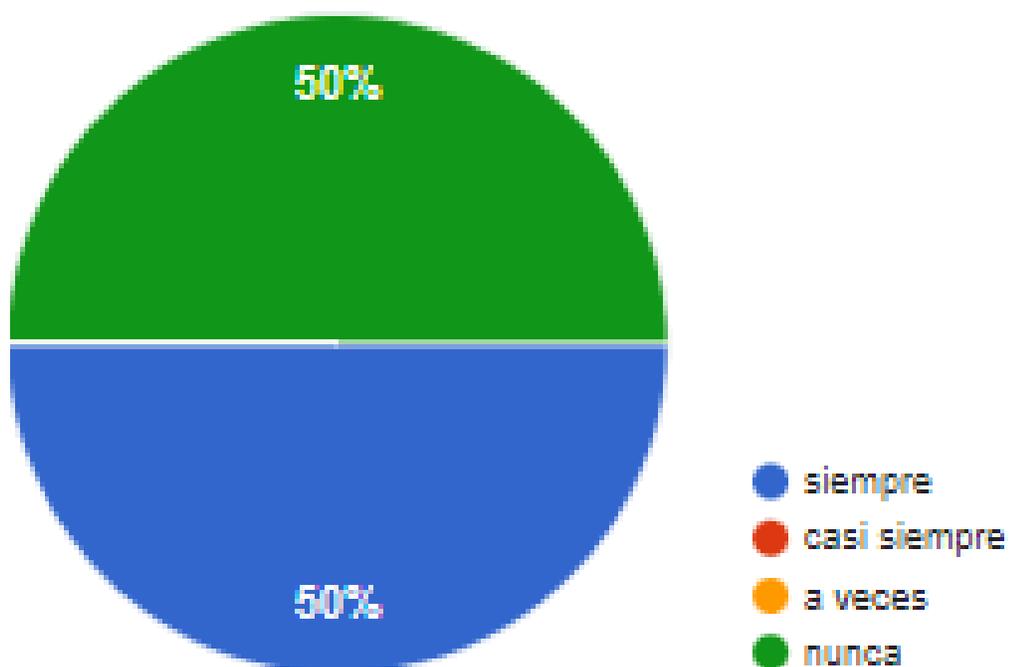
Criterios	Cantidad	%
Siempre	3	50%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la primera pregunta relacionada con el hecho de haber realizado algún trámite dentro de ACODECO. El 50% contestó que siempre lo ha utilizado, mientras que el otro 50% señaló que nunca.

Quiere decir que la mitad de los encuestados han realizado en algún momento, un trámite dentro de dicha institución.

**Gráfico 12. Opinión de los agentes económicos encuestados sobre si han realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).**



Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

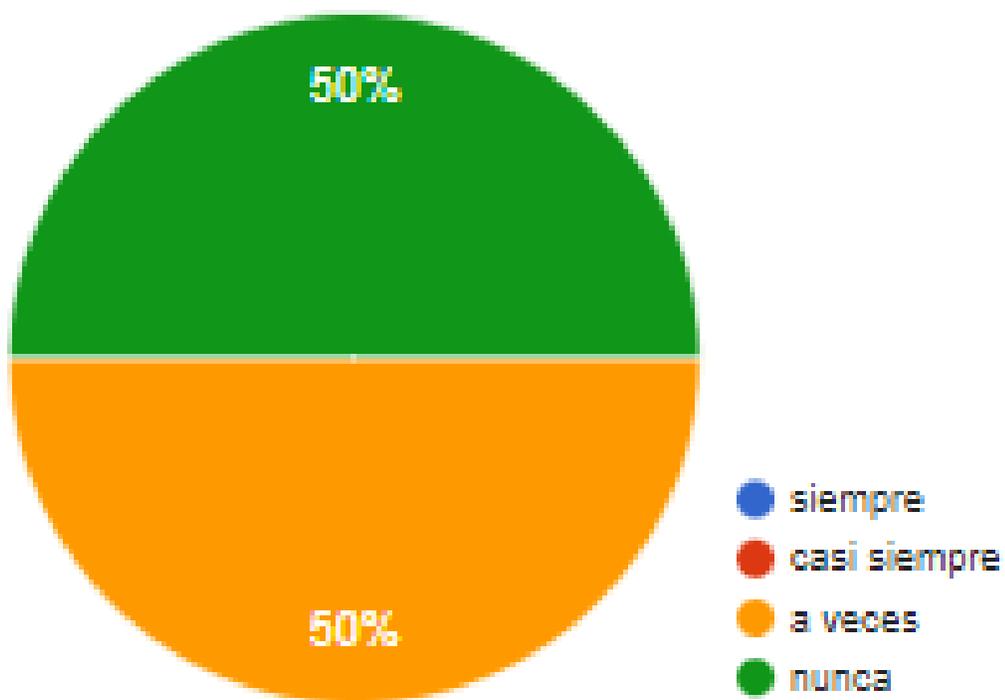
**Tabla 18. Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos.**

Criterios	Cantidad	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	50%
Nunca	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la segunda pregunta, si le han promovido dentro de la ACODECO, la utilización de la conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflicto. El 50% contestó que a veces se lo han promovido, mientras que el otro 50% señaló que nunca. Esto guarda relación con la pregunta anterior, toda vez que, si el 50% nunca ha realizado algún trámite dentro de dicha institución, esta es la razón por la cual no se la han promovido.

**Gráfico 13. Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto a si le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la utilización de la conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos.**



Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

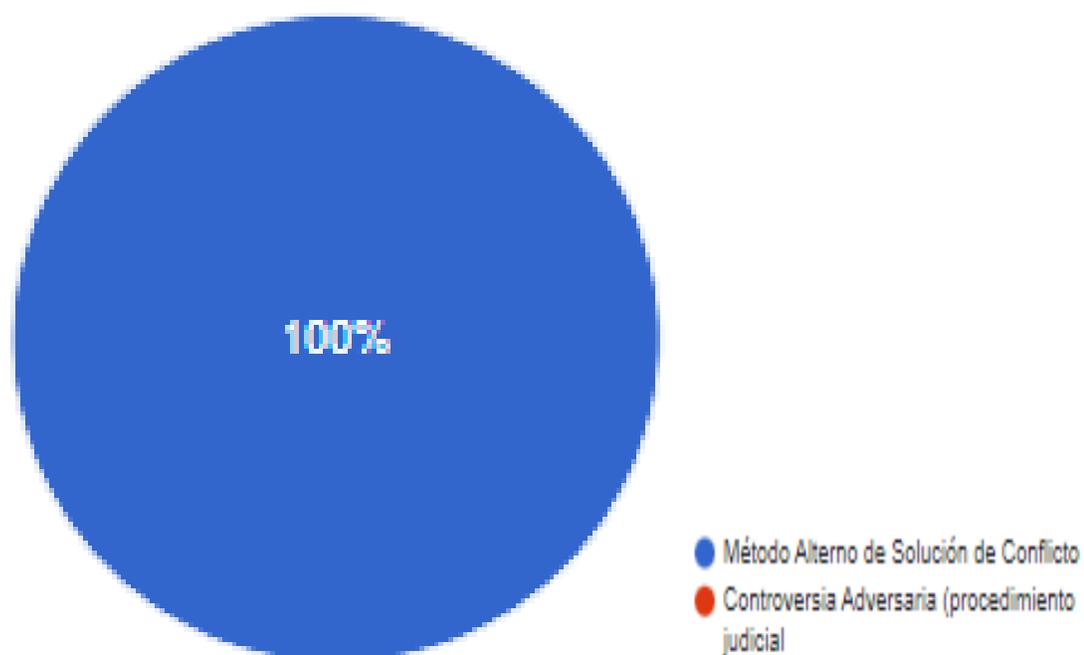
**Tabla 19. Opinión de los agentes económicos con respecto a de tener algún conflicto en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), qué método utilizaría para resolverlo.**

Criterios	Cantidad	%
Método Alternativo de Resolución de Conflicto	6	100%
Controversia Adversaria (procedimiento judicial)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la tercera pregunta relacionada con el método que utilizaría para resolver su conflicto. El 100% contestó que utilizarían el método alternativo de solución de conflicto en vez del procedimiento judicial. Esto se debe al factor tiempo, pues para los agentes económicos es más eficaz que los conflictos se resuelvan en menor tiempo.

**Gráfico 14. Opinión de los agentes económicos con respecto a de tener algún conflicto en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), qué método utilizaría para resolverlo.**



Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

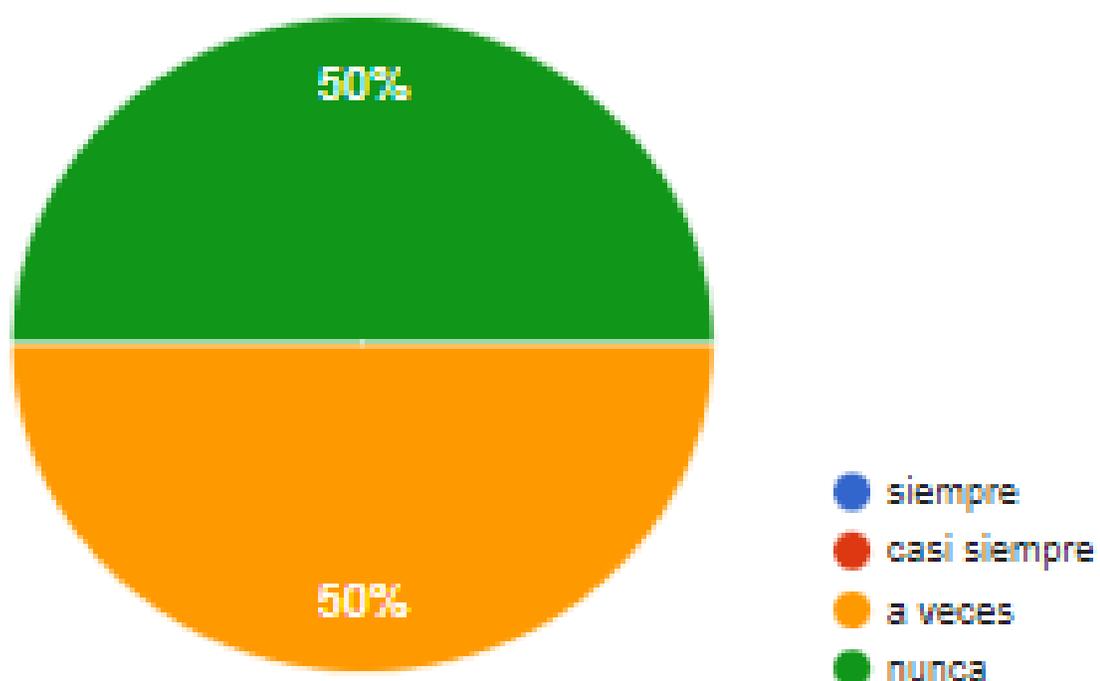
**Tabla 20. Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto si han utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver una controversia en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).**

Criterios	Cantidad	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	50%
Nunca	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la cuarta pregunta, si ha utilizado dentro de la ACODECO, algún Método Alternativo de Solución de Conflicto para resolver sus controversias. El 50% contestó que a veces lo ha utilizado, mientras que el otro 50% señaló que nunca. Esto guarda las estadísticas de la ACODECO, que muestra que sólo el 19% de los conflictos en la provincia de Chiriquí, van a conciliación en esta institución.

**Gráfico 15. Opinión de los agentes económicos encuestados con respecto si han utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver una controversia en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).**



Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

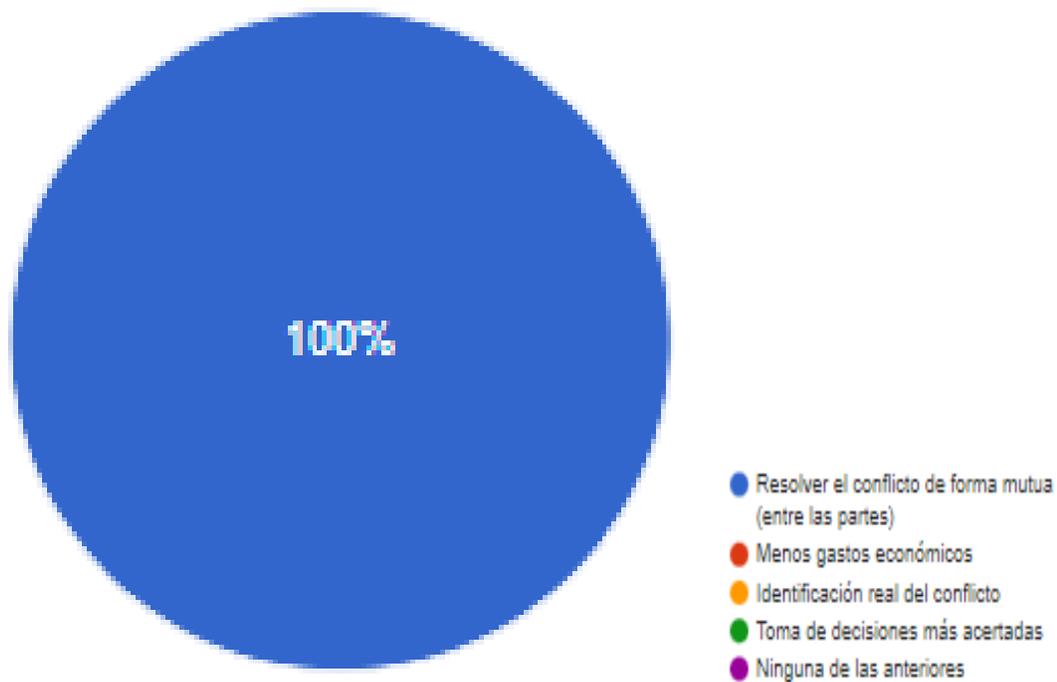
**Tabla 21. Opinión de los abogados encuestados sobre el resultado ante el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).**

Criterios	Cantidad	%
Resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes)	6	100%
Menos gastos económicos	0	0%
Identificación real del conflicto	0	0%
Toma de decisiones más acertadas	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

Los sujetos encuestados respondieron, a la quinta pregunta, considera que el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial) que redundaría en. El 100% de los agentes económicos encuestados señalaron que consideran que la conciliación redundaría en resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes).

**Gráfico 16. Opinión de los abogados encuestados sobre el resultado ante el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial).**



Fuente: instrumento aplicado a los agentes económicos de la provincia de Chiriquí, año 2021.

## CONCLUSIONES

Finalizada la presente investigación, donde formulan las siguientes conclusiones:

- La conciliación de la ACODECO reviste una gran importancia para la protección al consumidor, ya que mediante esta institución se ha podido satisfacer las justas demandas de los consumidores en tiempos más cortos. Para mejorar la atención al consumidor se han renovado el sitio Web de la institución para brindar una respuesta más rápida según sea el caso.
- La necesidad de una institución que pueda servir como conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios se hace necesaria, cuando las empresas comerciales utilizan tácticas que vulneran los derechos de los consumidores. Por lo tanto, además de la

ACODECO, la legislación panameña ha dispuesto establecer, según el tipo de quejas, otras instituciones para la defensa del consumidor.

- El mayor porcentaje de quejas que se ventila en la ACODECO va enfocado al incumplimiento de las garantías, tanto para bienes muebles como inmuebles, la cual refleja gran descontento para el consumidor, quien se ve burlado al no cumplir con lo acordado.
- A pesar de que la conciliación de la ACODECO es una herramienta efectiva en la solución de conflictos entre los consumidores y los agentes económicos por diferentes causales violatorias de los derechos del consumidor que van desde la publicidad engañosa hasta vicios ocultos en productos, autos, materiales y residencias, en la provincia de Chiriquí, su efectividad va a depender del conocimiento previo de la existencia de este método alternativo de resolución de conflictos, por lo que se hace necesario informar sobre sus beneficios y resultados.
- A los agentes económicos les agrada utilizar la conciliación cuando mantienen un conflicto en ACODECO porque son las partes quienes, en forma mutua, resuelven la controversia y no el procedimiento judicial.
- Para los abogados chiricanos, el uso de la conciliación es favorable porque redundaría en ser un método rápido y más económico para resolver las controversias; pero a pesar de esto, no la utilizan con regularidad. Tal vez se deba al factor cultural o falta de divulgación.

- Otro aspecto por destacar es que, en la regional ACODECO Chiriquí, a pesar de encontrarnos en el tercer lugar a nivel nacional sobre el uso de la conciliación para la solución de conflictos, consideramos que para hacerla más efectiva, se requiere mayor divulgación hacia los consumidores, agentes económicos y abogados litigantes, tal y como lo señalaron estos sujetos de investigación en sus encuestas y entrevista.

## **RECOMENDACIONES**

Con base a las conclusiones aportadas se recomienda entre otras cosas:

- Todo consumidor debería estar bien informado acerca de la función de ACODECO para la protección al consumidor, de manera que, en caso dado pueda acceder a los servicios que al respecto brinda la institución.
- La ACODECO como agente de protección al consumidor es una necesidad ante las malas prácticas de algunos agentes económicos y debe ser apoyada por todos los consumidores.

- Es preciso que la efectiva conciliación de la ACODECO continúe, debido a su importancia en la defensa del consumidor por los beneficios que esta ofrece a los consumidores afectados. Para ello, se deben reforzar los instrumentos jurídicos a su disposición, a fin de tener un mayor alcance en la solución de conflictos entre el consumidor y los agentes económicos, así como la conciliación en calidad de proceso administrativo.
- Al ser la actividad de incumplimiento de garantía, según estadísticas de ACODECO la que arroja el mayor porcentaje de reclamaciones y quejas, consideramos necesario mantener capacitaciones constantes con los agentes económicos sobre la importancia del cumplimiento de estas, y reducir así las afectaciones al consumidor.
- Debido a que la conciliación de ACODECO es una herramienta efectiva en la solución de conflictos entre los consumidores y los agentes económicos, es recomendable que esta institución continúe con su tarea de divulgación e información acerca de los deberes y derechos de las personas que acuden a los establecimientos comerciales y de otros servicios, y del beneficio de la conciliación dentro de estos procesos.
- Se requiere mayor divulgación, sobre la existencia y beneficios del uso de la conciliación en los conflictos ante la ACODECO, principalmente en la Provincia de Chiriquí, por lo que se recomienda realizar capacitaciones a la población en general a través de los Jueces de Paz y Juntas Comunales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACODECO (2020) *Revista Vigilante*. Edición N° 50. Panamá: Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Asamblea Nacional. (1999) *Decreto Ley N° 5 de 8 de julio de 1999*. Panamá: Gaceta Oficial N° 23837.

Asamblea Nacional. (2013) *Ley 131 de 31 de diciembre de 2013*. Panamá: Gaceta Oficial N° 27449. Que regula el arbitraje comercial nacional e internacional en Panamá y dicta otra disposición.

Asamblea Nacional. *Ley 16 de junio de 2016. Que instituye la justicia comunitaria de paz y dicta disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria*. Panamá: Gaceta Oficial 28055-A.

Asamblea Nacional. (2007) *Ley N°. 45 de 31 de octubre de 2007*. Panamá: Gaceta Oficial N° 25914.

Asamblea Nacional. (2018) *Resolución N° AG-068-2018*. Gaceta Oficial N° 28603-B.

Ayala G., K. (2001) *La conciliación administrativa en Colombia*. Colombia: Corporación Universitaria de la Costa.

González, M. (2004) *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*. Tesis. España: Universidad Complutense.

Guerra, A. (2017) *El proceso colectivo de clase en la Ley 45 de 2007*. Tesis. Panamá: Universidad de Panamá.

Loaiza, C., T. L (2018) *El proceso de decisión de quejas*. Revista Vigilante. Ed. 44. Panamá: ACODECO.

Ministerio del Interior y de Justicia (2007) *Guía institucional de Conciliación en Comercial*. Colombia: Kronos Impresores y Cia.

Montero B., C., Vega S., Y., Pérez-Angulo M., A., Tejerina B., S. (2015) *Prevención de conflictos*. España: Ediciones Paraninfo, S. A.

Quinteros A., L.G. y Cavalli B., M. C. (2018) *Introducción a la gestión no adversativa de conflictos*. España: Talleres Editoriales Cometa.

Rodríguez, O., J. L. (2016) *De los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia: Un estudio de las modalidades de la competencia desleal en Colombia y sus medidas de protección*. Tesis. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Facultad de Derecho.

Salcedo C, M. (2006) *El arbitraje en los contratos concluidos por la administración: estudio de derecho comparado francés y colombiano*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

Uribe, A. (2014) *Análisis del régimen de acciones por competencia desleal*. Tesis. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Vidal T., A. V. y Llinás S., Rafael (2016) *Guía para el mediador profesional: Caja de herramientas y apuntes específicos*. España: Editorial Gedisa.

### **Infografía:**

ACODECO

<https://consulta-le.com/directory/acodeco/>

Acodoco: La información es un derecho del consumidor.

<https://www.panama24horas.com.pa/panama/acodeco-la-informacion-es-un-derecho-del-consumidor/>

Agente económico.

06)<https://economipedia.com/definiciones/agente-economico.html#:~:text=Un%20agente%20económico%20es%20toda,proceso%20de%20una%20actividad%20económica.&text=Estos%20agentes%20pueden%20participar%20o,consumidores%2C%20ahorradores%20o%20incluso%20inversores.>

Araúz Q., C.(2020) Efectividad en pro de los consumidores.

<https://www.laestrella.com.pa/economia/200316/efectividad-pro-consumidores>

Cámara de Comercio de Villavicencio (s/f) ¿Qué es conciliación?

<https://www.ccv.org.co/es/conciliacion-PG57>

Características de la mediación de conflictos.

<https://quadranslawandfinance.com/blog/caracteristicas-de-la-mediacion-de-conflictos/>

Características de la mediación.

<https://mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/Características-de-la-mediación-USUARIO.pdf>

Características de la mediación de conflictos.

<https://quadranslawandfinance.com/blog/caracteristicas-de-la-mediacion-de-conflictos/>

Carrillo,F (2019) ¡Concilia!

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/200226-guia-conciliacion-2020.pdf>

Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje. (2012) Mediación.

<http://www.medyar.org.ar/que-rol-tiene-el-mediador.php>

Competencia

<https://economipedia.com/definiciones/competencia.html>

¿Cómo funciona la Conciliación en Derecho?

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/como-funciona-la-conciliacion-en-derecho.aspx>

Concepto 395281 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=118178#:~:text=La%20función%20del%20conciliador%20es,términos%20que%20determine%20la%20Ley.>

Conciliación.

<https://www.camaramedellin.com.co/arbitraje-y-conciliacion/conciliacion>

Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos.

<https://www.mingob.gob.pa/direccion-de-resolucion-alterna-de-conflictos/>

Divulgación dinámica (2021) Fases de un proceso de mediación ante un conflicto.

<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/fases-proceso-mediacion-conflicto/>

El capital financiero.com ¿A cuáles organismos debo acudir en caso de quejas o reclamos?

<https://elcapitalfinanciero.com/a-cuales-organismos-debo-acudir-en-caso-de-quejas-o-reclamos/>

Eva Fernández (2020) ¿Qué es una factura y para qué sirve?

<https://www.anfix.com/blog/como-hacer-facturas/que-es-una-factura-para-que-sirve>

Guía Normas APA. 7ª ed.

<https://normas-apa.org/>

Javier Sánchez Galán (s/f) Publicidad engañosa.

<https://economipedia.com/definiciones/publicidad-enganosa.html>

Kraemer y Kraemer (s/f) Protección al consumidor en Panamá.

<https://kraemerlaw.com/es/proteccion-al-consumidor-en-panama/>

Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional  
(2002)

[https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/03-90956\\_ebook.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/03-90956_ebook.pdf)

Los ámbitos de la mediación.

<https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/ambitos-mediacion/>

Los componentes del conflicto. (2011) Iniciativas comunitarias La Vega.

<https://iniciativascomunitariaslavega.blogspot.com/2011/10/componentes-del-conflicto.html>

Los 11 tipos de conflictos (y cómo resolverlos)

<https://psicologiymente.com/social/tipos-de-conflictos>

María Elizabeth Batista. (2018) La libertad de elección en el mercado.

<https://www.panamaamerica.com.pa/opinion/la-libertad-de-eleccion-en-el-mercado-1111021>

Ministerio de Justicia, Colombia. Conciliación en Equidad.

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/conciliacion-en-equidad.aspx>

Modelos de mediación.

<http://mediacionencordoba.blogspot.com/p/modelos-de-mediacion.html>

Quejas por más de \$58.7 millones recibió la Acodeco, a agosto de 2021. Capital Financiero Panamá.

<https://elcapitalfinanciero.com/quejas-por-mas-de-58-7-millones-recibio-la-acodeco-a-agosto-de-2021/>

¿Qué es la conciliación?

<https://idconline.mx/corporativo/2018/11/06/que-es-la-conciliacion>

¿Qué es la Conciliación en Derecho?

<https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Que-es>

¿Qué es la mediación?

<https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/trabajadores/>

¿Qué es un consumidor?

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/es-consumidor>

Órgano Judicial (s/f) Centros de métodos alternativos de resolución de conflictos.

<https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/1/2018/10/406/mediacion.pdf>

Órgano Judicial. Acuerdo N° 685 de 12 de noviembre de 2015. Por medio del cual se unifican los acuerdos N° 294 de 6 de septiembre de 2001; N° 433 de 13 de diciembre de 2001; N° 225 de 19 de junio de 2003 y N.º 252 de 31 de mayo de 2005 y dictan otras disposiciones concernientes a los Métodos y Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial. Panamá: Corte Suprema de Justicia.

<https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/1/2019/02/406/acuerdo-n0-685.pdf>

Ortego, María del C et al. (s/f) Tema 09. Los conflictos. Ciencias psicosociales. España: Universidad de Cantabria.

[https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_09.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf)

Paula Nicole Roldán (s/f) Garantía.

<https://economipedia.com/definiciones/garantia.htm>

Reglamentos de conciliación y mediación - Cecip Panamá.

<https://cecap.com.pa/wp-content/uploads/2019/03/6-Reglamento-conciliacion.pdf>

Sistema Nacional de Información Ambiental. ACODECO.

<https://www.sinia.gob.pa/index.php/compendio-de-entidades-con-competencia-ambiental/212-entidades/285-autoridad-de-proteccion-al-consumidor-y-defensa-de-la-competencia-acodeco>

Valentina Giraldo (2019) Descubre qué es la publicidad, para qué sirve y cómo influye en la sociedad.

<https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/>

Vladimir Díaz Chen (2018) Rol del Estado frente a la libre competencia.

<https://www.laestrella.com.pa/economia/180723/rol-libre-frente-competencia>

Yessika Valdés (2019) Conozca cuáles son los casos que la Acodeco puede o no resolver. Panamá: Panamá América.

<https://www.panamaamerica.com.pa/economia/conozca-cuales-son-los-casos-que-la-acodeco-puede-o-no-resolver-1129467>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. FORMULARIO. ENTREVISTA A LOS CONSUMIDORES

# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI

### ENTREVISTA DIRIGIDA A CONSUMIDORES PROYECTO DE TESIS

#### OBJETIVO:

- Determinar la necesidad de una institución conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios.
- Especificar la importancia de la función de conciliación de la ACODECO en casos de reclamos de los consumidores a los agentes económicos.

**INDICACIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste.



[liliana.torres@unachi.ac.pa](mailto:liliana.torres@unachi.ac.pa) (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

---

¿Conoce usted qué es la ACODECO?, de ser afirmativa su respuesta ¿ Tiene usted conocimiento de los derechos que protegen al consumidor, establecidos en la Ley que regula la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) ?

Tu respuesta

---

¿Le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) , la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos?

Tu respuesta

---

¿Conoce qué es la conciliación en la ACODECO?, de ser afirmativa su respuesta, ¿Ha utilizado la conciliación para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) algún tipo de conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico?

Tu respuesta

---

¿Considera que el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en ACODECO, le permite una respuesta favorable y eficaz a las partes inmersas en un conflicto? ¿ por qué?

Tu respuesta

---

¿Considera usted que la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación?

Tu respuesta

---

**Enviar**

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Autónoma de Chiriquí. [Notificar uso inadecuado](#)

## Anexo 2. FORMULARIO. ENCUESTA PARA ABOGADOS.

### ENCUESTA PARA ABOGADOS



liliana.torres@unachi.ac.pa (no compartidos)



[Cambiar de cuenta](#)

Nombre

Tu respuesta

¿ Ha realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

¿Le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) , la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos Conoce el procedimiento de conciliación en la ACODECO?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

¿Conoce cuál método es el más utilizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), para resolver un conflicto de manera más amistosa?

- Método Alternativo de Solución de Conflicto
- Controversia Adversaria (procedimiento judicial)

---

¿Ha utilizado algún Método Alternativo de Solución de Conflictos para resolver en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) algún tipo de conflicto comercial suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

Considera que el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos en materia comercial, permite una alternativa no adversarial (judicial) que redundaría en:

- Resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes)
- Menos gastos económicos
- Identificación real del conflicto
- Toma de decisiones más acertadas
- Ninguna de las anteriores

¿Estima que el alcance de la conciliación como métodos alternos de solución de conflictos en materia comercial dentro de la ACODECO, permiten una respuesta favorable a las partes dentro de un conflicto suscitado entre un Consumidor y un Agente Económico?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

¿Considera usted que la conciliación en la ACODECO requiere mayor divulgación?

- Sí
- No

**Enviar**

[Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Autonoma de Chiriquí. [Notificar uso inadecuado](#)

### Anexo 3. FORMULARIO. ENCUESTA PARA AGENTE ECONÓMICO.

## ENCUESTA PARA AGENTE ECONOMICO

UNACHI  
PROYECTO DE TESIS

**OBJETIVO:**

- Determinar la necesidad de una institución conciliadora en los conflictos entre los agentes económicos y los consumidores o usuarios.
- Especificar la importancia de la función de conciliación de la ACODECO en casos de reclamos de los consumidores a los agentes económicos.

**INDICACIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste.

---

 [liliana.torres@unachi.ac.pa](mailto:liliana.torres@unachi.ac.pa) (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

---

¿ Ha realizado algún tipo de trámite dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

siempre

casi siempre

a veces

nunca

¿Le han promovido dentro de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) , la utilización de La Conciliación como Método Alternativo de Solución de Conflictos ?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

¿De tener algún conflicto en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) , qué método utilizaría para resolverla?

- Método Alternativo de Solución de Conflicto
- Controversia Adversaria (procedimiento judicial)

¿Ha utilizado algún Método Alterno de Solución de Conflictos para resolver una controversia en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) ?

- siempre
- casi siempre
- a veces
- nunca

Considera que el uso de la Conciliación como método alternativo de solución de conflictos, permite una alternativa no adversarial (judicial) que redunde en:

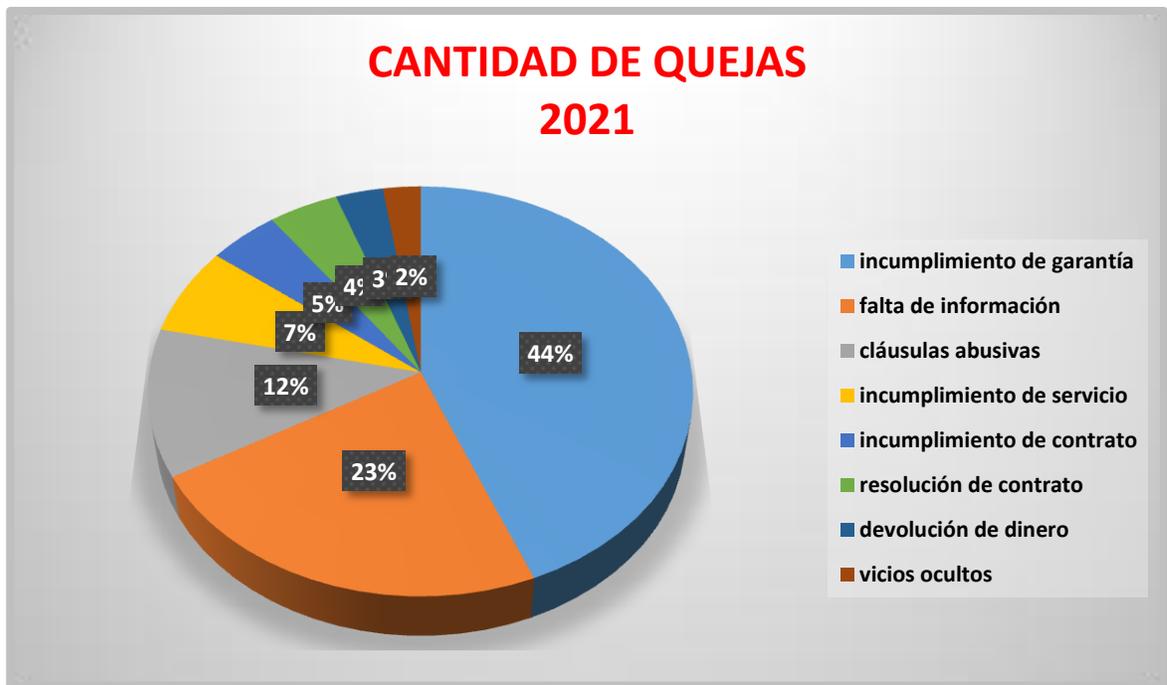
- Resolver el conflicto de forma mutua (entre las partes)
- Menos gastos económicos
- Identificación real del conflicto
- Toma de decisiones más acertadas
- Ninguna de las anteriores

**Enviar**

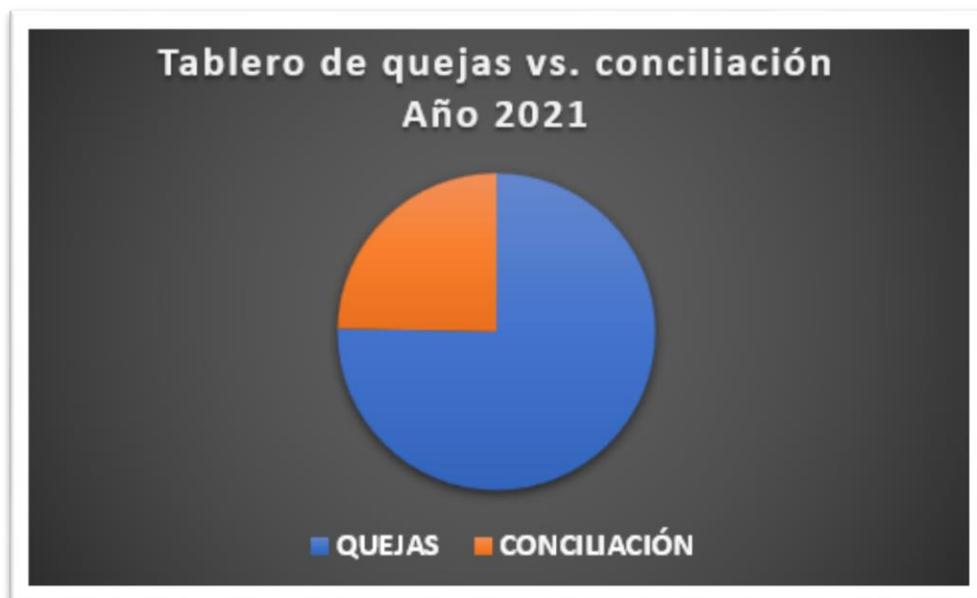
Borrar formulario

Este formulario se creó en Universidad Autónoma de Chiriquí. [Notificar uso inadecuado](#)

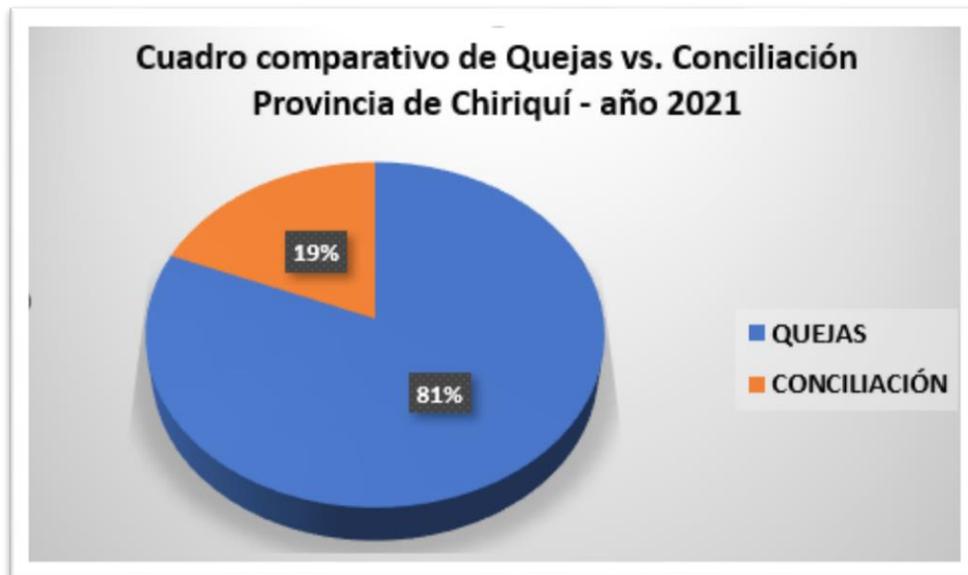
**Anexo 4. Recuento de las quejas atendidas por ACODECO durante el año 2021.**



**Anexo 5. Según cifras del Tablero de Quejas de esta institución, en el año 2021 se recibieron 3,496 quejas de diferentes consumidores, relacionadas al incumplimiento de la Ley 45 de 2007. De este total, 1146 fueron al Departamento de Conciliación.**



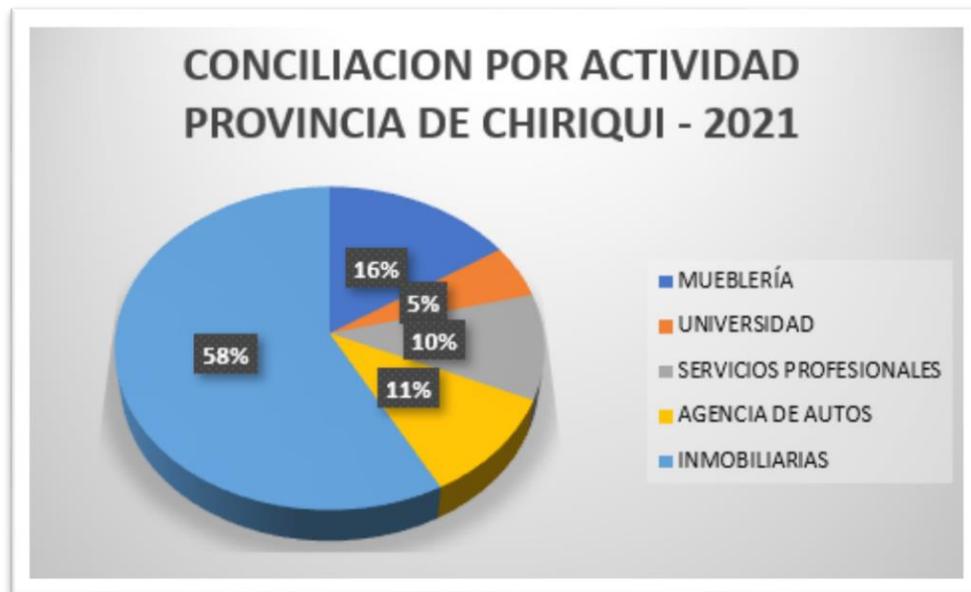
**Anexo 6. CONCILIACIÓN EN LA PROVINCIA DE CHIRIQUÍ, AÑO 2021**



**Anexo 7. CASO DE CONCILIACIÓN EN ACODECO POR PROVINCIA.**



## Anexo 8. CONCILIACIÓN POR ACTIVIDAD EN LA PROVINCIA DE CHIRIQUÍ



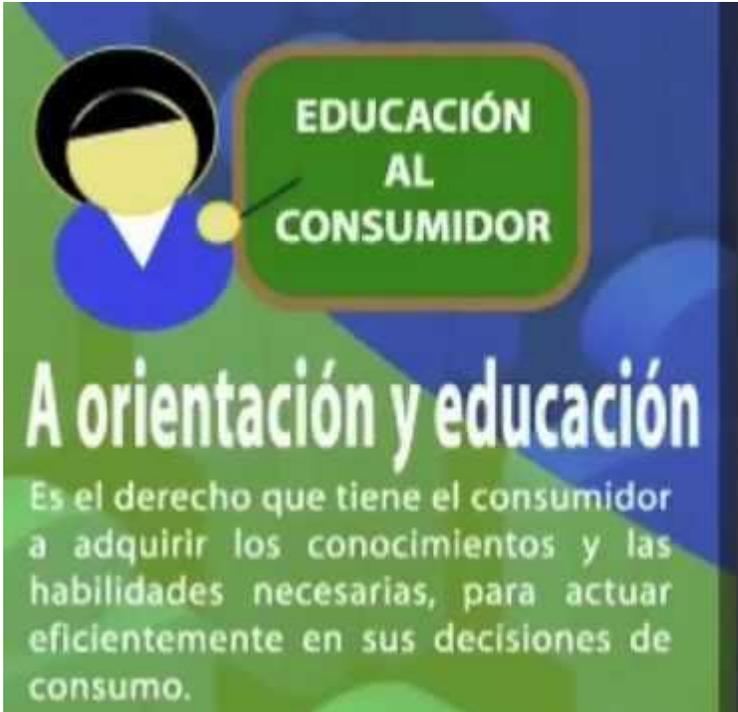
## Anexo 9. Orientación al consumidor ACODECO.

Te orientamos sobre dónde debes acudir en caso de consulta o reclamo sobre los siguientes temas:



Publicidad engañosa respecto a productos o servicios bancarios	ACODECO
Referencias de crédito (reportes incorrectos, etc.)	ACODECO
Beneficios otorgados por la Ley de Jubilados y Pensionados, de la tercera y cuarta edad	ACODECO
Consultas o reclamos sobre productos y servicios ofrecidos por financieras	DIRECCIÓN DE EMPRESAS FINANCIERAS – MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

Fuente: ACODECO



**EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**

**A orientación y educación**

Es el derecho que tiene el consumidor a adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias, para actuar eficientemente en sus decisiones de consumo.



Fuente: ACODECO

## Anexo 10. Página/ plataforma Web de ACODECO.

The screenshot shows the homepage of the ACODECO website. At the top, it features the logo of the República de Panamá and the text 'Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia'. Below this, there is a search bar with the text 'Atención al Cliente (507) 510-1300' and 'Línea Gratuita 130'. A navigation menu includes links for 'Inicio', 'Conócenos', 'Nuestra Labor', 'Legislación y Normativa', 'Publicación y Estudios', 'Estadísticas', 'Fallos y Sanciones', 'Asoc. Consumidores', and 'Mapa del Sitio'. The main content area is divided into several sections: a large banner for 'Un Consumidor' with a background image of a supermarket; a sidebar on the left with links for 'Valor de Quejas Resueltas', 'Verificaciones de Productos', 'Verificaciones de Metrología', 'Encuesta de Precios', 'Denuncias y Quejas', 'Foros', 'Link de Interés', and 'Correo Interno'; a central section for 'ACODECO en tu Comunidad' with news items and tips; and a right sidebar for 'Cuida tu Bolsillo | En Vivo' featuring 'sertv' and 'Vigilante' sections. The bottom of the page includes an 'Internet' logo.

Fuente; ACODECO

The graphic is a vertical poster for the S.I.N.D.I. system. At the top, it says 'Hola soy S.I.N.D.I. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y DENUNCIA INSTITUCIONAL'. Below this, there are icons for WhatsApp with the number '6330-3333', Telegram with 'ACODECO', Facebook with '@ACODECOPMA', Twitter with '@ACODECOPMA', and a website icon with 'ACODECO.GOB.PA'. On the right side, there is a cartoon illustration of a woman with glasses talking on a mobile phone. The background is a light blue and white pattern.

Fuente: ACODECO

## EVIDENCIAS DEL CONTEXTO DE ESTUDIO

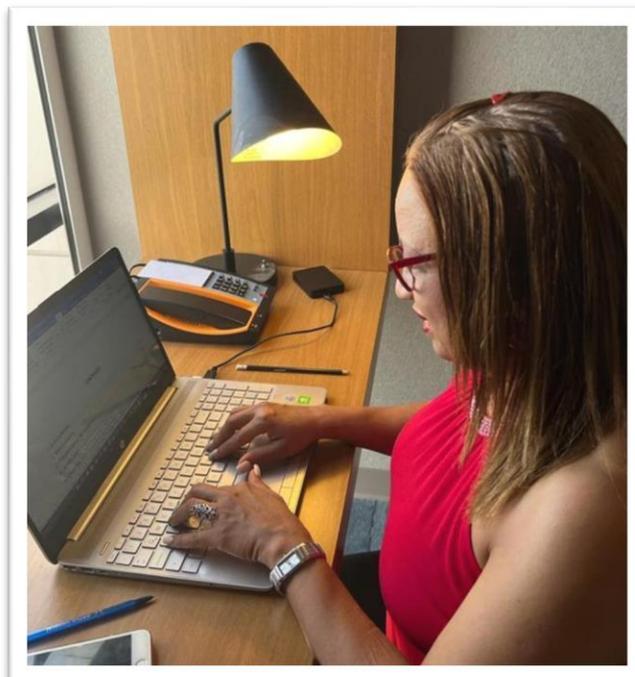
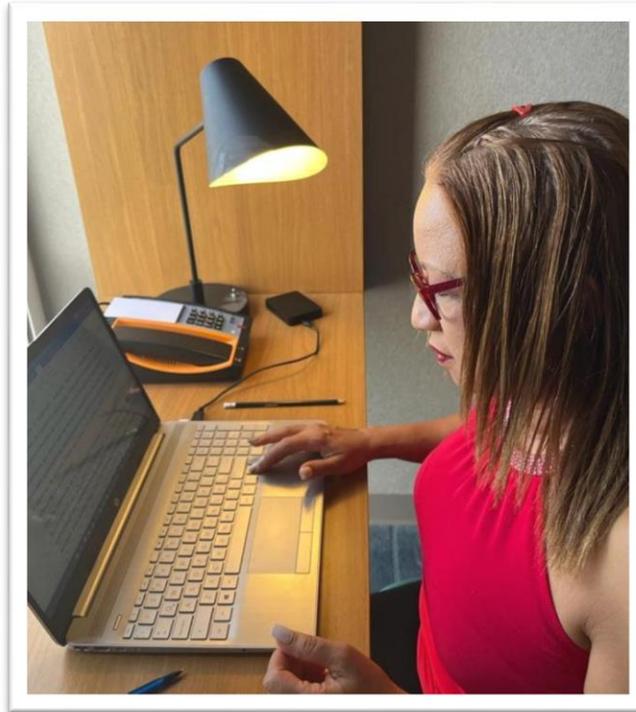
### Anexo 11. ACODECO, David.



Fuente: Google Imágenes

Anexo 12.

Trabajo en la tesis.



### Anexo 13. Revisión del texto del estudio

