

**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS**

**DECRETO EJECUTIVO N.º 30**

De 9 de Septiembre de 2025



Por el cual se modifica y se adiciona un artículo al Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.

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

**CONSIDERANDO:**

Que corresponde al Estado proteger la vida, la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, mediante la regulación y supervisión de los bienes y servicios que se comercializan en el país;

Que el artículo 81 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 “Que dicta normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y Dicta otra disposición”, establece la obligación del agente económico de anunciar el retiro de bienes por defecto en el producto o por su defecto dañino, inmediatamente de tener conocimiento de algún llamado de retiro, así como de comunicárselo a la Autoridad, entre otras obligaciones;

Que el artículo 18 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, reglamentó lo relativo a la obligación de retiro de bienes por parte del agente económico, incluyendo el plazo para reemplazo de las piezas, corrección del daño o retiro del producto;

Que el artículo 4 de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, “Que modifica artículos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, sobre protección al consumidor y defensa de la competencia”, establece la facultad de la Autoridad de velar por la difusión del anuncio de retiro de bienes, con el propósito que llegue al conocimiento de los consumidores afectados, así como de instruir al agente económico sobre la forma, el medio de divulgación y la duración del anuncio, los cargos al agente económico por la no difusión del anuncio y la respectiva sanción por incumplimiento del agente económico en conformidad con el artículo 104 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007;

Que el artículo 49, del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, reglamentó el proceso de investigación a los agentes económicos, sin embargo, no contempló la investigación de la debida difusión del anuncio de retiro de bienes sobre la forma, el medio de divulgación y la duración del anuncio, la investigación por parte de la Autoridad en el

caso que los agentes económicos no cumplan con la debida instrucción, así como la aplicación de la sanción correspondiente;

Que por otro lado, se han presentado dificultades en el proceso de investigación a los agentes económicos al momento de notificar la respectiva resolución de fondo debido a que en ocasiones existe la imposibilidad de localizar las direcciones señaladas en los expedientes, lo cual ha generado morosidad administrativa impidiendo una resolución rápida y expedita de los procesos;

Que se ha identificado la necesidad de fortalecer la reglamentación de retiro de bienes, con la finalidad de alertar a los consumidores sobre los potenciales riesgos a la vida, salud o seguridad física, al momento de utilizar algún producto decretado por el fabricante, importador, distribuidor o proveedor como defectuoso o dañino, así como de implementar un procedimiento claro para el cumplimiento de lo instruido por la Autoridad y a su vez, agilizar las notificaciones en los proceso de investigación;

#### DECRETA:

**Artículo 1.** El artículo 18 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, queda así:

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

El fabricante, importador, distribuidor o proveedor está obligado en caso de un llamado a retiro de bienes o servicios a: anunciarlo, una vez tenga conocimiento, a través de medios de reconocida circulación nacional y comunicar a la Autoridad, cumplir con la forma, los medios de divulgación y la duración del anuncio y cumplir con lo instruido por la Autoridad.

A fin de cumplir con esta obligación la Autoridad instruye al agente económico lo siguiente:



**1.) Anunciar, una vez tenga conocimiento, a través de medios de reconocida circulación nacional y Comunicar a la Autoridad, de la siguiente manera:**

- a. Anunciar el llamado de retiro en los medios de circulación nacional impresos y digitales: El fabricante, importador, distribuidor o proveedor (agente económico), que tenga conocimiento de alguna llamada a retiro de bienes o servicios deberá publicar de manera inmediata, dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas de tener conocimiento, el anuncio del

llamado a retiro en la forma, medio de divulgación y la duración que se instruye en el presente Decreto Ejecutivo.

- b. Comunicar a la Autoridad: Se debe comunicar por escrito a la Autoridad, sobre el llamado de retiro y que han procedido con cumplir con la publicación del anuncio en la forma, medio de divulgación y la duración instruida en el presente Decreto Ejecutivo y remitirán esta misma información del anuncio a la Autoridad. Igualmente, la Autoridad podrá realizar un comunicado del llamado de un retiro de bien o servicio y difundirlo mediante medios oficiales, páginas web, redes sociales u otros canales que consideren pertinentes, a fin de velar por que la difusión del anuncio llegue al conocimiento de los consumidores afectados.

**2.) El anuncio del llamado de retiro de bienes y servicios deberá cumplir con los siguientes parámetros de forma, medios de divulgación y duración:**

- a. Forma: La forma o contenido que debe cumplir el agente económico, en la publicación del anuncio del llamado a retiro de bienes y servicios es la siguiente:
- i. El tamaño del anuncio deberá ser de 21.59 centímetros de ancho por 27.94 centímetros de largo.
  - ii. El encabezado debe indicar el defecto o peligro.
  - iii. Se debe indicar la fecha de conocimiento de la llamada a retiro de bienes.
  - iv. El anuncio deberá contener, como mínimo: Identificación del producto (marca, modelo, lote, imagen y descripción del defecto o peligro).
  - v. Se debe advertir la situación de riesgo.
  - vi. El llamado debe ser de manera clara y legible, a todos los consumidores para que suspendan el uso de los productos que presentan la situación de riesgo.
  - vii. Describir el nivel de certidumbre del riesgo o peligro previsible.
  - viii. Medidas para evitar el riesgo.
  - ix. Las indicaciones que debe seguir el consumidor para el reemplazo, corrección, revisión o retiro del producto.
  - x. Se debe dar la información de contacto en la República de Panamá (número de teléfono, correo electrónico, ubicación física, o cualquier otro medio de contacto del agente económico, página web, redes sociales) donde el consumidor pueda acercarse o comunicarse en caso de que haya adquirido el producto.



- xi. Se deberá indicar que, sin costo para el consumidor, se procederá a reemplazar la pieza o corregir el daño o retirar el producto inmediatamente tenga conocimiento que el consumidor adquirió el producto y que se presenten al establecimiento comercial respectivo y se le dará respuesta en los ciento veinte (120) días siguientes a la publicación del anuncio.
- b. Medios de Divulgación: El anuncio del llamado a retiro de bienes y servicios deberá ser publicado en: medios impresos y digitales de la siguiente manera:
  - i. Medio de Divulgación impreso: El fabricante, importador, distribuidor o proveedor (agente económico), deberá publicar el anuncio por medio de un periódico de circulación nacional, en idioma español.
  - ii. Medio de Divulgación digital: El fabricante, importador, distribuidor o proveedor (agente económico), deberá publicar el anuncio del llamado de retiro de bienes o servicios en la página web y redes sociales, en idioma español.
- c. La Duración del Anuncio:
  - i. Duración de la publicación del anuncio impreso: La duración de la publicación del anuncio en el periódico de circulación nacional, deberá ser por un término de cinco (05) días consecutivos.
  - ii. Duración de la publicación del anuncio en medios digitales: La duración de la publicación del anuncio en la página web y redes sociales del agente económico, deberá ser por un período de dos (02) meses, de manera clara y legible.



**3.) Cumplir con lo instruido por la Autoridad.** La Autoridad a fin de velar que se cumpla con la difusión del anuncio del llamado de retiro de bienes y servicios, en la forma, medios de divulgación y duración instruido, abrirá un expediente administrativo de investigación de retiro de bienes y servicios, donde el importador, distribuidor o proveedor deberá demostrar que cumplió con lo instruido y presentar el plan de reemplazo de la pieza o corregir el daño, tal cual lo establece el artículo 81 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, de la siguiente manera:

a. Presentar el comprobante de publicación del anuncio: El fabricante, importador, distribuidor o proveedor (agente económico), deberá presentar a la Autoridad, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la última publicación del periódico de circulación nacional, los originales físicos de las cinco (05) páginas donde aparece el anuncio, al igual que la constancia de publicación de los medios digitales, con los respectivos links o dirección web donde se pueda verificar la publicación, a fin de velar que la difusión del anuncio se realizó según lo instruido en el presente Decreto Ejecutivo y su cumplimiento.

b. Presentar el plan interno del llamado de retiro de bienes y servicios implementado: El agente económico también deberá presentar a la Autoridad la guía o plan interno adoptado para el retiro de los productos o servicios, con los requisitos mínimos establecidos por esta norma. Asimismo, tendrá la obligación de atender las reclamaciones de los consumidores afectados y brindar respuesta en un plazo no mayor a ciento veinte (120) días calendario, contados desde la última publicación del anuncio impreso divulgado en un periódico de circulación nacional.

En caso de que el agente económico no cumpla con lo instruido por la Autoridad, podrá ser sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la presente Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

**Artículo 2.** El artículo 49 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, queda así:

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

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





La misma indicará el lugar, la fecha y la hora en que deberá presentarse a rendir descargo sobre la presunta infracción que motivó la actuación y será entregada al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, con tres (03) días de anticipación como mínimo a la fecha establecida para rendir el descargo.

El proveedor o agente económico podrá comparecer y realizar todas sus gestiones de manera directa o mediante abogado. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de las partes de hacerse representar por abogado, aún luego de que hayan comparecido ante la Autoridad de manera directa, o a continuar el trámite de manera directa, aun cuando hayan comparecido mediante abogado.

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

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

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

La resolución de fondo que decida una investigación administrativa será notificada personalmente a las partes. Si no fuere posible realizar la notificación en el domicilio señalado por la parte interesada en dos (2) días distintos, se procederá a notificar por edicto fijado en las oficinas de la Autoridad durante cinco (05) días hábiles, dejando constancia en el expediente.

El recurso de apelación se concederá con efecto suspensivo y agotará la vía gubernativa. Para el pago de las sanciones se aplicará lo dispuesto en el artículo 59 del presente Decreto Ejecutivo.

**Artículo 3.** Se adiciona el artículo 49-A al Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, así:

**Artículo 49-A. Investigación administrativa de retiro de bienes y servicios.**



El Director Nacional de Protección al Consumidor podrá iniciar por comunicación del fabricante, importador, distribuidor o proveedor (agente económico) del llamado de retiro de bienes o servicios, o por oficio, investigación administrativa para velar por el cumplimiento de lo instruido sobre el llamado de retiro de bienes, que en caso de incumplimiento se procederá a aplicar las sanciones correspondientes.

Ante un llamado de retiro de bienes o servicios el agente económico deberá comunicarse por escrito a la Autoridad indicando la razón por la que se necesita retirar el producto o servicio del mercado y que ha procedido a realizar los anuncios según lo instruido en el presente Decreto Ejecutivo.

El retiro de bienes o servicios por la verificación de oficio, se podrá dar por información externa (hechos noticiosos, denuncias, anuncios nacionales o internacionales y por cualquier otra razón que se deba verificar por parte de la Autoridad), que determine que un producto o servicio representa un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, en el expediente administrativo se dejará constancia de todas las actuaciones relacionadas con el llamado de retiro de bienes y servicios, conforme al artículo 81 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, su modificación y la Autoridad podrá emitir un comunicado de manera oficiosa que ha tenido conocimiento de un llamado de retiro de bien o servicio y difundirlo mediante medios oficiales, páginas web, redes sociales u otros canales que consideren pertinentes, a fin de velar por que la difusión del anuncio llegue al conocimiento de los consumidores afectados.

En caso de que el inicio de la investigación administrativa del llamado de retiro de bienes, se haya realizado por comunicación del fabricante, importador, distribuidor o proveedor o de oficio, y se haya determinado el incumplimiento del agente económico en publicar el anuncio de retiro bienes y servicios, la Autoridad podrá realizar dicha publicación directamente de manera impresa en un periódico de circulación nacional, repercutiendo los costos de dicha publicación en el agente económico, quien deberá reembolsarlos a la Autoridad en un plazo de diez (10) días hábiles, sin perjuicio de las sanciones aplicables conforme al artículo 104 de la Ley 45 de 31 de octubre 2007.

La Autoridad como método de supervisión y control podrá requerir al agente económico un informe de auto inspección sobre el retiro de bienes y servicios, que deberá entregarse en un plazo de cinco (05) días hábiles desde su requerimiento. Si el agente económico no remite la información solicitada, la Autoridad podrá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos, con el objeto de obtener la documentación necesaria sobre el retiro de bienes o servicios, si lo considera necesario para resolver la investigación administrativa.



La Autoridad con fundamento en la documentación recabada, así como la respuesta que se haya recibido del agente económico, dictará una resolución decisoria motivada. Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente, en la información brindada y el comportamiento procesal del agente económico. La resolución podrá ser apelable ante el Administrador de la Autoridad, en efecto suspensivo, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su notificación.

En el caso de que la resolución quede en firme y transcurra el plazo previsto en el artículo 107 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, sin que el agente económico pague la sanción impuesta, cuando corresponda, se remitirá copia autenticada del expediente a la jurisdicción coactiva para su cobro.

**Artículo 4. Reglamentación complementaria.** La Autoridad podrá emitir guías técnicas que establezcan los lineamientos operativos para la implementación de este Decreto Ejecutivo.

**Artículo 5.** El presente Decreto Ejecutivo modifica el artículo 18 y 49 y se adiciona el artículo 49-A al Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.

**Artículo 6.** Este Decreto Ejecutivo comenzará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 45 de 31 de octubre de 2007, sus modificaciones y el Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los **9** días del mes de **Septiembre** de dos mil veinticinco (2025).

  
**JOSÉ RAÚL MULINO QUINTERO**  
Presidente de la República

  
**JULIO A. MOLTÓ**  
Ministro de Comercio e Industrias

