

La Protección de Datos Personales de los consumidores en la era digital en Panamá

The Protection of Consumers' Personal in the Digital Age in Panama

La protection des données personnelles des consommateurs à l'ère numérique au Panama

A Proteção de Dados Pessoais dos consumidores na era digital no Panamá

José Amores Navarro

Universidad de Panamá, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Panamá

jose-d.amores-n@up.ac.pa

 <https://orcid.org/0009-0009-0007-5532>

DOI <https://doi.org/10.48204/contacto.v5n3.9977>

Recibido: 31/07/2025

Aceptado: 14/12/2025

RESUMEN

La disrupción tecnológica y su desarrollo en el ámbito de la comunicaciones, así como el empleo de la Inteligencia Artificial (AI) actualmente, provocan la masificación de tráfico de información correspondiendo gran parte a datos propios o inherentes a las personas, siendo el objetivo esencial del presente artículo, analizar el estado actual de la normativa sobre la protección de datos personales de los consumidores en la era digital, realizándose con referencia de modo breve a aspectos retrospectivos sobre su origen, que al ser una conjunción de materias que doctrinal y jurídicamente se encuentran definidas de modo separado, se atiende a ambas, al igual que en los apartes sobre la evolución normativa en el ámbito internacional y nacional, enfatizándose en instrumentos jurídicos relevantes. El enfoque metodológico empleado se centra en el cualitativo, realizando el análisis doctrinal y normativo tanto nacional, así como de derecho comparado, adoptando una posición interdisciplinaria que permita reconocer la relación existente entre protección de datos personales y derecho de consumo, cuyo resultado evidenciado es la necesidad de adecuación de la legislación existente en ambas materias, lo que nos lleva a concluir que, se trata de un imperativo impuesto producto de la realidad acuciante establecida por el avance tecnológico.

Palabras clave: consumidor, derecho a la privacidad, era digital, protección de datos, protección del consumidor.

ABSTRACT

Technological disruption and its development in the field of communications, as well as the current use of Artificial Intelligence (AI), are causing a massive increase in information traffic, a large part of which corresponds to personal or inherent data. The essential objective of this article is to analyze the current state of regulations on the protection of personal data of consumers in the digital age. This analysis

includes a brief retrospective look at its origins, which, being a combination of matters that are doctrinally and legally defined separately, will be addressed in both sections, as well as in the sections on the evolution of regulations at the international and national levels, with an emphasis on relevant legal instruments. The methodological approach employed is qualitative, carrying out a doctrinal and normative analysis at both the national and comparative law levels, adopting an interdisciplinary position that allows us to recognize the existing relationship between personal data protection and consumer law. The evident result is the need to adapt the existing legislation in both areas, leading us to conclude that this is an imperative imposed by the pressing reality established by technological advancement.

Keywords: consumer, right to privacy, digital age, data protection, consumer protection.

RÉSUMÉ

Le présent travail de recherche a pour objectif d'identifier l'origine du marketing touristique qui promeut l'archipel de Bocas del Toro, à travers les différentes plateformes accessibles sur Internet, en tant qu'outil de marketing numérique. Trente sites web ont été analysés, dont vingt-cinq sont étrangers de toutes sortes (provenant de touristes, de voyageurs et d'OTA). Grâce à ceux-ci, il a été possible de recenser de nombreux établissements touristiques existants, ainsi que ceux ayant existé au cours des cinq dernières années, de même que les différentes attractions touristiques de l'archipel. Celles-ci ont été analysées selon la manière dont elles sont promues, par quel site web et combien de fois elles ont été mises en avant afin de susciter l'intérêt des touristes pour visiter l'archipel de Bocas del Toro. Les résultats ont montré que les sites web internationaux sont beaucoup plus nombreux à faire du marketing touristique en faveur de Bocas del Toro, en mettant l'accent sur les efforts déployés par les rares sites web promoteurs du tourisme dans la région en matière de gestion du marketing touristique.

Mots-clés : Consommateur, Droit à la vie privée, Ère numérique, Protection des données, Protection du consommateur

RESUMO

O presente trabalho de investigação tem como objetivo identificar de onde se origina o marketing turístico que promove o arquipélago de Bocas del Toro, através das diferentes plataformas que podem ser encontradas na Internet, como ferramenta de marketing digital. Foram analisados 30 sites, dos quais 25 são estrangeiros de todos os tipos (de turistas, operadores turísticos e OTAs). Através destes, foi possível encontrar muitos dos negócios turísticos existentes, bem como aqueles que existiram nos últimos cinco anos, além das diferentes atrações turísticas do arquipélago, as quais foram analisadas quanto à forma como, por qual desses sites e quantas vezes foram promovidas para incentivar o interesse do turista em visitar o arquipélago de Bocas del Toro. Os resultados revelaram que são muito mais numerosos os sites internacionais que fazem marketing turístico a favor de Bocas del Toro, enfatizando-se o esforço que os poucos sites promotores de turismo na região realizam na sua gestão de marketing turístico.

Palavras-chave: Consumidor, direito à privacidade, Era digital, Proteção de dados, Proteção do consumidor

Introducción

En la actualidad, la afirmación de que el desarrollo tecnológico resulta disruptivo y vertiginoso, no encuentra mayor oposición doctrinal, constatándose con mayor énfasis en las comunicaciones, sobre todo las digitales, incidiendo en la transformación de la interacción tradicional de las personas a niveles en que resulta inverosímil concebir que algún ser humano no se pueda comunicar, esto ha permitido que se contraten bienes y servicios y se gestione la información personal de forma expresa, solo apretando o emitiendo una orden de proceder (okay) al computador u ordenador, tablet, tableta en español, dispositivo móvil, entre otros.

A partir de la denominada revolución Industrial 4.0, se proyecta de manera más agresiva esta disrupción tecnológica, planteando importantísimos retos para cualquier sistema jurídico o en otras palabras, imponiendo con carácter de suma urgencia considerar tomar medidas de dicha índole para adaptarse a las nuevas formas en que nos relacionamos a través de entornos digitales, teniendo presente en todo momento el respeto de la dignidad humana y sus derechos fundamentales.

Considerando lo planteado, dos entornos jurídicos han cobrado especial relevancia, la protección de datos personales y la protección o defensa del consumidor, puesto que en la actualidad las fronteras territoriales existen en el plano de la realidad material de cada Estado; sin embargo, no así en el virtual en que se desdibujan las mismas, generando el creciente flujo de datos, operaciones o transacciones de índole comercial a distancia, así como relaciones jurídicas automatizadas en que se encuentran relaciones contractuales, perfeccionándose un sin número de relaciones de consumo que hacen necesaria su protección, fundamentándose con ello la importancia del tema tratado.

El presente escrito tiene como base fundamental, analizar los instrumentos jurídicos existentes en nuestro país en lo atinente a la protección de datos personales y su contexto en el marco del derecho de consumo, como medida frente a la transformación digital producida por la disrupción tecnológica, puesto que la temática se ha convertido en uno de los principales desafíos del derecho en la sociedad digital, la literatura reconoce que la expansión del uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), redes sociales, plataformas digitales y sistemas de vigilancia y peor aún el empleo de inteligencia artificial, ha puesto en riesgo el derecho a la privacidad, así como la concepción tradicional de figuras o instituciones jurídicas, como el consentimiento, incluso la afectación de principios generales del derecho en los que se ha incidido.

Dicho panorama permite evidenciar que se requiere de la existencia de normas dinámicas y efectivas que brinden seguridad jurídica, garanticen la privacidad y el equilibrio de las relaciones de consumo que se generan en entornos electrónicos, digitales o telemáticos, por lo que urge actualizar y fortalecer la legislación existente y en todo caso generar cuerpos normativos respecto a materias en la que existe déficit legislativo.

Materiales y metodología

Con relación a la metodología aplicada de investigación, la misma se efectuó por medio de un diseño o enfoque cualitativo, contemplándose acciones encaminadas a la identificación, selección y lectura de fuentes documentales, con énfasis en doctrina y la normativa jurídica que regula la materia

objeto del análisis, por lo que se responde a un diseño eminentemente jurídico integral, multidisciplinario o multidimensional, que facilita la comprensión y examen de la misma, así como de los desafíos tecnológicos y sobre todo sus efectos en la protección de datos personales de los consumidores que generan a su vez supuestos de responsabilidad civil que serán objeto de otro tema de desarrollo.

Las fuentes base para el análisis respectivo, atienden a instrumentos o material documental, entre ellos textos, revistas, artículos de investigación y sobre todo la legislación vigente que contempla, leyes, decretos ejecutivos, Constitución Nacional y resoluciones emitidas por entidades administrativas del Estado, lo que se dispuso en el orden necesario dentro del acopio bibliográfico para una mayor claridad y disponibilidad.

Con respecto al enfoque cualitativo de investigación empleado para el análisis jurídico efectuado, se emplea el mismo atendiendo la importancia del tema por razón del contexto o la realidad social que el uso masificado de la tecnología imprime en la actualidad, sobre todo cuando el mismo permite profundizar en aspectos de orden social, que como indica Quintero, et. al (2024) “este enfoque permite captar los matices y significados que se derivan de las interacciones humanas, brindando una visión más profunda de los fenómenos sociales, culturales y psicológicos”. (p.17),

En concordancia con lo indicado, para efecto del procedimiento empleado con miras a exponer resultados en el presente escrito, se realiza una exposición de aspectos de desarrollo teórico relevantes que parten por la referencia a antecedentes históricos de la protección de datos personales y derecho de consumo o protección al consumidor, así como la evolución normativa y el estado actual de dichos instrumentos jurídicos, lo que se presenta de modo particular según ambas materias que se complementan en el título expuesto.

Breves aspectos retrospectivos de la protección de datos personales y evolución normativa

La protección de datos personales, tal y como en la actualidad se concibe por el devenir tecnológico, no parte de la misma conceptualización inicial e incluso jurídica, ya que su origen o base fundamental se enmarca como vertiente del derecho a la privacidad, incluso remontándonos al derecho Romano que generó normas para proteger sobre todo el honor y la propiedad o domicilio, es a partir de 1890 en Estados Unidos que a través del artículo *The Right to Privacy*, en español *Derecho a la privacidad*, publicado en la revista estudiantil *Harvard Law Review* de la autoría de Samuel D. Warren y Lois Brandeis, que se conceptualiza la privacidad pero no en su expresión literal; sin embargo, sientan las bases para su desarrollo posterior, tanto a nivel doctrinal, como jurisprudencial, fundamentándose básicamente en la intromisión de la prensa en la vida privada en lo concerniente al comportamiento sexual de las personas, por medio de la difusión de información o comunicación tipo amarillista, en forma de chisme.

En dicho escrito, establecen el derecho a estar solo o dejado en paz “*the right to be let alone*”, por lo que podría emplearse como principio general ante los tribunales, solicitando la prohibición de la intromisión de la prensa en la vida privada de las personas, correspondiéndole a la administración de justicia, según Polo Roca (2022) “establecer una línea divisoria entre los asuntos públicos y los privados; de este modo, se protegería sólo la información relacionada con la vida privada, los hábitos, los actos y las relaciones de un individuo.”(p.310).

Posteriormente, aun cuando existen otra referencias o antecedentes, pero que solo nos limitamos a lo que consideramos más esenciales por la extensión instruida del escrito, en 1905 se aplica de modo específico en el ámbito jurídico la terminología de protección de datos y privacidad, dentro del proceso conocido como *Pavesick and New England Life Insurance Company*, por la Corte Suprema de Georgia en Estados Unidos, reconociéndose el derecho a la propia imagen y a la intimidad de la vida privada, posterior a dicho reconocimiento jurídico, el desarrollo de la protección de datos y la privacidad cobran mayor fuerza jurisprudencialmente en dicho país.

En Europa de modo breve, es a partir de la Segunda Guerra Mundial que toma mayor importancia lo relativo a la protección de la privacidad y la intimidad, sobre todo, cuando se tomaron medidas de seguridad por parte de algunos Estados, cuyos mecanismo o instrumentos empleados para perseguir o dar seguimiento a personas o grupos considerados contrarios al sistema político, iban más allá del respeto a las garantías fundamentales mínimas.

El Reino Unido, siendo una nación que comparte similitudes culturales, de lenguaje, económicas, así como sistema jurídico con Estados Unidos, el tema de la privacidad o intimidad se sienta de igual forma en dicha nación, por lo que en 1961 se presenta un proyecto de ley por el Lord Benjamín Mancroft que buscaba regular lo concerniente al derecho a la privacidad de la personas, enfocado en la función de los medios de comunicación masiva o *mass Media*; sin embargo, no prospero, presentándose otra serie de proyectos como el de Alexander Lyon, que concebía la privacidad como el derecho de la persona de preservar su círculo íntimo, familiar y propiedad frente a la intromisión de alguna persona, iniciativa que tampoco prospera.

Se impulsa otro proyecto denominado *Walden* en 1969, nombrado así en honor a su precursor Brian Walden, que centraba su desarrollo en la regulación del referido derecho con un enfoque en la protección de datos personales frente a los medios de comunicación, pero con énfasis en la información de las personas almacenada en ordenadores o computadores, resultando ser antecedentes que sirven como referencia para la aprobación posterior de la *Data Protection Act* de 1984.

De modo particular sobre la denominación del tema, fue en Alemania en 1970 que se erige la primera ley de protección de datos en el Estado de Hesse, posteriormente en 1977 se aprueba la *Ley Federal* y en Suecia en 1973 se promulga una de las primeras normas de índole nacional sobre el tópico. Como quiera que se tiende a desarrollar la materia objeto del presente escrito en los distintos Estados de Europa con similitud a lo propuesto en Estados Unidos, por razón del tiempo y su importancia o relevancia en el momento, dichas normas resultan diferentes en cuanto a quienes se aplica, ya que como sostiene Cazurro (2020):

Una importante diferencia entre estas primeras leyes europeas sobre protección de datos y el *Privacy Act* de 1974 se refiere a su alcance. Mientras Estados Unidos se centraba en regular el tratamiento de datos personales por parte de las autoridades públicas exclusivamente, en Europa la normativa emergente tendía a aplicarse tanto al sector público como al privado. (p.25)

En el plano de la convencionalidad o el derecho internacional, se hace necesario verificar lo establecido por la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (10 de diciembre de 1948) en su artículo 12, puesto que la protección de datos personales se constituye en un derecho humano con reconocimiento internacional, al relacionarse con el del derecho a la vida privada de las personas, así como en el artículo 17 del *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (1966).

Sobre el mismo orden, se adoptarán las Directrices de la OCDE de 1980 y el Convenio 108 del Consejo de Europa de 1981 (ahora Unión Europea) sobre directrices para la protección de datos personales de las personas, incluso en el plano digital, consideradas unos de los primeros instrumentos normativos internacionales sobre el tema y en el mismo sentido, en 1990 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprueba la resolución 45/95 en su Asamblea General que se refiere a la referida protección en el marco de los sistemas automatizados, siendo el antecedente de la Resolución A/RES/68/167 (2013), más reciente del organismo internacional sobre la materia y a lo que ya nos referimos reconociéndose como un derecho fundamental y autónomo.

Producto del avance y la instrumentación tecnológica en el mundo, a partir de la década de 1970 la Organización de las Naciones Unidas, aprueba la Declaración sobre la utilización del progreso científico y tecnológico en interés de la paz y en beneficio de la humanidad el 10 de noviembre de 1975, siendo en contraste una clara advertencia de los peligros que entraña tal avance para la vulneración de derechos y libertades fundamentales de las personas, más que nada con el empleo de la internet y progresivamente con toda otra gama de elementos del orden señalado que transforman los entornos de nuestro desarrollo como sociedad.

En años posteriores, se adoptan diversos instrumentos sobre protección de datos personales de las personas, la Unión Europea aprobó la Directiva 95/46/CE, el 24 de octubre de 1995, con relación a tratamiento de los mismos y su libre circulación en la organización, especificando que la normativa desarrolla dicha protección a favor de la persona física; sin embargo, la misma fue sustituida por otra de suma relevancia en la actualidad que es El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea que fue adoptado oficialmente el 27 de abril de 2016, considerado el documento marco más completo a nivel internacional, el cual contiene los principios referenciados como universales, en este caso, el de transparencia, minimización de dato, limitación de almacenamiento, licitud y responsabilidad proactiva.

Protección de datos personales en el ámbito jurídico panameño

Ya en el plano local, al concebirse y reconocerse como parte del derecho a la privacidad, se encuentra inicialmente regulada en la época republicana en la Constitución de 1904, en su artículo 28, en la de 1941 en los artículos 36 y 37, luego en la de 1946 en los cánones 26 y 29, en la Constitución actual de 1972 hasta su última modificación en el 2004 en los artículos 29, 42 y 43 que forman parte del Título III Derechos y Deberes Individuales y Sociales, Capítulo I Garantías Fundamentales, siendo que refieren a la inviolabilidad del domicilio, así como la correspondencia; empero, se estatuye de igual forma el Habeas Data en el artículo 44 como mecanismo de protección del derecho en examen, así como instrumento de acceso a la información, además de instituirse la protección de datos de forma precisa en el artículo 42.

A modo de referencia, el derecho fundamental a la intimidad y privacidad ha sido objeto de desarrollo a través de distintas normas, como las de orden penal, donde se puede observar el artículo 13 del Código Procesal Penal, que a su letra señala:

Derecho a la intimidad. El cuerpo, los bienes y las comunicaciones de las personas son inviolables, y solo pueden ser examinados por mandamiento emitido por un Juez de Garantías, previo cumplimiento

de las formalidades legales y por motivos definidos, sin perjuicio de las excepciones previstas en este Código. (p.17)

Por su parte, el Código de la Familia en su Libro III de la participación del Estado en la Política Familiar, Título I de la Protección del Estado, Capítulo II de los Derechos Familiares, en sus artículos 575 al 578 regula materia atinente al derecho a la intimidad y privacidad, en todo caso desde una perspectiva que busca la protección de la persona desde el cimiento fundamental del núcleo familiar.

Por otro lado, importante resulta anotar que lo atinente a la protección de datos personales, reconocido como garantía fundamental en nuestra carta magna a partir de 2004, se desarrolla por la Ley N.º 81 de 26 de abril de 2019, que se encuentra debidamente reglamentada por el Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021, normativa que resulta de poco tiempo de vigencia; sin embargo, aun cuando se tiende a referenciar la legislación señalada, desde nuestra perspectiva previamente se aprobó la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, misma que constituye un primer paso para la adopción de la norma de aplicación general existente, siendo un especialidad dentro de la protección de datos personales, regulando lo atinente a la información crediticia de los consumidores contenida en bases de datos, la que por disposición de la citada Ley 24 asigna competencia para su conocimiento a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mientras que la 81 de 2019 lo hace a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI).

También se emiten otras normas previas a la vigente, como la Ley 68 de 20 de noviembre de 2003 que regula lo relativo a los derechos y obligaciones de los pacientes, que si bien no articulada en la misma línea que lo legislado con la vigente, si establece obligaciones encaminadas a proteger la intimidad de los datos de los pacientes como derecho e incluso la salvaguarda de su información personal por las entidades de salud respectivas y que como indica taxativamente en su Artículo 39:

Los centros y servicios de salud, públicos y privados deben adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales recogidos y evitar su destrucción o su pérdida accidental, y también el acceso, alteración, comunicación o cualquier otro procesamiento que no sea autorizado. (p.11)

En el mismo orden de ideas, se aprueba la Ley 51 de 18 de septiembre de 2009 sobre protección de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, aunque con un fin u objetivo no similar a lo que se desarrolla en la norma general, creada más que nada como medida de mitigación frente situaciones de orden delictivo; sin embargo, impone a todos los intervinientes o partícipes de la actividad económica que interactúan de modo directo con las personas que adquieren sus productos o servicios, establecer y conservar un registro de datos con relación a la identificación y dirección de dichos clientes, así como la adopción de medidas necesarias para la conservación, integridad y protección de dichos datos, otorgando la calidad de información confidencial y suministrarse la misma solo con apego a la Constitución Política de la República, la Ley, así como su reglamentación, modificada posteriormente mediante Ley 13 de 20 de febrero de 2018, siendo la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), el ente administrativo competente en verificar el cumplimiento de la norma.

Con atención en la Ley 81 de 26 de abril 2019, que se encuentra debidamente reglamentada por el Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021, la misma se constituye en un instrumento jurídico de suma importancia que evidencia la puesta en práctica de políticas públicas destinadas a la adopción de medidas jurídicas que brinden seguridad y eficacia a la protección de datos personales de personas físicas, así como

la facilidad de acceso a los entornos digitales adecuados, incluyendo el engranaje gubernamental, aprobándose la Ley 144 de 15 de abril de 2020 que modifica a la ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otra disposición; empero, no será objeto de mayor énfasis en la presente investigación.

De igual forma, existen decretos reglamentarios, guías emitidas por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) en el plano administrativo estatal, no obstante, como se ha señalado, la dispersión normativa y la carencia de enfoque integral dificultan su aplicación efectiva. La norma en referencia establece los principios rectores para el tratamiento de datos personales, su finalidad, seguridad, proporcionalidad y el consentimiento informado previamente, aunado se otorga a los titulares de los datos derechos, como el de acceso, la rectificación, cancelación y oposición, agrupados en el acrónimo (ARCO).

La protección al consumidor, breves aspectos de su evolución como disciplina jurídica

A efecto del tema, partiremos de fijar su origen desde la antigua Roma con el edicto de los ediles Curules, aun cuando incluso se pueden encontrar referencias del tópico en la propia Biblia, dicha institución romana protegía a los compradores proporcionándole ciertas garantías frente a los vendedores, sobre todo ante vicios ocultos, disponiendo de la posibilidad de reclamar frente al vendedor.

Como disciplina jurídica independiente o autónoma, su desarrollo se genera desde mediados del siglo XX, con movimientos de consumidores que exigían regulaciones sobre temas específicos, principalmente en Estados Unidos, donde se aprueba la ley sobre la genuinidad de las sustancias alimenticias y farmacéuticas de 1906, así como la ley de inspección de carne, creándose hasta la actualidad la institución que regenta lo concerniente a la materia, la Federal Trade Commission, en español Comisión Federal de Comercio. Influye de igual manera en esta evolución la Revolución Industrial, sobre todo por la masificación de la producción y distribución de productos e incluso prestación de servicios.

En 1962 el 15 de marzo ante el Congreso de los Estados Unidos, el expresidente John F. Kennedy, expone su discurso célebre en el que señala que “Consumers by definition, include us all.”, o consumidores somos todos, en el que concibe el derecho a ser informado como un derecho o garantía fundamental de los consumidores, lo que permite que posteriormente en 1983 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aprobara la declaración en su Asamblea General del 15 de marzo como Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

Unos años más tarde en 1985 se aprueban las directrices para la protección de los consumidores mediante resolución 39-248 de 16 de abril, las cuales son ampliadas a través de la resolución 7 de 16 de julio de 1999 por el Consejo Económico y Social, luego son objeto de revisión, actualización y aprobación en el 2015 por la Asamblea General mediante resolución 70-186 de 22 de diciembre mismas que se mantienen en la actualidad.

La referidas directrices son promovidas por organismos como la UNCTAD o Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y el Desarrollo, a nivel regional a través de organizaciones como la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO) que forma parte del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y otras más a nivel global, existiendo la organización internacional Consumers International (CI) que

aglutina a más de 200 asociaciones o gremios distribuidos en 120 países, por lo que cada Estado en consideración a su realidad económica, política, cultural y social, adopta normas internas sobre la materia, apoyándose de dichas guías o modelos ajustándolas al contexto interno.

En Europa de igual forma se adoptan instrumentos de orden normativo sobre protección al consumidor, por lo que en 1973 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa adopta la resolución 543 mediante la cual se aprueba la Carta Europea de Protección al Consumidor, reconociéndose 4 derechos a favor de los consumidores, en 1975 se adopta el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Información y Protección al Consumidor el 14 de abril y en lo sucesivo se organizan las iniciativas elaboradas al respecto y se erigen o aprueban las posteriores directivas, conllevando que tanto el Parlamento y el Consejo Europeo las expidan de modo conjunto desde 1997.

Las distintas directivas que se aprueban, responden a iniciativas que se presentan buscando proteger al consumidor en distintos aspectos que surgen por la variabilidad de las relaciones de consumo, sobre todo por las modalidades diversas que se generan en la venta de bienes o servicios, incluso en el ámbito actual con la disrupción tecnológica y el empleo de la inteligencia artificial (IA) que siguen en constante avance, ampliándose lo concerniente a los derechos de los consumidores, por lo que se adopta la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y el Consejo, modificando la 93/13/CEE del Consejo y la 1999/44 del Parlamento Europeo, derogándose las Directivas 85/577 CEE y la 97/7/CE.

En la actualidad desde 2016, se aprobó el ya señalado Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, en el cual se encuentran normas que refieren a la protección del consumidor con relación a sus datos personales. También, el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales, donde cobra suma importancia la protección de datos personales en dicho entorno.

La protección al consumidor o derecho de consumo en el contexto nacional

En lo que respecta al presente apartado, en nuestro país desde que se constituye en Estado independiente, no se existió normativa específica que regulara lo atinente al tópico, imperó hasta mediados de la década del 90 el sistema económico de regulación de precios, creándose incluso una instancia administrativa denominada Oficina de Regulación de Precios adscrita al Ministerio de Comercio e Industrias, así denominada después de ser la última creada en el país desde 1904; sin embargo, de modo disperso existían normas que regulaban algunos aspectos referidos a protección al consumidor, como garantía de productos en las ventas a crédito y publicidad.

Es a partir de 1996 con la Ley 29 de 1 de febrero que se crea la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), cambiando y abandonando el sistema económico imperante por el de libre oferta y demanda o libre mercado, reconociendo derechos de los consumidores y la resolución de los conflictos surgidos al perfeccionarse relaciones de consumo por la vía de la conciliación y solo decidía controversias relacionadas a temas de garantía de bienes hasta la suma de quinientos balboas (B/.500.00).

Dicha norma posteriormente mediante la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 es derogada y se amplía el catálogo de derechos reconocidos a favor del consumidor, así como el marco de competencia y crea un procedimiento especial para decidir las reclamaciones de los consumidores hasta el monto de Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00) en diferentes aspectos que producen afectación al consumidor, como

garantía de bienes, publicidad, contratos de adhesión, cláusulas abusivas, incumplimiento de contrato, de servicio, entre otros, implicando un cambio trascendental al respecto de la disciplina, incluso variándose el orden de primacía de la materia denominando la entidad regente como Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), siendo reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.

Por medio de la misma, se crea en el marco jurisdiccional los denominados Juzgados de comercio; sin embargo, se trata de tribunales civiles con atribución especial de conocimiento de la materia, actualmente se encuentra vigente y ha sido objeto de reformas en seis (6) ocasiones, ampliándose su marco de competencia con la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, fijándose una cuantía de conocimiento hasta Cinco Mil balboas (B/.5,000.00) y en temas de garantía en vehículos de motor hasta los Treinta Mil balboas (B/.30,000.00), siendo su última modificación efectuada a través de Ley 473 de 19 de junio de 2025.

Con relación a su vigencia en el campo constitucional, ninguna de las constituciones previas a la de 1972 contempló norma con relación al asunto que nos ocupa e incluso tampoco desde la adopción de la referida Constitución, la misma en lo económico, se caracteriza por su carácter liberal, por la activa participación del Estado en la economía nacional mediante el llamado intervencionismo estatal.

Esta Carta Magna, ha sido objeto de cuatro reformas constitucionales, con la última reforma mediante el Acto Legislativo No. 1 de 2004, es que se reconoce la protección al consumidor en el Título II Derechos y Deberes Individuales y Sociales, Capítulo I Garantías Fundamentales en su artículo 49, aunque años posteriores incluso a su irrupción en el país a partir de 1996 con la Ley 29 de 1 de febrero, señalándose en dicho caso que:

Artículo 49. El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos (Constitución Política de la República de Panamá, 2004).

Con lo esbozado, cobra relevancia precisar que existen diversos instrumentos jurídicos que regulan materia de protección al consumidor, según distintas actividades de orden económico, creándose así mismo dependencias estatales que regentan la competencia atribuida, como la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), el Instituto Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).

Protección de datos personales de los consumidores

En este aparte, a efecto de poder evidenciar la protección de datos personales de los consumidores, se hará de modo breve la focalización de aspectos que consideramos los más relevantes, a efecto de poder determinar si la Ley 81 de 2019, brinda cobertura normativa a los consumidores desde el plano de la información personal que de los mismos se obtiene por los agentes económicos o proveedores de bienes

o servicios, quienes serían en todo caso los recolectores de datos y en muchos casos quienes realizan el tratamiento de estos.

En el marco de lo señalado, aun cuando no forma parte del desarrollo del tema propuesto, resulta uno de los tópicos que junto a la protección de datos personales y la protección al consumidor, cobran suma relevancia, siendo la contratación electrónica, la que conforma dicha triada que producto de la disrupción tecnológica y sobre todo con la marcada evolución de las comunicaciones denominadas TIC's, ha conllevado la masificación de la información personal de los consumidores a niveles inimaginables, lo que en materia de protección de datos personales por su tratamiento masivo, se constituye en una de las características de la era digital, por lo que su protección se ha convertido en un derecho fundamental vinculado al respeto de la dignidad humana y al libre desarrollo de la personalidad de las personas.

La era digital o Revolución Industrial 3, así prenombrada, se entiende como “el periodo histórico que abarca el inicio, apogeo y culminación de la revolución digital e informática de finales del siglo XX e inicios del XXI” (Llamas, 2021, párr.2), conllevando a su vez que se evidencie el uso masivo y se acceda a medios tecnológicos de forma expedita, por lo que como apuntan García-Umaña et al., (2020) se concibe como “un periodo de tiempo regulado por el uso constante de la tecnología”. (p.2), introduciendo cambios trascendentales en la forma de comunicarnos e interactuar, lo que se origina con el empleo global del internet o el World Wide Web (WWW), la mensajería instantánea, los smartphone o teléfonos móviles, tablets, en español tabletas, relojes inteligentes o smartwatches, sin hacer mayor énfasis ahora con el empleo de la Inteligencia Artificial (AI), por mencionar, mismos que facilitan ese tráfico de datos personales, así como el perfeccionamiento de relaciones de consumo.

Sin entrar en mayores aspectos con relación a la manera en que evoluciona y nos ubicamos en el periodo establecido dado el auge de la digitalización de las comunicaciones, es necesario en este punto referenciar que desde la perspectiva jurídica, en nuestro medio la aprobación de la normativa que con relación a la protección de datos personales se encuentra vigente es de reciente data por así indicarlo, puesto que desde el 2019 se aprueba e incluso entra en vigencia dos (2) años posteriores, mientras que la de protección al consumidor, remontándonos a 1996 con la Ley 29, hablaríamos de casi treinta (30) años; sin embargo, con relación a otras latitudes, presupone un atraso respectivamente frente a las mismas.

La norma sobre protección de datos personales toma como punto de referencia enunciados provenientes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea adoptado oficialmente el 27 de abril de 2016, así como de la Ley 24 de 22 de mayo de 2002, desarrollando dentro de sus enunciados los principios fundamentales sobre los que se cimienta la protección de datos personales como norma de aplicación general, los cuales se establecen en el artículo 2, siendo nueve (9) los mismos, identificados como principio de lealtad, finalidad, proporcionalidad, veracidad y exactitud, seguridad de los datos, transparencia, confidencialidad, licitud y portabilidad, a su vez en el Capítulo II sobre Derechos de los Titulares de Datos Personales, artículo 15 dispone el catálogo de éstos, los que en su conjunto se corresponden a los básicos o fundamentales, conocidos como ARCO, siendo el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad.

Por su parte, de igual manera a modo de referenciar sobre los que se observan en la protección al consumidor, mismos que en lo que respecta a la referida Ley 45 de 2007, no se establecen del modo que dispensa la Ley 81 de 2019, por lo que dichos principios se comprenden de los derechos dispuestos a favor de los consumidores, los cuales para el agente económico o proveedor se constituyen en obligaciones,

tales como el principio pro consumidor, en vista de ser considerado la parte más débil de la relación de consumo, considerado pilar fundamental de la materia, así como el derecho de información suficiente, clara, veraz y oportuna, derecho a la seguridad y salud, educación, compensación, libre elección, a la asociación, los que se encuentran debidamente dispuestos en el artículo 35 sobre derecho de los consumidores de la *excerta ut supra*, que fue modificado por la Ley 14 de 20 de febrero de 2018.

Lo desarrollado hasta el momento nos permite evidenciar que se trata en dicho caso de dos (2) normas fundamentales que desarrollan materia específica y que confluyen por la naturaleza del bien jurídico que regulan, en dicho caso para efecto de verificar lo relativo a la protección de datos personales de los consumidores, sobre todo en el ámbito digital, se tiene que partir de lo que dispone al respecto la Ley 81 de 2019, en cuanto a su objeto y a quién tiene como beneficiario de la protección que dispensa, señalando en su artículo 1 que es establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos, considerando su interrelación con la vida privada y demás derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos, lo que involucra a la persona, sin definir de modo inmediato si solo con relación a las naturales.

Con el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 que reglamenta la norma en referencia, en el artículo 3 del mismo, se precisa al respecto de los sujetos protegidos que “quedan sujetos a protección los tratamientos de datos personales de las personas naturales, siempre que estos datos los identifiquen o los hagan identificables...”, lo que no deja duda al respecto de sus beneficiarios.

Al centrarnos en lo atinente a la denominada Era Digital, la conceptualización de consumidor cobra suma relevancia y puede decirse que se amplía la misma, reconociéndose otra categoría, ya que se identifica al consumidor digital entendiéndolo según Barocelli (2022) como “consumidor electrónico”, “ciberconsumidor” o “e-consumidor” a aquel consumidor que adquiere o utiliza bienes o servicios a través de internet, siendo la prestación de carácter digital o no, o es destinatario de prácticas comerciales a través de internet.” (p.17); sin embargo, es necesario dejar sentado que, en el contexto normativo de la materia, no puede hablarse de distintas categorías de consumidores, puesto que para ser beneficiario de la protección que se cierne sobre su condición, debe cumplirse con las características que lo identifican como tal.

En la misma línea de exposición, en nuestro caso en atención al artículo 33 sobre definiciones de la Ley 45 de 2007, numeral 2 dispone que consumidor es la “Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza”, ampliado acorde a la Ley 284 de 2021 artículo 118, sobre Propiedad Horizontal, que indica “Se consideran consumidores, siempre que adquieran bienes y servicios como destinatario final en una relación de consumo, las personas jurídicas incluyendo sociedades anónimas, fundaciones de interés privado, asociaciones sin fines de lucro, sociedades de responsabilidad limitada, entre otras”, se entiende por tanto, que debe tratarse de una persona natural o jurídica que al perfeccionar la relación de consumo, lo que adquiere es para sí, sin emplear dicho bien o servicio en actividades lucrativas o que le generen ingresos económicos.

Por otro lado, atendiendo lo esbozado con referencia al beneficiario de la Ley 81 de 2019 y siendo que se refiere a la persona natural, en dicho caso de la definición legal de consumidor, solo sería por tanto objeto de su protección, la persona natural que adquiere bienes o servicios finales, tanto en el campo tradicional de perfeccionamiento de relaciones de consumo, como en los medios digitales, informáticos o telemáticos, que se emplee, incluso como se mencionó por medio de contratación electrónica, que al

respecto en nuestro país, se entiende regulada al existir la Ley No. 51 de 2008 sobre comercio electrónico y la Ley N.º 82 de 2012 sobre firma electrónica, reglamentada mediante Decreto Ejecutivo No. 24 de 29 de marzo de 2019.

La referida normativa arriba observable, remite a lo concerniente al tema, brindando valor y homologando el reconocimiento entre los documentos electrónicos y los físicos, así como entre las firmas manuscritas y las electrónicas, al cumplirse con los requisitos establecidos de autenticidad e integridad de datos; empero, nada con relación a las condiciones, principios y obligaciones que se deben observar frente al consumidor en el entorno virtual o informático que se emplea y viceversa desde el marco de la Ley 45 de 2007.

De lo expuesto, cobra énfasis sin duda como ejes o centro fundamental de la protección de datos personales, lo referente al consentimiento informado, el cual se encuentra señalado en el artículo 6 numeral 1 de la Ley 81 de 2019, así como la finalidad de la información recabada mediante datos del titular de estos, siendo que según el sitio web del Diccionario de la Lengua Española, se entiende por consentimiento “la manifestación de voluntad, expresa o tácita, por la cual un sujeto se vincula jurídicamente”, implicando que se obliga por tanto, por lo que de modo diáfano es simplemente una manifestación de voluntad.

En el mismo orden de acuerdo con el plano en que nos ubicamos, doctrinalmente según refiere Rebollo y Serrano (2019, como se citó en Polo, 2020) se trata en todo caso de:
Una facultad de la libertad del individuo para decidir acerca de sus datos constituye la capacidad de autodeterminación del individuo y equivale, en el mundo de las comunicaciones, a extender la capacidad de decisión de la persona con el fin de proteger su libertad y derechos en el mundo tecnológico. (p.182).

Por su parte, la finalidad de los datos personales refiere al propósito de estos debidamente determinado, la licitud y su exactitud, por lo que deben operar interconectados ambos principios, cobrando preponderancia los demás en su ejecución y aplicación.

Ante el discurrir de los instrumentos jurídicos referidos sobre el tópico en desarrollo, cabe en dicho caso señalar que la supra cita Ley 81 de 2019, excluye la manifestación del consentimiento o autorización en los casos en que sean necesarios los datos dentro de una relación comercial establecida, ya sea para la atención directa, comercialización o venta de los bienes o servicios pactados, como contempla el numeral 5 de su artículo 8, lo que implica que en el perfeccionamiento de relaciones de consumo acorde a lo regulado por la Ley 45 de 2007, no se hace necesario exteriorizar permisión, autorización o el consentimiento, en la medida que de igual manera no será informado respecto al suministro de sus datos, así como la finalidad de los mismos y sobre todo la forma o manera en que se dispone por el proveedor o agente económico de ellos.

Lo establecido, representa de cierta forma que dicha limitación se asimila de la misma manera a las relaciones de consumo que se ejecutan o desarrollan en entornos digitales, informáticos o telemáticos, mientras se realicen en el territorio nacional o se perfeccione en el país. Así mismo, resulta contradictorio o genera fricción con el derecho del consumidor a que se le brinde información clara, veraz, oportuna y suficiente y a que el proveedor, agente económico o comerciante realice su actividad apegada a la ley, a los buenos usos mercantiles y a la equidad en su trato con los consumidores, según el artículo 36 numeral 14 del estatuto del consumidor.

Las disposiciones jurídicas delimitadas en ambos casos, no presentan referencia alguna de una a la otra, por cuanto se entiende que el consumidor se asimila a la identificación en la Ley 81 de 2019 como titular de datos personales, por lo que ante situaciones que se presenten en el perfeccionamiento de una relación de consumo que atañan a datos personales del consumidor final, en su caso persona natural Ley 81 de 2009, presupone que la entidad administrativa competente lo será la ANTAI y si la misma situación conlleva afectación de sus derechos como consumidor ACODECO y de sobrevenir daños y perjuicio los tribunales ordinarios de justicia, lo que resulta inconveniente para el ciudadano que sobre una misma situación, se requiera del pronunciamiento de una dependencia primeramente, para proseguir con otra en atención de la materia, sometiendo de igual forma al agente económico o proveedor de bienes y servicios a distintos trámites y procedimientos, lo que resulta por tanto inconveniente.

La protección de datos personales como se indicó también atiende a diversas especialidades, por lo que excluye de su aplicación leyes especiales como señalan los artículos 3 y 5 sobre excepción de aplicación de la citada Ley 81 de 2019, de las cuales se hizo referencia; sin embargo, se dicta de modo posterior a su entrada en vigor por la Superintendencia de Bancos (SBP), el acuerdo 001-2022 para la protección de datos en entidades bancarias, lo que reafirma la diversificación que sobre la materia se cierne.

Por su parte, la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 no contempla disposición alguna que remita a temas que forman parte de la instrumentalización tecnológica que se emplea, como entornos digitales, cibernéticos, electrónicos o telemáticos, ni mucho menos a la protección de los datos personales de los consumidores.

Siendo que nos hemos centrado en el contexto o plano local, solo de modo general resulta necesario ahondar y sobre todo desarrollar lo concerniente a la protección de datos personales de los consumidores con relación al ámbito internacional, con sujeción a la misma línea de tiempo, en su caso la era digital, más que nada por la falta de armonización normativa y existencia de instrumentos de aplicación extraterritorial, puesto que la fronteras territoriales de los Estados, se desconocen, presentándose mayor afectación y vulneración de datos personales en dicho marco, conllevando la toma de medidas más adecuadas que permita la interconectividad y respuesta jurídica ante las afectaciones que se generan producto del tratamiento, uso y custodia de datos personales, por lo que según Barzola y Núñez (2025) “Existe una falta de armonización legislativa entre jurisdicciones internacionales, lo que dificulta la protección eficaz de datos en un mundo donde los flujos de información traspasan fronteras con facilidad.” (p.34)

El derecho a la protección de datos personales como se indicó previamente, se encuentra asimilado al derecho a la privacidad que es un derecho humano reconocido internacionalmente, por lo que se requiere de mayor participación y colaboración entre las naciones para su protección efectiva frente al embate que se cierne por el avance vertiginoso de la tecnología y que como lo afirma Sánchez (2024) “A pesar del reconocimiento global del derecho humano a la privacidad y la obligación del Estado de protegerlo, la evolución tecnológica plantea desafíos, especialmente en el ámbito digital, que carece de un marco normativo adecuado.”(p.113).

Resultados

Del análisis efectuado con relación a la protección de datos personales de los consumidores en el ordenamiento jurídico nacional, específicamente Ley 81 de 26 de marzo de 2019 sobre protección de datos

personales y la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, así como los decretos ejecutivos reglamentarios en ambas temáticas, mostró que no existe referencia alguna de una normativa a la otra con relación a la salvaguarda que se debe dispensar en este caso a la información personal de los consumidores al perfeccionar relaciones de consumo, sobre todo y con mayor énfasis al emplearse medios tecnológicos que masifican el tráfico de información.

La ut supra citada normativa en ambas vertientes, arrojó como otro de los resultados, su diversificación o existencia de distintos instrumentos jurídicos que atienden por un lado a protección de datos en temas de telecomunicaciones, salud, transacciones bancarias, incluso aun cuando no es objeto de conocimiento de la autoridad regente de la competencia sobre protección de datos personales, si la de protección al consumidor sobre la información de crédito de los consumidores que resultan ser datos personales sobre su comportamiento financiero. En el mismo orden, en lo atinente a la protección al consumidor, se encuentra según la materia económica diseminada en distintas instituciones estatales con atribución de competencia según leyes específicas, como la bancaria, seguros, financieras, casa de empeños, cooperativas.

De lo elaborado se constató de igual manera, la nula protección que se tiene tanto en lo atinente a la protección de datos personales, como la protección del consumidor en el marco de las transacciones o perfeccionamiento de relaciones de consumo a través o por medio de plataformas de comercio electrónico internacionales, donde no tiene alcance la normativa existente internamente y no se dispensa por ende la protección que se requiere.

Discusión

Con base en los resultados arrojados por motivo del análisis normativo efectuado atendiendo el tema de la protección de datos personales de los consumidores en el marco de la era digital, permite que surjan aspectos de relevancia que dan origen a la discusión centrada por un lado, en si resulta urgente o es imperativo realizar modificaciones, adecuaciones o incluso adoptar leyes más cónsonas con la realidad que impone el avance tecnológico, así como unificar en ambos casos la materia integrada en el presente escrito en un solo ente administrativo que regente lo concerniente a la protección de datos personales y por el otro lado, la protección al consumidor.

En la misma línea de desarrollo, cabe indicar que también queda de lo evidenciado como tema a contemplar, que se adopten políticas de Estado en el entorno internacional que se dirijan a la adopción de instrumentos de orden normativo imperantes de aplicación homologada entre las naciones con miras a la protección de los ciudadanos en el orden de la temática planteada.

Conclusiones

La protección de datos personales en general y de los consumidores en la era digital sin duda representa una de las temáticas que mayores esfuerzos demanda para su protección real y efectiva, dada la carencia de normas que respondan a la realidad imperante con relación al avance exponencial de la tecnología, incrementándose mayores riesgos con el empleo de Inteligencia Artificial (AI), que requiere para su desarrollo de grandísimas cantidades de información, siendo los datos personales parte de los

mismos, incluso de aquellos que se obtienen del perfeccionamiento de relaciones de consumo que utilizan de igual manera medios tecnológicos.

Una realidad latente sobre el tema es que son muchas las limitaciones que aún se constatan con la existencia del marco regulatorio, así como de aplicación de las mismas, aunado a la capacidad institucional que es limitada, requiriéndose su fortalecimiento técnico y presupuestario, así como la centralización de la materia en una sola entidad regente, dada la diversificación de la normativa atendiendo distintas especialidades o materias, lo que ocurre tanto en protección de datos personales, como protección al consumidor.

Desde una perspectiva que permita mayor armonización de la normativa con la realidad latente del entorno social interno y la convergencia de factores externos que incidan o afecten dicho entorno, en el plano de la protección al consumidor, no se evidencian normas relacionadas al comercio electrónico, protección de datos personales de igual manera, que aun cuando no se requiera consentimiento o autorización por excluirse de su aplicación, las relaciones comerciales al obtenerse bienes o servicios, no implica que no se efectúen acciones o tratamientos inadecuados de dicha información por quienes actúan como agentes económicos o proveedores.

La limitación adecuada de nuestra realidad, se constituye en la piedra angular de toda iniciativa normativa que se pretenda adoptar y que persiga regular materia correspondiente al tema tratado, ello por cuanto, si bien se reciente las secuelas que produce el avance tecnológico, no resulta similar al de contextos de países desarrollados y productores de tecnología, siendo por tanto tecno dependientes, lo que sin duda es una gran diferencia y las repercusiones generadas incluso pueden ser mayores, por lo que se requiere de análisis exhaustivo y exploración de las mejores alternativas, impulsando incluso como política de Estado a nivel internacional, la aprobación de un instrumento de aplicación general que permita el alcance de los generadores de tecnología.

Referencias bibliográficas

- Barocelli, S. (2022). La Defensa de las y los Consumidores en los Entornos Digitales. Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires. <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/pdf/2022-la-defensa-de-las-y-los-consumidores>
- Barzola-Plúas, Y. G., & Núñez-Ribadeneyra, R. A. (2025). Desafíos legales en la protección de datos personales en la era digital. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, <https://doi.org/10.70881/mcj/v3/n1/44>
- Cazurro Barahona, V. (2020). Antecedentes y fundamentos del Derecho a la protección de datos: (ed.). Barcelona, J.M. BOSCH EDITOR. <https://elibro.net/es/ereader/upanama/130485?>
- Comisión Europea. (s.f.). Paquete de Ley de Servicios Digitales. Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnologías. Recuperado el 19 de abril de 2025, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>
- Constitución Política de la República de Panamá (2004). Texto Único. G. O. No. 25,176.
- Decreto Ejecutivo N. ° 24 de 2019. Que reglamenta la Ley 51 de 22 de julio 2008 en materia de comercio y almacenamiento tecnológico de documentos. 29 de marzo. G. O. No. 28,764-B.
- Decreto Ejecutivo 46 de 2009. Por el cual se reglamenta el Título II de Protección al Consumidor, el artículo 100, numeral 2 del Título III de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y el Título V de Procedimiento Administrativo de la Ley 45 de 31 de octubre de

- 2007 que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, 23 de junio de 2009. G.O. No. 26311.
- Decreto Ejecutivo N. ° 285 de 2021. Que reglamenta la Ley 81 de 2019 sobre protección de datos personales. 28 de mayo. G. O. No. 29,296-A.
- García-Umaña, A, Ulloa, M y Córdoba, E (2020). La era digital y la deshumanización a efectos de las TIC. Reidocrea, 9. <https://www.ugr.es/~reidocrea/9-2.pdf>
- Ley 3 de 1994. Código de la Familia de la República de Panamá. 1 de agosto de 1994. G.O. No. 22,591.
- Ley 24 de 2002. Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes. 22 de mayo de 2002. G.O. No. 24559.
- Ley 29 de 1996. Por la cual se dictan normas sobre la defensa de la competencia y se adoptan otras medidas. 1 febrero de 1996. G.O. No. 22966.
- Ley 45 de 2007. Que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición. 31 de octubre de 2007. G.O. No. 25914.
- Ley 51 de 2008. Que define y regula los documentos electrónicos, las firmas electrónicas, la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos, y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico. 22 de julio de 2008. G.O. No. 26090.
- Ley 51 de 2009. Que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones. 18 de septiembre de 2009. G.O. No. 26,374.
- Ley 63 de 2008. Que adopta el Código Procesal Penal. 29 de agosto de 2008. G.O. No. 26,114.
- Ley 68 de 2003. Que regula los derechos y obligaciones de los pacientes, en materia de información y decisión libre e informada. 20 de noviembre de 2003. G.O. No. 24,935.
- Ley No. 81 de 2019. Sobre protección de datos personales. 26 de marzo de 2019. G. O. No. 28,743-A.
- Ley No. 82 de 2012. Que otorga al Registro Público de Panamá atribuciones de autoridad registradora y certificadora raíz de firma electrónica para la República de Panamá, modifica la Ley 51 de 2008 y adopta otras disposiciones. 9 de noviembre de 2012. G.O. No 27,160.
- Ley No. 284 de 2022. Sobre el Régimen de Propiedad Horizontal y que subroga la Ley 31 de 2010. 14 de febrero de 2022. G. O. No. 29,476-C.
- Llamas, J. (2021, 11 de mayo). Era Digital. Qué es y cómo ha transformado la economía y la sociedad. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/era-digital.html>
- Polo Roca, A. (2020). El Derecho a La Protección De Datos Personales Y Su Reflejo en El Consentimiento Del Interesado. Revista de Derecho Político. <https://doi.org/10.5944/rdp.108.2020.27998>
- Polo Roca, A. (2022). Privacidad, intimidad y protección de datos: una mirada estadounidense y europea. Derechos y Libertades: *Revista De Filosofía Del Derecho Y Derechos Humanos*, (47). <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/DYL/article/view/6884/5480>
- Quintero Arango, L. F. Gutiérrez Avendaño, J. y Pulido Varón, H. S. (2024). Investigación cualitativa: claves para estudiantes universitarios: (1ed.). Medellín, Universidad Católica Luis Amigó. <https://elibro.net/es/ereader/upanama/277320>
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.8 en línea]. <https://dle.rae.es/inteligencia?m=form#2DxmhCT>. [1-10-2025]
- Sánchez Díaz, M. F. (2024). Privacidad, huella digital y derecho a la protección de datos personales en Internet. Revista Internacional De Derechos Humanos. <https://doi.org/10.26422/ridh.2024.1402.san>

Declaración de Autoría

Conceptualización: José Amores Navarro; **Investigación:** José Amores Navarro; **Metodología:** v;
Redacción – Borrador orogianal: José Amores Navarro; **Redacción – revisión y edición:** José Amores Navarro; **Autor de correspondencia:** José Amores Navarro.

Conflicto de interés

El autor de este manuscrito certifica que no existen conflictos de interés de ningún tipo, ni financieros ni personales, académicos o políticos, que pudieran haber influido de manera inapropiada en la realización, análisis o interpretación de los resultados de esta investigación. Toda la financiación recibida para el desarrollo de este trabajo está explícitamente declarada en los agradecimientos.

Información adicional

La correspondencia y las solicitudes de materiales sobre este escrito deben dirigirse al autor de correspondencia al correo electrónico proporcionado.

Las impresiones y la información sobre permisos están disponibles en el siguiente enlace:
https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/contacto/acceso_reuso

