

INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

RECOMENDACIONES

1. **Identifique quién es el consumidor:**
 - a. El nombre de la persona que formula la queja o pretensión debe coincidir con aquella a nombre de quien se ha expedido la factura o constancia de compra, en caso de tener un nombre, de lo contrario deberá contar con un poder o autorización con facultad para conciliar y transigir.
 - b. El consumidor se puede hacer representar por terceras personas, siempre que le otorgue a dichas personas la facultad de conciliar y transigir.
 - c. El consumidor debe aportar todos los datos posibles y puntos de referencia donde se le pueda localizar (residencia o lugar de trabajo), a fin de informar la fecha de audiencia o cualquier otra información relevante al proceso. De igual forma, es importante que suministre un número de teléfono fijo.
 - d. El consumidor debe informar a la Autoridad sobre los cambios de domicilio, a fin de que se pueda realizar las diligencia de notificación correspondientes.

2. **Identifique quién es agente económico contra el cual dirige la queja:**
 - a. Si solicita la devolución de las sumas de dinero que pagó o el reemplazo del bien, dirija su queja contra el proveedor a quien le pagó para la adquisición del bien o servicio.
 - b. Si solicita la reparación puede dirigirla contra el proveedor a quien le adquirió el producto o servicio, o contra la persona encargada de la reparación

3. **Hechos de la queja:**
 - a. Relate las razones en las que se funda la queja, haga alusión a fechas y nombres de las personas que le atendieron, así como a cualquier otra información que considere oportuna.
 - b. Enumere la pruebas que aporta con la queja, e indique si las presenta en original o en copia.
 - c. Solicite que se le cotejen las copias con lo originales, en caso que cuente con los documentos originales.
 - d. El día de la audiencia traiga los originales y apórtelos llegada la fase de prueba.
 - e. Presente facturas, testimonios o cualquier otra prueba que sirva para fundar su pretensión.
 - f. Verifique la vigencia de la garantía y presente las constancias que den fe de su existencia.
 - g. Las reclamaciones en materia de Protección al Consumidor prescriben al año de haberse generado el desperfecto o razón que genera el reclamo.

4. ***La Autoridad de Protección al Consumidor no tiene competencia para decidir quejas o pretensiones particular en los siguientes casos:***
- a. Empresas financieras;
 - b. Por prestación de servicios públicos;
 - c. Bancos;
 - d. Casas de empeño;
 - e. Cooperativas;
 - f. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores desde la suma de dos mil quinientos balboas con 01/100 (B/. 2,500.01);
 - g. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores por razón de incumplimiento de contratos y/o promesas de compraventa de vivienda de interés social (entendiendo por éstas, las viviendas con valor hasta \$62,500.00-interés preferencial);
 - h. i. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores por razón de incumplimiento de contratos de compraventa de vehículos automotores hasta la suma de quince mil balboas (B/. 15,000.00).
5. ***Procesos para atender las quejas:***
- a. Decisión de queja, de B./0.01 hasta B./2,500.00.
 - b. Conciliación, B./2,501.00 en adelante.