

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

*DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA*

**Última fecha de actualización: 10 de julio de 2015  
Próxima fecha de actualización: 10 de diciembre de 2015**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	4
<b>PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS:</b>	
I-    Trámite de Admisión de Quejas y 1ª Citación.....	6
II-   Traslado de la Queja y Citación al Agente Económico.....	9
III-  Audiencia.....	11
IV-  Admisión de Pruebas.....	12
V-   Decisión.....	13
VI-  Desacato.....	14
VII- Multas.....	19
VIII- Archivo del expediente.....	20

## **INTRODUCCIÓN**

El Departamento de Decisión de Quejas inició operaciones el 2 de mayo de 2006, en virtud de que se trata de una unidad ejecutora creada a partir de la modificación de la Ley 29 de 1º de febrero de 2006, mediante el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, que entró a regir el 2 de mayo de 2006.

Este departamento se creó con la finalidad de conocer a prevención con los tribunales de justicia, las reclamaciones en materia de protección al consumidor cuya cuantía no sobrepase los Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00), de conformidad con lo que establecía el artículo 140-A de la Ley 29 de 1996, según quedó modificada (actualmente, artículo 115 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007).

El objetivo principal de la elaboración del presente Manual de Procedimientos para el Departamento de Decisión de Quejas, consiste en plasmar de forma práctica, comprensible y más detallada, los distintos procedimientos que se realizan dentro de dicho Departamento, desde el momento en que es abierta una queja para ser ventilada mediante el proceso de Decisión de Quejas, hasta el instante en que un expediente pasa para su archivo, o bien es remitido a otro Departamento, Institución e inclusive a la propia Administración en la etapa de apelación.

Con la narración en términos operativos de dichos procedimientos dentro del Departamento, esperamos que sean de utilidad tanto a los funcionarios que intervienen dentro de los mismos, como también para aquellos que busquen conocer con mayor claridad las tareas que se desempeñan como parte del Proceso de Decisión de Quejas, que corresponde a este despacho integrante de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

Conforme la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, se entiende por **consumidor** a la persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes o servicios finales de cualquier naturaleza; y se entiende por **proveedor** al industrial, comerciante, profesional o cualquier otro agente económico que, a título oneroso o con un fin comercial, proporcione a otra persona un bien o servicio de manera profesional o habitual.

## ***FUNDAMENTO LEGAL***

El Proceso de Decisión de Quejas que se describe en el presente manual, tiene su sustento legal en la propia Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otras disposiciones, la cual describe los principales aspectos de dicho proceso en su Título V sobre el Procedimiento Administrativo, Capítulo III denominado Proceso de Decisión de Quejas, comenzando por la competencia para conocer y decidir a prevención, con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00), aquellas quejas presentadas por los consumidores, en los casos de violaciones a las disposiciones de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos, por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Igualmente, dicho proceso se encuentra reglamentado por del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, en el cual se describen aspectos del presente proceso, como otros también relacionados a la Ley 45 de 2007.

A parte de las normas especiales anteriormente señaladas, también constituyen fundamento de derecho del presente proceso la Ley 38 de 31 de julio de 2000 que regula el Procedimiento Administrativo General, el Código Judicial, el Código Civil, entre otras disposiciones legales.

## **PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

### INTRODUCCIÓN

El Proceso de Decisión de Quejas, que se encuentra regulado en el Capítulo III, del Título V del Procedimiento Administrativo, de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, dispone como parte fundamental de dicho proceso, un término de cinco (5) días hábiles para correr traslado de la queja presentada por el consumidor, al agente económico o proveedor de servicios; e igualmente establece que la entrega de la boleta de citación, la cual indica el lugar, fecha y hora de la audiencia, se efectuará a más tardar con tres (3) días de anticipación. De donde resulta, un término mínimo de nueve (9) días, desde el momento en que se corre traslado de la queja y se notifica la boleta de citación al proveedor, a la fecha en que se tiene programada la audiencia, para la primera citación. En la práctica, por lo general, se emplea un promedio de doce (12) días hábiles como término para llevar a cabo la audiencia, contados a partir de la notificación de la citación No. 1 al agente económico, asegurando el cumplimiento del término establecido por la legislación.

Por otra parte, es importante señalar que una vez ha sido interpuesta la queja por parte del consumidor, contra el agente económico, luego de realizada la revisión de dicha apertura (de la queja), a fin de asegurar que la misma cumple con los requisitos necesarios para ser admitida por el Director Nacional de Protección al Consumidor, pueden encontrarse distintos escenarios, a saber:

1. Que la queja cumpla con todos los requisitos necesarios para su consiguiente admisión;
2. Que la queja requiera de algún tipo de corrección;
3. Que no sea competencia de la Autoridad, correspondiendo en este caso inhibirse de su conocimiento,
4. Que no cumpla los requisitos de fondo necesarios para su admisión.

## **I- TRÁMITE DE ADMISIÓN DE QUEJAS Y 1ª CITACIÓN:**

Al momento de recibir la queja de un consumidor, son de suma importancia los siguientes aspectos:

- que cuantifique su queja o el daño sufrido por el cual presenta su reclamo (cotización);
- que el nombre del consumidor coincida con el que aparece en la factura;
- que enuncie las pruebas que acreditan su pretensión;
- que informe del lugar donde se le puede localizar, así como los números telefónicos de su residencia o del lugar de trabajo;
- lo que solicita a la Autoridad, es decir, la pretensión de su queja: reparación o reemplazo del bien, devolución de dinero, resolución de contrato, indemnización por daños y perjuicios ocasionados, etc.

El Captador de Datos recibe los expedientes de quejas aperturados por el Departamento de Atención al Cliente, así como también aquellos provenientes de las Regionales, de otros Departamentos de la Institución, como también aquellos que son remitidos por otras Instituciones Gubernamentales. También elaborará la Hoja de Reparto. Este reparto reúne los expedientes del día anterior que fueron aperturados (tratándose de aquellos del Departamento de Atención al Cliente señalados al principio).

El Captador de Datos asigna el número de expediente y a los abogados encargados de su trámite, mediante el libro de asignación de abogados tramitantes. En la asignación de números, se exceptúan los expedientes provenientes de las Regionales y de Publicidad, que mantienen su misma numeración. Para el resto, sí se asigna un número directo.

Posteriormente, se confecciona la Admisión y las Citaciones de los nuevos expedientes, y se remiten ya confeccionadas a los abogados tramitantes para su revisión. Después de ser revisados y corregidos dichos documentos, los expedientes son entregados devuelta al funcionario encargado de la confección de ambos documentos para la firma del Director Nacional de Protección al Consumidor, e igualmente registra en el sistema las fechas y horas de las audiencias.

Cuando los documentos son firmados por el Director, se entregan los expedientes al funcionario encargado para la coordinación de la entrega de los mismos con el Notificador.

Una vez entregada la citación y el traslado de la queja, el Notificador las devolverá al funcionario encargado para repartirlos de la siguiente forma:

- a) las citaciones No. 1 y admisión de la queja se entregarán al funcionario encargado para que realice la llamada telefónica;
- b) las citaciones No. 2 las entregará al funcionario encargado para que éste las devuelva al abogado tramitante asignado de llevar el expediente (abogados encargados de llevar las audiencias);
- c) Excepción: si se hubieren realizado los informes de diligencia de notificación y no fuere posible entregar la citación, por cualquier razón, se le entregará el expediente a la persona que le fue asignado para que continúe con el trámite respectivo.

Una vez notificada la citación, se realizará la llamada al consumidor y le notificará la fecha de audiencia, con un mínimo de 4 días de anticipación a la fecha de la audiencia señalada. Una vez realizada la llamada de notificación de audiencia al consumidor, entonces se reparten los expedientes a los abogados encargados de su trámite, para lo cual utilizará el cuadro de reparto de esos expedientes.

El abogado tramitante que recibe el expediente, tiene que firmar el cuadro de reparto de los mismos y verificar en la providencia de admisión y en la citación lo siguiente: que el sello de traslado sea el correcto, que el mismo fue firmado y que haya sido llenado en todas sus partes; que en la citación consta la firma y fecha de entrega/recepción y que en el expediente está la constancia de llamada al consumidor.

En caso que el Notificador no logre correr el traslado de la queja o entregar la citación, entonces devolverá el expediente al funcionario encargado, y éste a su vez al abogado tramitante para que remita el expediente al funcionario encargado de iniciar la gestión de investigación, según sea necesario. Una vez completada la gestión, entregará el expediente al encargado del mismo (abogado tramitante). Si se ubicó al agente económico, entonces hará

entrega del expediente al funcionario encargado para que confeccione la Citación para la Audiencia, siguiendo el mismo trámite antes señalado. De no ubicarse al agente económico, entonces su encargado lo remitirá a la Corregiduría o al Ministerio Público, según sea el caso.

### **Excepciones para la Admisión de la Queja:**

Existen excepciones por las cuales el Departamento de Decisión de Quejas, al no ser competente la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para resolver ciertos tipos de quejas, procederá a inhibirse de conocerlas por dicho proceso, y remitirá copia autenticada del expediente a la autoridad competente para que proceda a darle el trámite correspondiente. Este tipo de quejas son las siguientes, a saber:

- Quejas interpuestas contra empresas financieras (Ley 42 de 23 de julio de 2001, modificada por la Ley 33 de 26 de junio de 2002);
- Quejas contra casas de empeño (Ley 16 de 23 de mayo de 2005);
- Quejas relacionadas con servicios públicos que corresponden a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ASEP (Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006);
- Quejas para la Superintendencia de Bancos (Titulo VI del Decreto Ejecutivo No.52 de 30 de abril de 2008, que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008);
- Quejas para la Superintendencia de Seguros (Ley 12 de 3 de abril de 2012)
- Quejas contra cooperativas (Ley 24 de 21 de julio de 1980);
- Quejas interpuestas contra casas de remesas de dinero al exterior (Ley 48 de 23 de junio de 2003);
- Reclamaciones de dos mil quinientos balboas con un centésimo (B/.2,500.01) en adelante;
- Quejas por incumplimiento de contratos y/o promesas de compraventa de vivienda, cuyo monto a reclamar exceda los B/.2,500.00;
- Quejas por incumplimiento de contratos de compraventa de vehículos, cuyo monto a reclamar exceda los B/.2,500.00 (vehículos nuevos);
- Quejas para la Junta de Control de Juegos (Decreto Ley 2 de 2 de octubre de 1998 y Resolución 059 de 26 de julio de 1999).

En este tipo de quejas, se procede con el reparto administrativo, para que el abogado tramitante del expediente elabore la correspondiente resolución, en la que se expresará la

norma o normas legales en que se funda la declinación de competencia y la entidad administrativa o jurisdiccional que, a su juicio, es la competente, para luego remitirla para la firma del Director Nacional de Protección al Consumidor. Una vez regresa el expediente al abogado encargado del trámite, se procede con la notificación, personal o por edicto y nuevamente al abogado tramitante. En caso de ser apelada dicha resolución, se elaborará el Concede Apelación, que luego se remitirá a la firma del Director y luego al Secretario General para la firma del edicto. Posteriormente, se envía al despacho del Administrador, para luego regresar al abogado tramitante con la resolución ya firmada por el Administrador y el Secretario General, para efectuar la correspondiente notificación y posterior archivo (en caso de confirmarse la resolución del Director). En caso de no ser recurrida, se procede al archivo del expediente.

## **II- TRASLADO DE LA QUEJA Y CITACIÓN AL AGENTE ECONÓMICO:**

El traslado de la queja se le hará al representante legal de la empresa, y en caso de no encontrarse, se le hará a la persona encargada.

Una vez que se corrió traslado de la queja al agente económico, éste deberá acreditarse en el expediente para poder presentar escrito de oposición a la queja, incidentar (en base a los términos que establece la ley) y para participar en la audiencia, para lo cual el proveedor cuenta con 5 días a partir de la fecha de traslado para oponerse a la queja.

La boleta de citación indicará el lugar, la fecha, la hora y el motivo de la diligencia, y se entregará al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, a más tardar con tres días de anticipación a la fecha de audiencia (en este sentido, deberá tenerse un mínimo de 9 días desde la fecha de la admisión de la queja, y la fecha programada para la celebración de la audiencia).

La acreditación se hará de la siguiente forma:

a) Agentes económicos que sean personas naturales: a través de Aviso de operación.

b) Agentes económicos que sean personas jurídicas: a través de certificación de Registro Público con fecha de expedición no mayor de un año. Si la certificación al momento en que se presenta al funcionario encargado posee más de un año de haber sido expedida, NO debe ser aceptada.

c) Poderes expedidos por agentes económicos deben ser debidamente notariados y deben contar con la facultad expresa para conciliar y transigir, además de las generales (dirección exacta y teléfono o email). En el caso de los poderes generales, estos deben estar inscritos según exigencia del Código Judicial.

### **Incidentes**

Con base en lo dispuesto en la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General, se podrá presentar incidentes, para plantear cuestiones accesorias al proceso principal, siempre que medien los presupuestos o requisitos señalados en dicha Ley.

Desde el momento en que la queja es admitida por la Autoridad, se pueden presentar incidentes hasta la fecha en que concluya el término para practicar pruebas.

En este sentido, toda cuestión accesoria al proceso, que requiera pronunciamiento especial, se tramitará como incidente y se sujetará a las normas contenidas en el Capítulo I del Título VIII de la Ley 38 de 2000, si no tuviese señalada por la ley una tramitación especial.

El escrito en el que se presenta un incidente no requiere de formalidades especiales, pero deberá contener con claridad lo que se pretende, los hechos o razones en que se fundamenta y las pruebas que se presentan o proponen.

Todo incidente que se fundamente en hechos anteriores o coetáneos a la iniciación del proceso, deberá ser presentado dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que admitió la queja y, si es del caso, dentro de los dos días hábiles siguientes a la resolución que ordenó correr en traslado la queja a la contraparte o contrapartes, en el supuesto que ésta o éstas existan.

Cuando el incidente se fundamente en hechos posteriores a la iniciación del proceso, deberá ser promovido dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que tales hechos llegaron a conocimiento de la parte que presenta el incidente.

El incidente que se presente después de vencido el término señalado por la Ley, será rechazado de plano por la Autoridad, mediante resolución motivada que será irrecurrible en la vía gubernativa.

Contestado el traslado, cuando el punto sea de puro derecho o vencido el término para la práctica de pruebas, se decidirá el incidente dentro de los tres días hábiles siguientes.

De todo incidente en que se planteen cuestiones de previo y especial pronunciamiento, se formará un cuaderno separado, en el que se adjuntarán todos los documentos y actuaciones relacionados con él, incluyendo la resolución que lo decide y las notificaciones respectivas.

### **III- AUDIENCIA:**

Si el agente económico acude a la audiencia al igual que el consumidor, entonces se celebrará la audiencia, siempre y cuando las partes estén debidamente acreditadas.

De no acudir el agente económico a la audiencia de citación No.1, y con independencia de si compareció o no el consumidor, el abogado encargado del expediente lo remitirá al abogado tramitante para programar una nueva fecha (citación No. 2). Para ello, el abogado entregará el expediente con un papel indicativo de la fecha y hora de la audiencia No. 2, al funcionario encargado de confeccionar la citación, para que éste elabore la citación.

De no asistir el agente económico sin previa excusa justificada, una segunda ocasión, se le podrá decretar en desacato (remitirse al proceso de Desacato).

El día de la Audiencia, la cual es oral, de asistir ambas partes, se les explicará el proceso completo, iniciando con la fase de avenimiento, en la cual el abogado tramitante, tendrá presente los principios de la conciliación, a saber: Neutralidad/Imparcialidad, Confidencialidad, que somos facilitadores del acuerdo, que la decisión le corresponde al Director Nacional de Protección al Consumidor, y que la misma presta mérito ejecutivo (una vez se encuentre debidamente ejecutoriada).

De alcanzar las partes un acuerdo, una vez cumplido el mismo se elabora una Resolución de Archivo y se cierra el proceso. En caso contrario, se da inicio a la proposición de pruebas, iniciando por las del consumidor, para luego continuar con las del agente económico.

Concluida la etapa de objeciones de las pruebas, se dará inicio a la fase de alegatos, iniciando por el consumidor, para luego dar al agente económico la oportunidad también para alegar. Una vez concluida la audiencia, las partes deberán leer el Acta para revisar si lo dicho por ellos fue recogido en ella y la firmarán.

#### **IV- ADMISIÓN DE PRUEBAS:**

Terminado el Acto de Audiencia, el abogado tramitante encargado del expediente, deberá elaborar el auto admisorio de pruebas (y el edicto con el cual se notifica dicha resolución), por medio de la cual se decidirá sobre la admisibilidad o no de las pruebas presentadas y aducidas por las partes, entre lo cual está, en caso de que hubiera, resolver las objeciones o tachas hechas por el consumidor o el proveedor, en base a la conducencia o no de las pruebas, y practicar aquellas que pueden hacerse posteriormente, como declaraciones de testigos e inspecciones oculares. Además, pueden ordenarse pruebas de manera oficiosa, para verificar las afirmaciones de las partes, o sobre un punto que se requiera conocer para adoptar la mejor decisión. El auto admisorio de pruebas y el edicto por medio del cual se notifica la resolución, son remitidos después para revisión y corrección del abogado revisor asignado y posteriormente a revisión y corrección final del Jefe del Departamento.

Recibida la Resolución ya revisada y corregida, el Jefe del Departamento la remitirá al Director Nacional de Protección al Consumidor para su firma.

Cuando regresa firmada la providencia por medio de la cual se decide la admisibilidad de pruebas, entonces se remite al Secretario General el edicto para notificar la admisión de pruebas. Cuando el mismo regresa firmado por el Secretario General, se le entrega al funcionario encargado de fijar y desfijar los edictos. Desfijado el edicto el día hábil siguiente (24 horas después), se coloca el sello de desfijo y se llena con los datos de la fecha y hora en que se hizo, para remitirlo a la firma del Secretario General.

Al regresar firmada la desfijación del edicto, se le entrega el expediente completo al abogado tramitante encargado, para que comience a proyectar la resolución de fondo.

## **V- DECISIÓN (primera instancia):**

Al terminar de elaborar el funcionario encargado dicho proyecto, coloca el archivo en el servidor de Decisión de Quejas, en la carpeta denominada “Corrección de resoluciones de fondo”, para luego remitirlo junto al expediente al abogado revisor asignado para su revisión y corrección correspondientes, y a su vez a revisión y corrección final del Jefe del Departamento.

Posteriormente, se pasa la Resolución al Director Nacional de Protección al Consumidor para la firma. Ya firmada la misma, se remite para la firma del Secretario General, y seguido se devuelve el expediente al abogado tramitante encargado, para que llame primero al agente económico, a fin de que venga a notificarse.

De no localizar al agente económico, entonces se entrega la resolución al funcionario encargado, para que éste incluya en la coordinación, la notificación de la resolución de primera instancia en el domicilio del agente económico o de su apoderado, en caso que cuente con uno.

De no lograrse la notificación de la resolución, previo informe que indique que en dos ocasiones se visitó al agente económico y no se le pudo notificar, se devolverá el documento al abogado encargado del expediente para que trate de notificar al consumidor, y repetirá el paso anterior.

De no poderse realizar la notificación a ninguna de las partes, confeccionará el edicto institucional por cinco días hábiles. Dicho edicto deberá ser revisado y aprobado previamente por el Jefe del Departamento. De no aprobarlo, lo devolverá al funcionario para su corrección. Si el documento es aprobado por el Jefe del Departamento, lo pasará al Secretario General para su firma. Una vez regrese firmado el documento, se le devolverá al abogado tramitante encargado para que éste lo entregue al funcionario encargado de fijar y desfijar los edictos, quien, luego lo mandará al Secretario General para la firma del desfijo, y cuando regrese el expediente se devolverá al abogado tramitante encargado del mismo.

Una vez notificadas las partes de la resolución, las mismas contarán con cinco días hábiles para presentar recurso de apelación, e igual término contará el opositor, para presentar el escrito de oposición respectivo. Si el apelante se notificó de la resolución y no la contraparte, el término para el opositor contará desde la fecha en que se le notifica de la resolución, para presentar el escrito de oposición. Si la contraparte se notifica durante los cinco días que tiene el apelante para recurrir, tan pronto finalice el término del apelante, comenzará a correr el término para presentar el escrito de oposición.

De ser apelada la resolución que decide en primer instancia la queja, una vez vencidos los términos para sustentar el recurso de apelación por quien lo interpone, y para oponerse al citado recurso, se remite el expediente al Administrador de la Autoridad para que conozca y decida de la queja en segunda instancia.

Con la decisión que adopte el Administrador en los casos apelados, se agota la vía gubernativa; no obstante, la parte que se encuentre inconforme con la decisión podrá recurrir ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Para los efectos del cumplimiento forzoso de lo resuelto o acordado por la Autoridad y ante ella, prestarán mérito ejecutivo la resolución ejecutoriada debidamente autenticada por la Autoridad, y la copia autenticada del acta de conciliación, en la cual el proveedor se comprometió a dar o a hacer algún acto para satisfacer las reclamaciones del consumidor.

## **VI- DESACATO:**

### *Modelos de Desacato*

Existen cuatro (4) modelos relacionados al trámite de desacato, según se detallan a continuación:

1. Resolución que impone la multa por desacato: este modelo se utiliza para la imposición de la multa por desacato que puede darse por dos razones: a) por falta de comparecencia a dos citaciones sin excusa previa justificada, y b) por

incumplimiento de lo ordenado mediante resolución de fondo o de lo acordado en audiencia.

2. Resolución que suspende el desacato hasta B/.2,500.00: este modelo se utiliza cuando el desacato ha alcanzado el monto de B/.2,500.00, sin que el agente económico haya comparecido o cumplido la decisión o acuerdo. En atención al criterio aplicable, el desacato no debe superar los 50 días o 2,500 balboas. **Observación:** el abogado tramitante deberá, antes de proceder a la suspensión del desacato en B/.2,500.00, levantar un informe secretarial dejando constancia de haberse comunicado con el consumidor, a fin de conocer si el agente económico ha cumplido o no con su para esa fecha, dejando constancia de la respuesta dada por el consumidor.
3. Resolución que suspende el desacato por incumplimiento: este modelo se utiliza cuando el agente económico ha cumplido con el acuerdo/decisión o compareció a la audiencia, antes que se cumplieran los 50 días o que la multa hubiere alcanzado los 2,500 balboas.
4. Resolución que deja sin efecto: este modelo se utiliza cuando el agente económico y el consumidor suscribieron un finiquito/transacción/desistimiento con fecha del mismo día o del día después, en que ocurrió la notificación de la resolución de desacato. No interesa si se presenta a la ACODECO en una fecha distinta.

Una vez que se ha decretado y notificado el desacato, se deberá seguir el procedimiento a continuación, según la etapa a la que corresponda:

**Etapa 1:** El abogado tramitante encargado del expediente se lo entrega directamente al funcionario encargado, para que de acuerdo a las características del caso, haga el proyecto de providencia por medio del cual se ordena oficiar a alguna institución para requerir información que permita identificar al agente económico que se requiere sancionar.

Los documentos podrán consistir en:

- 1) Providencia y Oficio al Registro Público
- 2) Providencia y Oficio para Cedulación
- 3) Providencia y Oficio para el Ministerio de Comercio e Industrias

#### 4) Providencia para el Sistema Informático de Panamá Emprende.

Una vez el funcionario encargado del trámite de desacato cuente con la información requerida, elaborará el proyecto de resolución de Desacato y lo entregará al Jefe del Departamento para su revisión. Si el documento no está correcto, se le devolverá al funcionario para su corrección. De encontrarlo conforme el Jefe del Departamento, se remitirá para la firma del Director Nacional de Protección al Consumidor.

Ya firmada la resolución de desacato por el Director, se le entregará el expediente al abogado tramitante encargado del expediente para que este a su vez lo entregue al funcionario encargado de incluirlo en la programación de las notificaciones. Una vez notificado el agente económico, se le devolverá la resolución al abogado encargado del expediente, y se pasa a la Etapa 2.

Si no pudo notificarse al agente económico de la resolución de Desacato, en dos ocasiones distintas, previo informe del Notificador, el abogado tramitante encargado elaborará el edicto de puerta y lo pasará con una copia simple de la resolución de desacato, a la revisión del Jefe del Departamento. El edicto se remitirá a la firma del Secretario General junto con la copia de la resolución para ser autenticada, y cuando regresen firmados, se le entregará al abogado encargado, quien a su vez lo entregará al funcionario encargado, para que lo incluya en la lista de notificaciones.

Cuando el edicto de puerta donde se notifica el Desacato sea fijado, el Notificador devolverá al funcionario encargado de coordinar las notificaciones, la copia del edicto de puerta y la constancia de la Oficina de Correos, quien entregará estas constancias al abogado tramitante encargado del expediente.

**Etapa 2:** Al momento en que cese la conducta que origina el Desacato, se deberá elaborar la resolución de suspensión del mismo y el edicto, de manera inmediata y con indicación de los días hábiles transcurridos desde el día posterior a la notificación del desacato.

De igual forma, se deberá tramitar la suspensión del desacato, cuando el mismo alcance los 50 días o los dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00).

Se remite a la firma del Director Nacional de Protección al Consumidor la resolución de Suspensión del Desacato, y ya firmada, se remite a la firma del Secretario General. Posteriormente se remite a su vez al Juzgado Ejecutor las copias autenticadas de:

1. la Resolución que declara el Desacato,
2. Gestión de notificación (informes de notificación y edictos)
3. Copia del Certificado de Registro Público (si aplica), copia de la Licencia o del Registro Comercial o Aviso de Operación (si aplica),
4. La resolución que suspende el desacato y del edicto por medio del cual se comunica la suspensión.

#### **Observaciones al proceso de Desacato:**

- El funcionario encargado del expediente le corresponde constatar que se haya remitido los documentos descritos en cada uno de los procesos y etapas.
- Si el expediente únicamente se encuentra a la espera de la constancia de pago de la multa o desacato, sólo en este caso podrá ser remitido al archivo temporal denominado “Juzgado Ejecutor”, el cual lleva la Secretaria del Departamento.

#### **Criterios en el proceso de Desacato:**

##### *Declaratoria de desacato-proceso*

Junto con la resolución por medio de la cual se declara en desacato, también se deberá entregar una boleta de citación. Si el desacato se requiere notificar por edicto en puerta, porque no se localiza al representante legal, entonces se deberá devolver la citación y se entregará una nueva al encargado o se busca a un policía (en caso de negativa), el mismo día que se fija el edicto.

Si la empresa se encuentra cerrada (aparentemente funcionando pero no hay quien reciba la citación), se les colocará edicto de puerta para notificar el desacato, pero no se entregará boleta de citación porque no hay a quién dársela. Si la empresa ya no se encontrara en el domicilio donde se localizaba u operaba, pero sí puede localizarse al representante legal,

entonces se le notificará a éste el desacato y se le entregará la boleta de citación, pero si no se pudiere localizar al representante legal, entonces se debe girar oficio al Registro Civil para que informe el domicilio del representante legal y se procederá a fijar edicto de puerta, si no comparece se ordenará remitir al Ministerio Público la copia autenticada del expediente.

#### *Notificación de desacato*

Se notifica el desacato en el domicilio del representante legal, siempre que la empresa hubiere cerrado operaciones o no se pueda localizar, pero se precisa contar con la certificación de Cedulación donde se indica el domicilio.

En cuanto a la suspensión del desacato, la misma se notifica por edicto.

Para los casos de Oficio para el Ministerio Público, no se hace edicto, solamente providencia y oficio.

#### *Incumplimiento de la orden o del acuerdo*

Para tramitar el desacato por incumplimiento de la orden de la Autoridad o del acuerdo, entonces se deberá pedir al consumidor que se apersona y que presente una nota exponiendo la situación, la cual se anexará al expediente y luego se tramitará el desacato, si procede.

#### *Desacato y finiquito o desistimiento*

Si la resolución de desacato fue firmada por el Director Nacional de Protección al Consumidor pero no fue notificada, y se presenta al expediente un finiquito, transacción extrajudicial o desistimiento, entonces se hará un informe donde conste que se presentó el finiquito, acuerdo o desistimiento y que teniendo en cuenta que la controversia ha desaparecido, entonces no se notificará la resolución de desacato y se procederá a evaluar la solicitud por la que se pone fin al proceso.

#### *Cómputo del desacato*

Si el acuerdo, finiquito o desistimiento del consumidor fue suscrito con anterioridad a la fecha en que se notificó el desacato, pero presentado a la Autoridad con posterioridad a la

notificación, entonces se dejará sin efecto el desacato por las razones advertidas, siempre que se tenga certeza sobre la firma.

Si el desacato fue notificado el mismo día en que se firmó el finiquito, acuerdo o el mismo día en que se presentó el desistimiento, o si se suscribió el día siguiente a la notificación, se entenderá que la multa no corre y se deja sin efecto.

#### *Límite del desacato*

El desacato en ningún caso será superior a dos mil quinientos balboas, esto en atención a que en el proceso de Decisión de Quejas solamente se pueden conocer o decidir quejas hasta este monto, por lo que en dichos procesos el desacato no podrá superar dicha cuantía, ya que genera una multa exagerada en comparación con la cuantía de la pretensión. Alcanzado este monto en concepto de multa por desacato, se suspenderá mediante resolución motivada y será remitido al Juzgado Ejecutor.

En los casos de inasistencia, si a pesar del desacato el agente económico cancela la multa y continúa sin comparecer al proceso, se generará una nueva citación y en caso que no comparezca el agente económico, volverá a declarársele en desacato.

Para los casos de incumplimiento, si luego de la gestión de cobro del Juzgado Ejecutor, no se logra que el agente económico cumpla lo ordenado o acordado, entonces se dictará nueva resolución de desacato y el proceso se seguirá hasta tanto se de cumplimiento a lo acordado u ordenado.

## **VII- MULTAS:**

Una vez que la resolución que impone una multa ha quedado en firme, y transcurrido el término de diez (10) días desde la ejecutoria de la resolución para cancelar la misma, se remitirá a la Secretaría General para autenticar los siguientes documentos:

- 1) la Resolución que impone la multa
- 2) las constancias de su notificación (informes y edicto)
- 3) copia del Certificado del Registro Público (si aplica) y copia de la Licencia o Registro Comercial o Aviso de Operación (si aplica)

Luego se remiten al Juzgado Ejecutor todos los documentos descritos en el punto anterior, ya autenticados, y la dirección de la empresa (informal).

### **VIII- ARCHIVO DEL EXPEDIENTE:**

Se procederá al archivo del expediente de la queja presentada por el consumidor en los siguientes eventos:

- Por Desistimiento de la Queja por parte del Consumidor;
- Por Pendiente de Constancia de Desistimiento de la Queja por parte del Consumidor;
- Por Cumplimiento de Acuerdo en Audiencia;
- Por Cumplimiento de la Resolución que decide la Queja;
- Por Abandono de la Queja por parte del Consumidor, al no comparecer a la Audiencia con excusa suficiente en dos oportunidades;
- Por Envío al Ministerio Público o a Corregiduría, al no lograr localizarse al Agente Económico;
- Por Desacato del Agente Económico, al no cumplirse con el pago de la multa, y la misma ha alcanzado el límite de la competencia del Departamento de Decisión de Quejas (B/.2,500.00).

En los casos de Archivo por desistimiento, cumplimiento de acuerdo y cumplimiento de la resolución que decide la queja, el mismo se efectuará mediante providencia elaborada por el funcionario encargado de Archivo, y lo entregará al Jefe del Departamento para su revisión. Si el documento no está correcto, se le devolverá al funcionario para su corrección. De encontrarlo conforme el Jefe del Departamento, se remitirá para la firma del Director Nacional de Protección al Consumidor.

**- FIN DEL DOCUMENTO -**