



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER)



**Actualizado: 20/agosto/2020**

**Próxima actualización: 31/diciembre/2020**

### **Fundamento Legal:**

- Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley No. 14 de 20 de febrero de 2018
- Resolución No. A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015
- Resolución No. A-026-2020 de 9 de junio de 2020

### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

Este programa tiene como objetivo que los agentes económicos atiendan de forma inmediata las quejas presentadas por los consumidores dentro de sus locales comerciales, con la vigilancia y orientación de la Autoridad y apegados siempre a las normas de protección al consumidor y libre competencia. Además de poder presentarse quejas en base a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, modificada por la Ley 14 del 20 de febrero de 2018 se tramitan quejas de la Ley 6 de junio de 1987 (jubilados) y cuando la queja exceda la cuantía de B/.5,000.00, dichas quejas serán tratadas con el mismo procedimiento que utiliza el Departamento de Conciliación.

## **1. RECEPCIÓN DE QUEJA**

### **A. QUEJAS PROCEDENTES DEL SITIO.**

#### **A.1 ACUERDO INMEDIATO.**

Cuando el consumidor presente la queja al agente económico, éste deberá suministrarle, de forma obligatoria, gratuita e inmediata el formulario de quejas para que el consumidor llene todos sus datos personales, la descripción del producto o servicio ofrecido y/o adquirido, monto total de la compra o transacción, relato de los motivos de la queja y su petición. El agente económico en el formulario de quejas, llenará los campos que le corresponda, hará las observaciones sobre la queja presentada y formulará opciones para resolverla. El formulario será firmado por ambas partes, el original del formulario será retenido por el consumidor y el agente económico conservará copia que deberá remitir a la ACODECO a través de un correo electrónico en un plazo de 3 días hábiles. Se deberá detallar lo convenido, definiendo el monto de la reclamación, las obligaciones inmediatas contraídas por el agente económico y el consentimiento de ambas partes sobre lo acordado.

#### **A.2 TIEMPO ADICIONAL**

En caso de requerir tiempo adicional para cumplir el acuerdo, el agente económico contará con un plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del acuerdo. En todo caso, el formulario será remitido por el agente económico en un plazo de 3 días hábiles a la ACODECO, a fin de que se le de el seguimiento a lo acordado. El consumidor también podrá remitir el formulario de quejas a la ACODECO.

#### **A.3 NO LLEGAR A UN ACUERDO INMEDIATO**

En el supuesto de no poder llegar a un acuerdo inmediato, después de llenar todos los campos del formulario de quejas, el consumidor conservará el formulario original y el proveedor estará en la obligación de remitir la imagen del formulario escaneado junto con las pruebas de ambas partes a la ACODECO, a través de correo electrónico en un plazo de 3 días hábiles.

Recibida la queja dentro de los tres (3) días hábiles, contados a partir de la presentación de la misma en el establecimiento comercial del agente económico adscrito al programa, se deberá:

- Imprimir los documentos recibidos a través del correo electrónico (formulario de queja AER, copia de cédula del consumidor, facturas y demás pruebas),
- Incorporar los documentos impresos en una carpeta, colocándole el número de queja correspondiente al tipo de proceso [Decisión de quejas (DAER), Conciliación (CAER), Jubilados (JAER)],
- Aperturado el expediente se deberá llenar la base de datos y el cuadro de movimiento de expediente.
- Se iniciará el procedimiento conforme al tipo de proceso que corresponda, de acuerdo al procedimiento en la Ley.

## **B. QUEJAS PROCEDENTES DE ACODECO.**

Presentada la queja por el consumidor en la sede de la institución se deberá:

- Incorporar los documentos impresos en una carpeta, colocándole el número de queja correspondiente al tipo de proceso [Decisión de quejas (DAER), Conciliación (CAER), Jubilados (JAER)],
- Aperturado el expediente se deberá llenar la base de datos y el cuadro de movimiento de expediente.
- Iniciar el procedimiento conforme al tipo de proceso que corresponda, de acuerdo al procedimiento en la Ley.

La presentación de la queja del consumidor contra los agentes económicos, podrá realizarse por medios electrónicos, ya sea por escrito o por medio de los formularios establecidos por la Autoridad, que se encuentran en la página web oficial [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa) cumpliendo con los requisitos de forma y contenido, además de la competencia.

## **PROCEDIMIENTO SEGÚN EL TIPO DE QUEJA**

Cuando se reciba la queja se aplicará el procedimiento según el tipo de queja en la que fue clasificada previamente en el departamento de Atención al Cliente, las cuales pueden ser el proceso de:

- Decisión de Quejas (DAER)
- Conciliación (CAER)
- Jubilados (JAER)

## **2. ADMISIÓN Y CITACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS (AER)**

- A. El tramitante deberá confeccionar la providencia de admisión y citación.
- B. Se fijará como término ***no menor de 10 días ni mayor de 15 días hábiles***, la primera fecha de audiencia. De ser necesaria una segunda citación no podrá rebasar el término de 5 días hábiles.
- C. Después de confeccionada la providencia de admisión y citación, se debe entregar ambos documentos impresos al Revisor, quien lo devolverá con las observaciones si fuera el caso. Revisado los documentos sin que hubiese algunas correcciones, se remitirán para sus respectivas firmas.
- D. Una vez firmado los documentos, el tramitante deberá escanearlos.
- E. Los formularios de quejas (recibidos en sitio o ACODECO), las pruebas, las admisiones y citaciones escaneadas o en ***formato PDF*** deberán colocarse dentro de una sub carpeta que llevara el

número de queja, que a su vez deberá estar incorporada en la carpeta denominada “Expedientes AER”.

### 3. TRASLADO Y CITACIÓN

A. El (los) archivo(s) que contiene el traslado, las documentaciones aportadas por el consumidor al momento de presentar la queja, al igual que la citación No.1, deberán enviársele al representante legal y enlace del agente económico en formato PDF a través de correo electrónico. Cuando se trate de citaciones No.2 o 3 se les remitirán solamente al enlace, autorizado o apoderado cuando se hayan acreditado en el expediente mediante los instrumentos legales exigidos por ley, de no existir dicha acreditación se les enviará al representante legal y enlace.

**Importante:** solicitar que en las autorizaciones o poderes conferidos por las partes, se le coloque la dirección de correo electrónico del apoderado o autorizado.

B. La notificación al consumidor se realizará a través de correo electrónico, de no contar con uno se efectuará por vía de llamada telefónica. De admitirse la queja, se remitirá la providencia respectiva al consumidor o a la persona autorizada por este, a la cuenta o cuentas de correo electrónico suministradas, con indicación de la fecha, hora y lugar para la celebración de la audiencia correspondiente.

C. Cada vez que se realicen las notificaciones por vía correo electrónico deberán colocar los siguientes TEXTOS OBLIGATORIOS como cuerpo del contenido:

#### C.1 TEXTO DE NOTIFICACIÓN AL AGENTE ECONÓMICO DE LA ADMISIÓN Y CITACIÓN No.1

“De conformidad con lo acordado en el formulario suscrito por el agente económico adscrito al programa AER y la resolución N°090-2015, a través del presente correo electrónico se le corre traslado al representante legal de la admisión de la queja No. - DAER y se le notifica la citación No.1 para el acto de audiencia fijado el día de de , a las 00:00 a.m./p.m.

En caso de no poder asistir el representante legal podrá otorgar Poder o Autorización, la cual deberá contener de manera expresa, las facultades para conciliar y transigir y debidamente notariado.”

#### C.2 TEXTO DE NOTIFICACIÓN AL AGENTE ECONÓMICO DE LA CITACIÓN No.2

“De conformidad con lo acordado en el formulario suscrito por el agente económico adscrito al programa AER y la resolución N°090-2015, a través del presente correo electrónico se le notifica la citación No.2 para el acto de audiencia fijado el día de de , a las 00:00 a.m./p.m.

En caso de no poder asistir el representante legal podrá otorgar Poder o Autorización, la cual deberá contener de manera expresa, las facultades para conciliar y transigir y debidamente notariado.”

#### C3 TEXTO DE NOTIFICACIÓN AL CONSUMIDOR

“Buenos días (Buenas tardes)

Por este medio se le notifica al (a la) señor (a) , la fecha para el acto de audiencia de la queja No. - DAER, fijada para el día de de , a las 00:00 a.m./p.m.

Favor confirmar el recibido del presente correo.”

d. Una vez efectuado el traslado de la queja al agente económico, éste contará con los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación para presentar escrito de contestación, y de hacerlo, podrá enviar dicho escrito a la cuenta de correo electrónico [procesosdequeja@acodeco.gob.pa](mailto:procesosdequeja@acodeco.gob.pa)

### 4. AUDIENCIA

El acta de audiencia deberá contener un texto donde las partes se ratifican de las actuaciones anteriores.

### **Audiencia virtual:**

La audiencia se celebrará en la fecha y hora fijada, será oral y sin formalidades, de manera virtual a través de la plataforma ZOOM, haciendo constar dentro del expediente que la misma se podrá realizar por este medio electrónico. Es fundamental que las partes se encuentren debidamente acreditadas para poder participar de la audiencia. Para ello, deberán aportar los documentos requeridos, los cuales serán enviados a la cuenta de correo habilitada por la Autoridad antes señalada: [procesosdequeja@acodeco.gob.pa](mailto:procesosdequeja@acodeco.gob.pa)

El tramitante asignado al expediente, explicará a ambas partes las pautas a cumplir durante la celebración de la audiencia, en particular las siguientes:

1. Las partes **no** están autorizadas para grabar el acto de audiencia.
2. El tramitante indicará a las partes su turno para hablar, así como el tiempo que cuenta cada una para hacerlo. No les está permitido enviar mensajes a través del chat de la plataforma, mientras sea el turno de la otra parte para hablar (ya sea en la fase de avenimiento, de presentar pruebas o sus alegatos).
3. Las pruebas deberán ser aducidas en las etapas correspondientes, a través de la cuenta de correo electrónico habilitada para tal fin: [procesosdequeja@acodeco.gob.pa](mailto:procesosdequeja@acodeco.gob.pa) las cuales serán impresas por el funcionario y anexadas al expediente. Las pruebas testimoniales serán evacuadas el día de la audiencia, a través de la plataforma ZOOM.
4. Concluida la etapa de aportación de pruebas, las partes presentarán sus alegatos, ya sea de manera verbal en el acto de audiencia, o virtual, remitiendo el escrito al correo electrónico anterior, con la debida identificación del proceso al que se refiere, escrito que se imprimirá y se anexará al expediente.
5. Finalizado el acto de audiencia, ambas partes deberán acudir personalmente a la institución para firmar el acta, en un plazo no mayor a los tres (3) días hábiles siguientes.
6. En caso de falta de electricidad en medio de la realización de la audiencia virtual o de cualquier imprevisto, la misma será reprogramada, levantando un informe secretarial del que quedará constancia en expediente.
7. De comunicarse la suspensión de la atención al público por alguna razón, las audiencias programadas para ese día quedarán suspendidas, haciendo constar lo anterior dentro del expediente en informe secretarial, previa comunicación con las partes, para su conocimiento, prefiriendo en todo caso la comunicación escrita.
8. La audiencia será grabada por la Autoridad.

## **5. ADMISIÓN DE PRUEBAS**

- A. El Tramitante deberá elaborar el proyecto de auto de admisión de pruebas y pasarlo al Revisor.
- B. Una vez revisado el escrito de admisión de pruebas, si tuviere correcciones será devuelto al Tramitante, de lo contrario el Revisor lo remitirá a firma del Director Nacional de Protección al Consumidor y posteriormente será dirigido a Secretaría General.
- C. Recibido la resolución de admisión de pruebas y el edicto firmados, se le devuelve al Tramitante, para que éste fije/desfije el edicto.

**Edictos:**

Los edictos institucionales, ya sean de 24 horas o de 5 días hábiles, serán fijados en los tableros de edictos de las oficinas de ACODECO, e igualmente serán publicados en la página web de la institución en la sección denominada “EDICTOS”, para consulta de todas las personas que mantengan un proceso dentro de la Autoridad.

**6. RESOLUCIÓN DE FONDO**

Recibido el expediente con el sello de desfijo del auto de prueba, debidamente firmado por la Secretaria General, el tramitante deberá elaborar el proyecto de resolución de fondo, y su entrega al Revisor, salvo que requiera de la práctica de pruebas.

**7. RECURSOS**

La resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación. Vencido el término anterior y sustentado el recurso de apelación, el opositor contará con los cinco (5) días hábiles siguientes para presentar escrito de oposición. El recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo.

**Presentación de recursos, oposiciones, incidentes y otros escritos por medios electrónicos:**

Los recursos interpuestos por las partes dentro del proceso, serán remitidos por escrito a la cuenta de correo electrónico [procesosdequeja@acodeco.gob.pa](mailto:procesosdequeja@acodeco.gob.pa) con la debida identificación del proceso al que se refiere, dentro del término establecido legalmente para ello, adjuntando también las pruebas que acompañen al recurso, si fuere el caso, estando los documentos en formato PDF. De igual forma, el escrito de oposición al recurso deberá ser enviado al correo electrónico anterior de la forma antes señalada y dentro del término legal para ello.

Así mismo, todo escrito que deseen presentar las partes dentro del proceso de Decisión de Quejas: solicitudes, incidentes y cualquier otro, serán enviados a la cuenta de correo electrónico antes señalada, y de hacerlo en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del siguiente día hábil, conforme lo establecido en el artículo 4 numeral 11 de la Ley 83 de 2012, modificada por la Ley 144 de 2020: “Cuando los usuarios realicen comunicaciones o soliciten en la prestación de servicios públicos o promuevan cualquier tipo de trámite por medios electrónicos en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora hábil del día siguiente hábil”.

**8. APELACIÓN (SEGUNDA INSTANCIA)**

De ser apelada la resolución que decide en primera 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, ya sea confirmar, modificar o revocar la resolución recurrida, se agota la vía gubernativa.

## 9. DESACATO

El Director Nacional de Protección al Consumidor podrá declarar en desacato e imponer la multa al agente económico por las siguientes razones:

- a) Por falta de comparecencia a dos citaciones para la audiencia sin excusa previa justificada, quien deberá estar debidamente acreditado.
- b) Por incumplimiento de lo ordenado mediante resolución de fondo o de lo acordado en audiencia. En este caso, el consumidor tendrá que comunicarlo por escrito a la Autoridad, para lo cual cuenta con el término de dos (2) días hábiles siguientes, desde el momento que tuvo conocimiento del incumplimiento.

Cuando se presenta la solicitud de Desacato, el funcionario debe preparar una carpetilla de incidente donde incorporará la solicitud entregada por el consumidor; en este punto lo que corresponde es preparar la providencia de Admisión de solicitud de Desacato, que se remitirá al Director Nacional de Protección al Consumidor para que sea firmado, luego se corre traslado al agente económico por 3 días hábiles. Posterior a ello, y si procede, se confeccionará la resolución de Desacato, que del mismo modo que la admisión, será remitida a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor para que sea firmada por el Director y Secretaría General. Cada multa por desacato correrá hasta Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00). Alcanzado este monto en concepto de multa por desacato, se suspenderá mediante resolución motivada y será remitido al Juzgado Ejecutor. Contra la resolución que declara el desacato e impone la multa al agente económico, ya sea por inasistencia al acto de audiencia, o por incumplimiento de lo ordenado mediante resolución de fondo o de lo acordado en audiencia, se podrá interponer y sustentar recurso de reconsideración en efecto suspensivo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

## 10. ARCHIVO DEL EXPEDIENTE

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

- a) Por Desistimiento de la queja por parte del consumidor;
- b) Por Pendiente de constancia de desistimiento de la queja por parte del consumidor;
- c) Por Cumplimiento de acuerdo en audiencia;
- d) Por Cumplimiento de la Resolución que decide la queja;
- e) Por Abandono de la queja por parte del consumidor, al no comparecer a la Audiencia con excusa suficiente en dos oportunidades;
- f) Por Envío al Ministerio Público o a la Casa de Justicia Comunitaria de Paz que corresponda, al no lograr localizarse al agente económico (puede reactivarse posteriormente);
- g) Por Desacato al no asistir el agente económico al acto de audiencia y no lograr así un acuerdo o decisión, y al no cumplir el agente económico con lo resuelto, y la multa del desacato ha alcanzado el límite de B/.5,000.00 (este caso también

constituye un archivo temporal por Juzgado Ejecutor, ya que también podría reactivarse posteriormente).

- h) Por Pendiente de Notificación (en este caso, también se configura en un archivo temporal, toda vez que podría reactivarse posteriormente).

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 firmada por el Director Nacional de Protección al Consumidor.

**- FIN DEL DOCUMENTO -**