

**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*

**Actualizado: 31 de diciembre de 2020
Próxima actualización: 30 de junio de 2021**

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
FUNDAMENTO LEGAL.....	5
PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS:	
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.....	13
V- Decisión.....	14
VI- Desacato.....	16
VII- Multas.....	20
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 inicialmente no sobrepasaba 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 (artículo 115 de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007).

Posteriormente, mediante la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, que modifica artículos de la Ley 45 de 2007, sobre protección al consumidor y defensa de la competencia, se amplió la competencia de la Autoridad para conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes y hasta la suma de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), las quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos por parte de los proveedores de bienes y servicios. No obstante, cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir a prevención será de hasta Treinta Mil Balboas (B/.30,000.00).

En el presente año, ante el Estado de Emergencia Nacional decretado por medio de la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, como consecuencia de los efectos generados por la enfermedad infecciosa COVID-19, causada por el coronavirus, y la consiguiente necesidad de implementar medidas temporales que permitan ejecutar y velar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones, y su reglamentación, contenida en el Decreto Ejecutivo 46 de 23 de junio de 2009, se dictó la Resolución No. A-026-2020 de 9 de junio de 2020, que habilita la tramitación por medios electrónicos, del Proceso de Decisión de Quejas, mismo que se ventila ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en el Departamento de Decisión de Quejas, la Sección de Vehículos a Motor, las oficinas regionales de la ACODECO y en la unidad administrativa asignada al programa de Agente Económico Responsable (AER).

Con la referida resolución, se habilita la presentación y recepción de escritos por los medios electrónicos, lo que brinda un mayor nivel de seguridad en la interacción, dada las precauciones que exigen minimizar el contacto físico, tendiente a disminuir las probabilidades de contagio, protegiendo a consumidores, agentes económicos y funcionarios. Igualmente, se incluye la opción de realizar el acto de audiencia de manera

virtual, a través de los medios electrónicos que disponga la Autoridad, cuando la misma no pueda realizarse de manera presencial.

Igualmente, se ha incorporado a los trámites del proceso, la publicación de los edictos institucionales en la página web de la institución, para consulta del público en general, los cuales son fijados en los tableros de edictos de las oficinas de ACODECO.

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 se ventila ante 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 (posteriormente modificada mediante la Ley 14 de 20 de febrero de 2018), 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 Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00), las quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en los casos de violaciones a las normas de protección al consumidor de esta Ley y sus reglamentos por parte de los proveedores de bienes y servicios; y hasta Treinta Mil Balboas (B/.30,000.00), cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor.

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.

Así mismo, los trámites del Proceso de Decisión de Quejas que han sido habilitados por medios electrónicos, tienen por base legal la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, la Resolución de Gabinete No. 11 de 13 de marzo de 2020, que declaró el Estado de Emergencia Nacional, y la Resolución No. A-026-2020 de 9 de junio de 2020, que habilita la tramitación por medios electrónicos, del Proceso de Decisión de Quejas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, con sus modificaciones.

PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Presentación de la Queja del Consumidor:

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, cumpliendo con los requisitos de forma y contenido, además de la competencia. De presentarse la queja por medios electrónicos, el archivo contentivo del escrito o formulario de queja, así como las pruebas, deberán cumplir con lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere, en el asunto del mensaje del correo, y remitirlo en formato PDF, con constancia de que quien suscribe el escrito o formulario, es el consumidor o la persona autorizada por este;
2. Adjuntar una imagen o documento PDF de la cédula de identidad personal del consumidor y de la persona autorizada, de ser el caso, o del certificado del Registro Público vigente, si es persona jurídica, todo legible, sin tachones, borrones o alteraciones;
3. Indicar número telefónico (fijo o celular), cuenta(s) de correo(s) electrónico(s) para su contacto;
4. Indicar número telefónico (fijo o celular), cuenta(s) de correo(s) electrónico(s) o cualquier otro medio de comunicación de contacto, del o los agentes económicos contra quien se interpone la queja;
5. Las pruebas deberán remitirse en imagen o en formato PDF.

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 la Dirección 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 o que se trate de la persona que está en uso del bien, sin ser necesariamente la misma persona a favor de quien se expidió 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 del departamento recibe los expedientes de quejas aperturados y remitidos por el Departamento de Atención al Cliente, una vez captados en el sistema; aquellos provenientes de las Regionales, de otros Departamentos de la Institución (Veracidad de la Publicidad), así como los remitidos por otras Instituciones Gubernamentales, los cuales ya vienen identificados con el número de queja asignado al momento de la presentación del reclamo. Por su parte, el sistema en el cual se captan las quejas, asigna automáticamente por reparto el nombre del abogado encargado del trámite del expediente.

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 Jefe del Departamento, e igualmente registra en el sistema en el cuadro de audiencia las fechas y horas de las audiencias.

Cuando los documentos son firmados por la Jefatura del Departamento, se entregan los expedientes al funcionario encargado como enlace para la coordinación de la entrega de los mismos a la Unidad de Notificaciones con el Notificador.

Una vez entregada el traslado de la queja y la citación, el funcionario de la Unidad de Notificaciones las devolverá al funcionario designado como enlace por el departamento de Decisión de Quejas, para proceder al reparto de la siguiente forma:

- a) admisión de la queja y las citaciones No. 1 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 tamitante 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 proceda a la investigación correspondiente del agente económico, en el sistema Informático de Panamá Emprende, o el Registro Público, según corresponda.

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.

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.

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 Casa de Justicia Comunitaria de Paz 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 cinco mil balboas con un centésimo (B/.5,000.01) en adelante, y las reclamaciones sobre vehículos de motor por un monto de treinta mil balboas con un centésimo (B/.30,000.01) en adelante.
- 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).
- Quejas contra aerolíneas por pérdida o afectación de equipaje, o por retraso en el vuelo (Ley 22 de 29 de enero de 2003 que crea la Autoridad de Aeronáutica Civil).

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 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.

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.

Traslado de la Queja - Acreditación del Agente Económico y Escrito de Contestación por medios electrónicos:

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, deberá enviar dicho escrito a la cuenta de correo electrónico procesosdequeja@acodeco.gob.pa, donde el archivo contentivo del escrito de contestación, deberá incluir lo siguiente:

1. Identificar el proceso al que se refiere en el asunto del mensaje del correo, remitirse en formato PDF, con constancia de que la persona que firma el escrito es el representante legal o persona autorizada, y sus correos electrónicos;
2. Adjuntar una imagen o documento PDF del Aviso de Operación firmado o del Certificado del Registro Público vigente, todo lo cual debe ser legible, sin borrones, tachones o alteraciones;
3. De presentar poderes especiales o autorizaciones, deberán contener la facultad expresa de transigir, una cuenta de correo electrónico, y estar debidamente notariados. En el caso de los poderes generales, estos deben estar inscritos.

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.

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).

La audiencia podrá ser presencial, virtual (a través de la plataforma Zoom), o mixta, en virtud de la opción que prefieran las partes escoger para participar en dicha diligencia, ya sea que una de ellas o ambas, decidan participar de manera virtual o acudir físicamente a la institución.

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.

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 realizará por este medio electrónico. Es fundamental que el agente económico se encuentre debidamente acreditado para poder participar de la audiencia. Para ello, deberá aportar los documentos requeridos, los cuales serán enviados a la cuenta de correo habilitada por la Autoridad antes señalada: procesosdequeja@acodeco.gob.pa

El abogado 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 abogado 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 , 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 el 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.

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.

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.

Indicaciones para la publicación de edictos en la página web:

1. El funcionario encargado de llenar y fijar los edictos deberá remitir por correo electrónico con anticipación al departamento de Informática, los edictos llenos con la información correspondiente antes de ser fijados, para su publicación en la página web: fecha completa (día, mes y año) en horario entre 9:00 y 10:00 de la mañana, en formato PDF.
2. Al enviar los edictos por correo electrónico, debe identificar individualmente cada archivo, colocando el número del Edicto y la fecha completa de su fijación. Ejemplo: Edicto No. SG-0658-20 D - 1 de Febrero 2021. De enviarse más de un edicto para su publicación, se deberá enumerar en el correo electrónico enviado al departamento de Informática, el listado de los distintos edictos por fijar para ese día, siguiendo el mismo orden de los archivos adjuntos en PDF, para no generar confusión.
3. Los edictos serán publicados en la sección de EDICTOS de la página web, puntualmente en la hora señalada, e igualmente serán fijados en los tableros de edictos de las oficinas de la institución a la hora indicada, para evitar nulidades en el proceso.
4. Una vez cumplido el término de la fijación del edicto, el funcionario procederá a desfijarlo del tablero de edictos, y remitirlo para la firma del desfijo a Secretaría General, mientras que el edicto publicado en la página web permanecerá mostrado en ella.
5. De existir un gran número de edictos por publicar en un mismo día, los mismos se colocarán dentro de una carpeta identificada con la fecha, que se mostrará en la sección que corresponde al proceso en la sección EDICTOS de la página web.

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 de coordinar la entrega del documento a la Unidad de Notificaciones, para que

proceda a 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.

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 , 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”.

VI- DESACATO:

Modelos de Desacato

Existen cuatro (4) modelos básicos 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, cada multa por desacato no debe superar los B/.2,500.00. **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 pretensión 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 la multa hubiere alcanzado los B/.2,500.00.
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; y también se utiliza este modelo al presentar el agente económico recurso de reconsideración dentro del término legal, contra la resolución de desacato por inasistencia, además de comparecer a la citación de desacato.

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 el Ministerio de Comercio e Industrias
- 3) 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 coordinar la entrega del documento a la Unidad de 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 de coordinar la entrega del documento a la Unidad de Notificaciones, 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.

Contra la resolución que declara el desacato y multa al agente económico por su inasistencia injustificada al acto de audiencia con Cien Balboas (B/.100.00), de manera reiterativa y diaria hasta que concurra a la citación, se podrá interponer y sustentar recurso de reconsideración en efecto suspensivo, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación. Por tal motivo, la nueva fecha de audiencia tendrá lugar con posterioridad al vencimiento del término para recurrir el desacato.

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 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. Constancia de la notificación de la resolución, si fue por escrito o por edicto de puerta.
3. Copia del Certificado de Registro Público (si aplica), copia del Aviso de Operación (si aplica).
4. La resolución que suspende el desacato y del edicto por medio del cual se comunica la suspensión.
5. Copia de la admisión o citación donde consta la dirección a la cual se localizó al agente económico, la que corresponda.

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, solo en este caso podrá ser remitido al archivo temporal denominado “Juzgado Ejecutor”, el cual lleva la Secretaria del Departamento.

Declaratoria de desacato-proceso

Junto con la resolución por medio de la cual se declara en desacato por inasistencia a la audiencia, también se deberá entregar una boleta de citación. Si el desacato se requiere notificar por edicto en puerta, porque no se localiza en dos días distintos al representante legal, entonces se deberá entregar la nueva citación 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 ordenará remitir al Ministerio Público o a la Casa de Justicia Comunitaria de Paz (según el monto del reclamo), la copia autenticada del expediente.

Notificación de desacato

Se notifica el desacato en el domicilio de la empresa, o en la dirección del apoderado de encontrarse este acreditado dentro del expediente.

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

Para los casos de Oficio para el Ministerio Público o a la Casa de Justicia Comunitaria de Paz 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 mediante trámite de incidente, si procede.

Observaciones sobre el Desacato por Incumplimiento de Acuerdo o de Resolución por parte del Agente Económico: para el caso del desacato por incumplimiento de acuerdo o de resolución por parte del agente económico, se tomarán en cuenta los siguientes escenarios:

1. Una vez presentado personalmente por el consumidor, el escrito de incumplimiento del acuerdo en audiencia, o de la resolución de fondo, en donde solicita el desacato contra el agente económico, se aplicará el trámite de incidente, procediendo a la elaboración de la providencia que admite la solicitud de desacato presentada por el consumidor, y se correrá traslado de la misma al agente económico, por el término de 3 días hábiles.
2. Posteriormente, se decidirá mediante resolución la declaración del desacato, por incumplimiento, presentada por el consumidor, de ser procedente la misma; de lo contrario, corresponderá rechazar el incidente de desacato presentado por el consumidor.
3. Contra la resolución que declara el desacato por incumplimiento de acuerdo o de resolución por parte del agente económico, se podrá interponer y sustentar recurso de reconsideración, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, en efecto suspensivo. De ser negado el recurso de reconsideración, podrá interponerse recurso de apelación en efecto devolutivo.
4. De haberse dado el cumplimiento del acuerdo o de la resolución a favor del consumidor, antes de la fecha de notificación de la resolución de desacato, se procederá a dejar sin efecto la resolución que declaró en desacato al agente económico.

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

Cada multa por desacato en ningún caso será superior a dos mil quinientos balboas. 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 podrá dictar 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) la constancia de la notificación de la resolución, si fue por escrito o por edicto
- 3) copia del Certificado del Registro Público (si aplica) y copia del Aviso de Operación (si aplica)
- 4) Copia de la admisión o citación donde consta la dirección a la cual se localizó al agente económico, la que corresponda.

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

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 Casa de Justicia Comunitaria de Paz, al no lograr localizarse al Agente Económico (en este caso, el expediente podría reactivarse posteriormente);
- 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).
- 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 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 -