



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
**Aspectos importantes al presentar una queja
en la Unidad de Vehículos de Motor**

Quejas que se reciben en la Unidad de Vehículos de Motor

En la sección de Vehículo de Motor de ACODECO, se tramitan las quejas de los consumidores que han adquirido de un proveedor, un vehículo de motor nuevo o usado, tales como: automóvil, motocicleta, lancha o bote, moto acuática, entre otros.

En esta unidad se atienden reclamaciones por temas de garantía, falta de información o información no veraz, vicio oculto e incumplimiento en la entrega del vehículo o de partes, piezas o accesorios, o en general por cualquier violación de la ley 45 de 2007, hasta la suma de Treinta Mil Balboas (B/30,000.00). Las quejas que superan dicho monto, son sometidas a otro proceso, denominado "Conciliación" en el que la ACODECO no puede decidir el reclamo.

Igualmente, se tramitan quejas sobre incumplimiento de servicios realizados a los vehículos de motor.

Queja contra más de un proveedor

Se puede presentar la queja contra más de un proveedor, pero debe presentar las pruebas que los relacionen con el servicio brindado o el bien vendido.

Al presentar su queja

El consumidor puede presentar la queja llenando el formulario que le brinda la ACODECO, donde debe describir:

1. Los hechos en los que se funda su reclamo contra la empresa o proveedor de bienes y/o servicios
2. Indicar el monto del reclamo
3. La solicitud, sea que se repare, reemplace, devuelva la suma de dinero pagada <debe indicar expresamente el monto solicitado> o bien, que se cumpla la obligación.

También, el consumidor puede anunciar en el escrito de queja, las pruebas en las que se sustenta el reclamo. Ejemplo de pruebas son: solicitud que se realice un peritaje al vehículo para evaluar aspectos técnicos o que se requieren probar en el proceso, identificar las personas que serán presentadas en audiencia como testigos por sus nombres completos, y aportar cualquier documento original, fotografías, notas, recibos o cualquier otro soporte que sustente el reclamo.

Es necesario que se aporte como prueba, el documento en el que se sustenta la relación de consumo, como por ejemplo: contrato de promesa o compraventa, recibo de caja, estado de cuenta donde se acredita la compra, o cualquier otra, que sirva para acreditar este aspecto.

Como señal que he leído, comprendido y se me ha explicado el presente documento.

Firma: _____



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
**Aspectos importantes al presentar una queja
en la Unidad de Vehículos de Motor**

Admisión de la queja

Después de recibida en ACODECO, se verificará la misma y se admitirá o no, dependiendo si cumple con los elementos exigidos para su presentación y si es competencia de la institución, según los hechos y las pruebas que aporte.

Una vez recibida la queja se citará tanto al consumidor como al proveedor, para que se presenten a la audiencia en la Autoridad.

Proceso de la queja

En el proceso puede participar directamente el consumidor y proveedor, o podrán ser representados por un abogado o un tercero no abogado, para que atienda cualquier etapa del proceso.

Ha sido común en estos procesos, que los agentes económicos se hagan representar por abogado, por ello, la recomendación que el consumidor designe su abogado para que le represente, sin que esto sea obligatorio, para ninguna de las partes.

En caso de otorgar poder o autorización <tercero no abogado>, deberá hacerlo con las “facultades expresas de conciliar y transigir” conforme lo dispone la ley. Igualmente, podrá en la autorización para no abogados, incluir la facultad de “notificarse” y “recurrir”.

Corresponde a las partes ejercer las argumentaciones, recursos legales y defensa que consideren a su favor, siendo el rol de la ACODECO el de decidir la queja, conforme las pruebas y preceptos legales contenidos en la ley 45 de 2007 y su reglamentación.

Fecha y hora de la audiencia

La fecha y hora establecidas para la audiencia o práctica de prueba, ya sea pericial o de otro tipo, no se pueden cambiar, salvo algunas excepciones que se presenten dentro del proceso.

La prueba testimonial se practica el mismo día de la audiencia.

Documentos a presentar en audiencia

El día de la audiencia el consumidor deberá aportar todos los documentos originales y/o copias autenticadas ante notario, que fueron anunciadas o presentadas en copia, con su escrito de queja.

Como señal que he leído, comprendido y se me ha explicado el presente documento.

Firma: _____



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
**Aspectos importantes al presentar una queja
en la Unidad de Vehículos de Motor**

Objetivo de la audiencia

El objetivo de la audiencia es que el consumidor y el proveedor, o sus representantes, tengan la oportunidad de exponer sus posiciones, con miras a alcanzar un acuerdo; no obstante, de no ser posible, se dará paso a la presentación de las pruebas, siendo ésta la segunda oportunidad, en la que primero el consumidor y luego el agente económico, presentarán las pruebas que desean aportar y las objeciones, con respecto a las pruebas aportadas por la parte contraria.

La prueba de peritaje puede ser solicitada tanto por el consumidor como por el proveedor/agente económico, de admitirse la prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán nombrar cada uno su propio perito (mecánico, electromecánico, etc.), siendo los honorarios profesionales de cada perito asumido por la parte que lo designa. En este caso deben los peritos asistir a la Autoridad para juramentarse antes del peritaje y rendir su informe y ratificación en la fecha y hora que indique la Autoridad.

Concluida la fase de presentación de pruebas, se concederá la oportunidad, en el mismo orden, para que consumidor y agente económico, formulen sus razones legales por las que la Autoridad debe acceder a lo pedido.

Al realizar la audiencia

En la audiencia deben estar presentes ambas partes o sus apoderados, para que se pueda celebrar.

En caso de dos inasistencias del proveedor a la audiencia, en la que no haya presentado excusa previa justificada, se podrá imponer multa de cincuenta a cien balboas diarios, hasta que comparezca.

Inasistencia del consumidor a la Audiencia

Si el consumidor no asiste a dos citaciones, sin excusa previa justificada, se podrá decretar el abandono y cierre de la queja.

Agente económico ilocalizable

Si el proveedor no se logra localizar ni físicamente, ni en los registros del Ministerio de Comercio e Industrias o Registro Público, la ACODECO girará oficio al Ministerio Público u otra autoridad dependiendo de la competencia, para que el consumidor lo presente en dicha oficina con copia del expediente. Ello en atención a que dicha gestión debe ser personal y directamente presentada por el consumidor ante esas autoridades.

También puede la ACODECO de oficio, ordenar la práctica de una prueba pericial y se formulará el cuestionario que deba ser absuelto por el perito.

Como señal que he leído, comprendido y se me ha explicado el presente documento.

Nombre: _____

Firma: _____

Cédula: _____