

INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

RECOMENDACIONES

1. *Identifique quién es el consumidor:*

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

2. *Identifique quién es agente económico contra el cual dirige la queja:*

- a. Si solicita la devolución de las sumas de dinero que pagó o el reemplazo del bien, dirija su queja contra el proveedor a quien le pagó para la adquisición del bien o servicio.
- b. Si solicita la reparación puede dirigirla contra el proveedor a quien le adquirió el producto o servicio, o contra la persona encargada de la reparación

3. *Hechos de la queja:*

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

4. *La Autoridad de Protección al Consumidor no tiene competencia para decidir quejas o pretensiones particular en los siguientes casos:*

- a. Empresas financieras;
- b. Por prestación de servicios públicos;
- c. Cooperativas;
- d. Casas de empeño;
- e. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores desde la suma de dos mil quinientos balboas con 01/100 (B/. 2,500.01);
- f. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores por razón de incumplimiento de contratos y/o promesas de compraventa de vivienda de interés social (entendiendo por éstas, las viviendas con valor hasta \$62,500.00-interés preferencial);
- g. Las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores por razón de incumplimiento de contratos de compraventa de vehículos automotores hasta la suma de quince mil balboas (B/. 15,000.00).

5. *Procesos para atender las quejas:*

- a. Decisión de queja, de B./0.01 hasta B./2,500.00.
- b. Conciliación, B./2,501.00 en adelante.