



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Departamento de Decisión de Quejas

¿Quiénes Somos?

El Departamento de Decisión de Quejas inició operaciones el 2 de mayo de 2006, en virtud de que se trata de unidad ejecutora creada a partir de la modificación de la Ley 29 de 1º de febrero de 1996, mediante el Decreto Ley No.9 de 20 de febrero de 2006, que entró a regir el 2 de mayo de 2006.

¿Qué Hacemos?

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).

La audiencia en el proceso de decisión de quejas, es oral y en la misma el conciliador propiciará un acuerdo entre las partes, sin embargo en caso que no se alcance el acuerdo, se continuará con el proceso en el cual corresponderá al consumidor(a) proponer las pruebas y posteriormente, le corresponderá el turno al agente económico. Una vez concluida la fase de pruebas, el consumidor podrá alegar y seguido le corresponderá el término al agente económico. Concluida la audiencia debe decidirse 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.

Agotadas todas esas fases del proceso en esta instancia, corresponde al Director Nacional de Protección al Consumidor decidir la queja presentada por el(la) consumidor(a), decisión ésta que es apelable ante el Administrador de la Autoridad, durante los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que decide el caso.

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 de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.