

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación;
- Iniciar, de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor y aplicar las sanciones correspondientes;
- Conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes, y hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/. 2,500.00), los procesos de decisión de quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en contra de los proveedores de bienes y servicios en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor consagradas en esta ley, y aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la presente ley. El Director Nacional podrá, entre otras, pero no limitado, ordenar el reemplazo del bien o servicio, su reparación o la devolución de las sumas pagadas por el consumidor;
- Iniciar, de oficio o a petición de parte, acciones individuales o colectivas, ante los tribunales competentes, por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor;
- Establecer y coordinar, con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o gremios, programas para difundir y capacitar a los consumidores y proveedores;
- Orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, para lo cual deberá, entre otras, implementar y ejecutar programas de publicidad y de educación al consumidor y/o proveedor, previamente aprobados;
- Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan. Para estos fines, se podrá establecer una unidad encargada de realizar Defensoría de Oficio;
- Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores sobre sus deberes y derechos, y en general brindar orientación a consumidores y proveedores;
- Fomentar y promover las organizaciones de consumidores, facilitando su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afecten sus intereses y proporcionándoles capacitación y asesoría;
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar información y realizar estudios de mercado para orientar e informar, al consumidor, sobre las condiciones, precios y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

- Ordenar y realizar inspecciones a establecimientos comerciales para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según se establece en la presente Ley y sus reglamentos o demás reglamentos técnicos cuya fiscalización sea competencia de la Autoridad;
- Mantener registros actualizados de las reclamaciones fundamentadas en contra de proveedores de bienes y servicios y de las sanciones o medidas correctivas que se impongan a éstos, pudiendo divulgar públicamente dicha información cuando lo estime conveniente. La divulgación indicará hechos objetivos y acreditados en los distintos trámites de su competencia. Cualquier persona tendrá acceso a estas informaciones para fines de orientación y consulta;
- Denunciar, ante el Ministerio Público, los hechos que puedan ser constituidos de delito y que sean de su conocimiento; y ante las autoridades competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud y demás actuaciones que afecten los intereses de los consumidores;
- Divulgar y publicar los precios sugeridos, de referencia o de venta, que se utilicen para la importación o comercialización de bienes en el territorio nacional, de conformidad con la legislación nacional, y monitorear el cumplimiento de los agentes económicos o proveedores en esta materia, como por ejemplo, pero no limitado al anuncio de los precios de paridad de los hidrocarburos que se introduzcan al territorio nacional o el precio sugerido de comercialización para las distintas regiones del país y de conformidad con las determinaciones que realice la Dirección Nacional de Hidrocarburos y Energías Alternativas;
- Las demás funciones atribuidas a él en virtud de esta ley, sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia de su competencia;
- Las que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.