



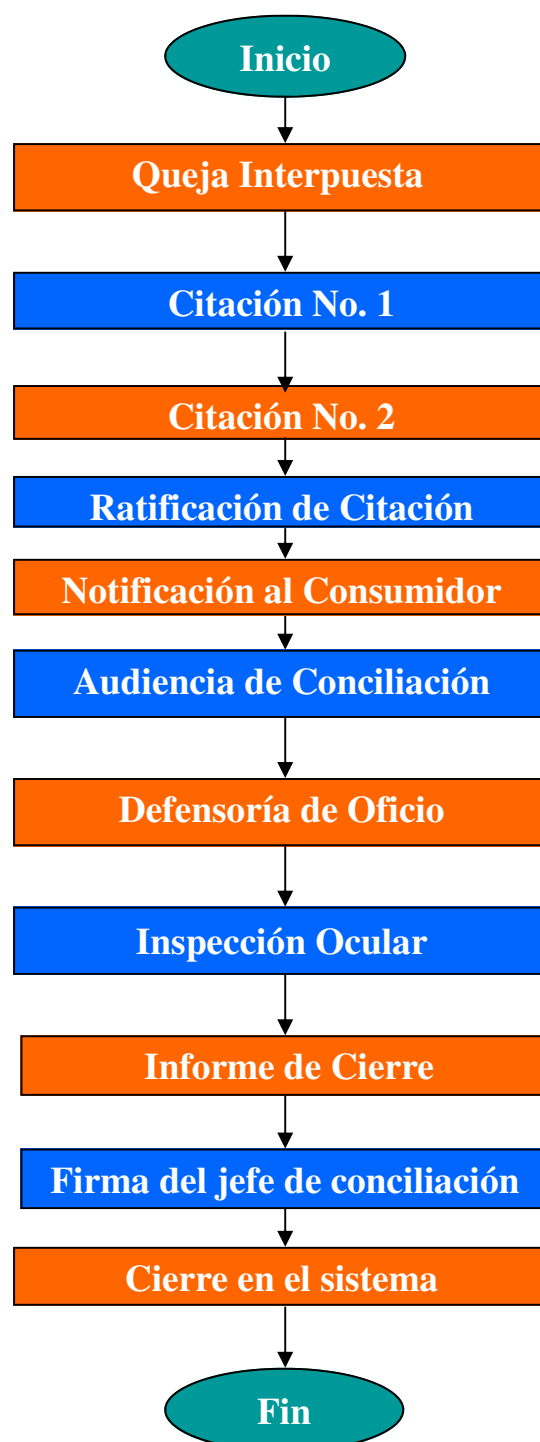
Proceso de Conciliación

La conciliación es un método de solución pacífica de conflictos a través del cual las partes gestionan la solución de sus propias diferencias.

En ACODECO la conciliación se efectúa en concordancia con lo dispuesto en los artículos 111 al 113 de la ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 y en los artículos 50 al 52 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009. Estas normas se refieren, principalmente, a los siguientes aspectos:

- Se ventila ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO.
- Requiere la interposición de una queja. Una persona puede representar a otra en el proceso. No se requiere ser abogado.
- El proceso será oral y sin formalidades.
- En los casos en que las partes alcanzaran avenimiento, el acta de conciliación, debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo (es decir, que se puede hacer valer lo acordado ante los Tribunales).
- Los alcaldes municipales de cabecera de provincia son competentes para conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores.

Descripción del Proceso Conciliatorio



Queja Interpuesta	El consumidor presentará una queja formal, en ACODECO y cuyo monto debe ser superior a los B/. 5,000.00. <i>30 minutos</i>
Citación No. 1	Una vez recibida, se expedirá una boleta de citación para el agente económico, la cual deberá ser notificada a más tardar con dos días hábiles de anticipación. <i>10 días hábiles</i>
Citación No. 2	Se podrá expedir una segunda citación por inasistencia de una de las partes. <i>6 días hábiles</i>
Ratificación de Citación	El jefe del departamento firmará el documento de citación. <i>2 días hábiles</i>
Notificación al Consumidor	Se le comunicará vía telefónica al consumidor la fecha y hora de su cita para audiencia. <i>20 minutos</i>
Audiencia de Conciliación	El conciliador analizará el caso, informando a las partes lo que la ley dispone al efecto, e intentará avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable y levantará un acta que será firmada por las partes. <i>2 horas</i>
Defensoría de Oficio	En caso de no haber logrado acuerdo se dejará constancia de ello y se facilitará copia de dicha acta a las partes. El consumidor podrá solicitar defensoría de oficio. <i>30 minutos</i>
Inspección Ocular	Podrá solicitarse una inspección ocular, donde asistirá un funcionario de ACODECO, el consumidor y un representante de la empresa. Levantando un acta de Inspección Ocular y propiciando acuerdo en el sitio. <i>10 días hábiles</i>
Informe de Cierre	Se realizará un informe de cierre acotando los principales puntos que se dieron en el trámite de la queja. <i>2 días hábiles</i>
Firma del jefe de conciliación	En el mismo se debe señalar el destino del expediente. <i>1 día hábil</i>
Cierre en el sistema	El informe de cierre deberá ser firmado tanto por el jefe de Conciliación, así como el conciliador asignado. <i>1 día hábil</i>

Un Consumidor
Informado

iPortables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



ACODECO RESUELVE

DESCARGA EL APP

DENUNCIA

8 Podrá solicitarse una inspección ocular, donde asistirá un funcionario de ACODECO, el consumidor y un representante de la empresa. Levantando un acta de Inspección Ocular y propiciando acuerdo en el sitio.

10 días hábiles

9 Se realizará un informe de cierre acotando los principales puntos que se dieron en el trámite de la queja. En el mismo se debe señalar el destino del expediente.

2 días hábiles

10 El informe de cierre deberá ser firmado tanto por el jefe de Conciliación, así como el conciliador asignado.

1 día hábil

11 El funcionario responsable del caso deberá escanear los documentos completos que componen el expediente y cerrarlo en el sistema.

1 día hábil

Para mayor información, contactarnos a la línea 130, gratuita desde teléfono fijo.

Diagrama de flujo en la web:

<http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/uploads/pdf/Transparencia/DiagramaFlujo-ProcesosConciliacion.pdf>

OFICINAS REGIONALES UBICADAS EN:

BOCAS DEL TORO

Frente al Aeropuerto de Changuinola, a un costado del MIDES
Tel/Fax. 758-5395

CHIRIQUÍ

David centro, entre avenida 3ra. Y 2da., diagonal al Hotel Puerta del Sol.
Tel. 775-2536 / Fax. 775-7468

COLÓN

Colón, Calle 13, entre central y Domingo Díaz, frente a Silenciadores Colón.
Tel/Fax. 475-0600

COCLÉ

Penonomé, Vía Panamericana, Edificio Global Bank, planta baja.
Tel/Fax. 997-9423

DARIÉN

Distrito de Pinogana, corregimiento de Metetí, calle de Guadalupe al frente de la Iglesia Católica a un costado del Parque Infantil.
Tel/Fax. 299-5190

HERRERA

Chitré, Avenida Pérez, edificio Cerquín frente a la farmacia D'Oro
Tel: 996-4004 / Fax: 996-5623

LOS SANTOS

Las Tablas, Calle Agustín Cano, a un costado de Radio Mensabé.
Tel/Fax. 994-1791

PANAMÁ ESTE

Al frente del Centro Comercial La Doña y al lado del Templo Palabras de Vida Eterna.
Tel/Fax. 295-6913

PANAMA OESTE

La Chorrera, Avenida de las Américas, a un costado del Órgano Judicial, Edificio de La Exitosa..
Tel/Fax. 253-1295

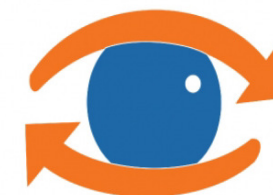
PANAMÁ NORTE

Villa Zaita Mall, Planta Baja, Local C-10
Tel: 510-1332

VERAGUAS

Santiago, Calle 9, diagonal al Tribunal Electoral y a Original Stereo.
Tel/Fax. 998-4302

Proceso de Conciliación



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

ACODECO

**Oficina Central: Panamá, vía
Fernández de Córdoba,
Plaza Córdoba. Tel. 510-1300.**

*¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo*



¿A qué llamamos conciliación?

La conciliación es un método de solución pacífica de conflictos a través del cual las partes gestionan la solución de sus propias diferencias.



En ACODECO la conciliación se efectúa en concordancia con lo dispuesto en los artículos 111 al 113 de la ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 y en los artículos 50 al 52 del Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009. Estas normas se refieren, principalmente, a los siguientes aspectos:

- Se ventila ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la ACODECO.
- Requiere la interposición de una queja. Una persona puede representar a otra en el proceso. No se requiere ser abogado.
- El proceso será oral y sin formalidades.
- En los casos en que las partes alcanzaran avenimiento, el acta de conciliación, debidamente autenticada por la Autoridad, prestará mérito ejecutivo (es decir, que se puede hacer valer lo acordado ante los Tribunales).
- Los alcaldes municipales de cabecera de provincia son competentes para conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores.

Descripción del Proceso Conciliatorio

1 El consumidor presentará una queja formal, en ACODECO y cuyo monto debe ser superior a los B/. 2,500.00.

30 minutos

2 Una vez recibida, se expedirá una boleta de citación para el agente económico, la cual deberá ser notificada a más tardar con dos días hábiles de anticipación.

10 días hábiles

3 Se podrá expedir una segunda citación por inasistencia de una de las partes.

6 días hábiles

4 El jefe del departamento firmará el documento de citación.

2 días hábiles



5 Se le comunicará vía telefónica al consumidor la fecha y hora de su cita para audiencia.

20 minutos



6 El conciliador analizará el caso, informando a las partes lo que la ley dispone al efecto, e intentará avenirlas a fin de propiciar un arreglo amigable y levantará un acta que será firmada por las partes.

2 horas

7 En caso de no haber logrado acuerdo se dejará constancia de ello y se facilitará copia de dicha acta a las partes. El consumidor podrá solicitar defensoría de oficio.

30 minutos