

PROCESO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Procedimientos:

- 1. Admisión de la queja y 1ª citación:** recibidos en el Departamento de Decisión de Quejas los expedientes de quejas recibidas en Atención al Cliente, aquellos provenientes de las Regionales, de otros departamentos de la institución, y aquellos remitidos por otras instituciones gubernamentales, las quejas de los consumidores serán revisadas y de cumplir con los requisitos establecidos, se procede a la confección de la providencia de Admisión de la queja y de la Citación No. 1, ambas firmadas por el Jefe del Departamento de Decisión de Quejas (con excepción de las quejas atendidas en materia de vehículos a motor, firmadas por el Director Nacional de Protección al Consumidor), dependiendo donde se perfeccionó la relación de consumo el trámite será en la sede central, o en la oficina regional.
- 2. Excepciones para la Admisión de la Queja:** Existen excepciones por las cuales el Departamento de Decisión de Quejas, al no ser competente la Autoridad para resolver ciertos tipos de quejas, procederá a inhibirse de conocerlas por dicho proceso, y remitirá copia autenticada del expediente a la autoridad competente para que proceda a darle el trámite correspondiente. **Ejemplo:** quejas contra empresas financieras; casas de empeño; quejas relacionadas con servicios públicos que corresponden a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP); quejas para la Superintendencia de Bancos; quejas para la Superintendencia de Seguros; quejas contra cooperativas; quejas interpuestas contra casas de remesas de dinero al exterior; reclamaciones de cinco mil balboas con un centésimo (B/.5,000.01) en adelante, y las reclamaciones sobre vehículos de motor por un monto de treinta mil balboas con un centésimo (B/.30,000.01) en adelante; quejas para la Junta de Control de Juegos, quejas contra aerolíneas relacionadas a pérdida o afectación de equipaje, o por retraso en el vuelo; etc. Igualmente, en aquellos casos en que no exista prueba de la relación de consumo del consumidor con el agente económico, o de no constituir el quejoso un consumidor final del bien o servicio contratado con el proveedor, la queja no será admitida, y la resolución que Inadmite la queja o se Inhibe de su conocimiento, deberá ser notificada personalmente al quejoso, contra la cual cabe recurso de apelación.
- 3. Traslado de la queja y citación al agente económico:** después de ser confeccionadas la providencia de Admisión de la queja y la citación, se correrá traslado de la queja al agente económico, por un término de cinco días hábiles. Una vez que se corrió traslado de la queja al proveedor, éste deberá acreditarse en el expediente, para lo cual cuenta con cinco días a partir de la fecha de traslado para oponerse a la queja. La boleta de citación indicará el lugar, fecha, hora y motivo de la diligencia, y se entregará al representante legal del proveedor o al encargado que se encuentre en ese momento, de no hallarse el primero, a más tardar con tres días de anticipación a la fecha de audiencia (en este sentido, deberá tenerse un mínimo de 9 días desde la fecha de la admisión de la queja, y la fecha programada para la celebración de la audiencia en la primera citación).

4. **Notificación de la fecha de audiencia al consumidor:** Una vez notificada la citación, se realizará la llamada al consumidor comunicándole la fecha y hora de la audiencia, con anticipación a la fecha de la diligencia señalada.
5. **Audiencia:** La audiencia se celebrará en la fecha y hora fijadas y será oral y sin formalidades. El día de la audiencia, de asistir ambas partes debidamente acreditadas, se les explicará el proceso completo, iniciando con la fase de avenimiento. De alcanzar las partes un acuerdo, una vez cumplido el mismo se elabora una Resolución de Archivo y se cierra el proceso. En caso contrario, se da inicio a la proposición de pruebas, iniciando por las del consumidor, quien podrá ratificarse de las pruebas presentadas con el escrito de queja y aportar otras adicionales en esta fase de la audiencia; para luego continuar con las pruebas presentadas por el agente económico. Concluida la etapa de presentación de pruebas, se dará inicio a la fase de alegatos, iniciando por el consumidor, para luego dar la oportunidad al agente económico. Una vez concluida la audiencia, las partes deberán leer el Acta para revisar si lo dicho por ellos fue recogido en el acta y la firmarán.
6. **Admisión de Pruebas:** Terminado el acto de audiencia, se procede a elaborar el auto admisorio de pruebas (y el edicto institucional de 24 horas con el cual se notifica dicha resolución), por medio de la cual se decidirá sobre la admisibilidad o no de las pruebas presentadas y aducidas por las partes, 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.
7. **Resolución (de primera instancia) y notificación:** La resolución mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor decide la causa será notificada personalmente a las partes. Si la parte que hubiera de ser notificada personalmente no fuera hallada en horas hábiles en la oficina, la habitación o el lugar designado por ella, en dos días distintos, será notificada por edicto, el cual se fijará en las oficinas de la Autoridad por cinco días hábiles, y se dejará constancia en el expediente de dicha fijación.

Sin perjuicio de la sanción administrativa por desacato, las resoluciones proferidas deberán cumplirse en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la ejecutoria de la resolución, cuando se trate de una decisión de la Autoridad, o dentro del plazo que las partes hayan acordado, en el supuesto de la conciliación.

Para los efectos del cumplimiento forzoso de lo resuelto o acordado por la Autoridad y ante ella, prestarán mérito ejecutivo la resolución ejecutoriada debidamente autenticada por la Autoridad, y la copia autenticada del acta de conciliación, en la cual el proveedor se comprometió a dar o a hacer algún acto para satisfacer las reclamaciones del consumidor.

8. **Recursos:** La resolución proferida en primera instancia podrá apelarse ante el Administrador General de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, y dicho recurso deberá ser interpuesto y sustentado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación. El recurso de apelación se concederá en el efecto suspensivo y con dicho recurso se agota la vía gubernativa.
9. **Apelación (segunda instancia):** De ser apelada la resolución que decide en primer instancia la queja, una vez vencidos los términos para sustentar el recurso de apelación por quien lo interpone, y para oponerse al citado recurso, se remite el expediente al Administrador de la Autoridad para que conozca y decida de la queja en segunda instancia. Con la decisión que

adopte el Administrador en los casos apelados, ya sea confirmar, modificar, revocar, se agota la vía gubernativa.

10. **Desacato:** el Director Nacional de Protección al Consumidor podrá declarar en desacato e imponer la multa al agente económico por las siguientes razones: a) por falta de comparecencia a dos citaciones para la audiencia sin excusa previa justificada, quien deberá estar debidamente acreditado y b) por incumplimiento de lo ordenado mediante resolución de fondo o de lo acordado en audiencia. Cada multa por desacato correrá hasta Dos Mil Quinientos Balboas (B/.2,500.00). Alcanzado este monto en concepto de multa por desacato, se suspenderá mediante resolución motivada y será remitido al Juzgado Ejecutor. Contra la resolución que declara el desacato e impone la multa al agente económico, ya sea por inasistencia al acto de audiencia, o por incumplimiento de lo ordenado mediante resolución de fondo o de lo acordado en audiencia, se podrá interponer y sustentar recurso de reconsideración en efecto suspensivo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

11. **Archivo del expediente:** Se procederá al archivo del expediente de la queja presentada por el consumidor en los siguientes eventos:

- a) Por Desistimiento de la queja por parte del consumidor;
- b) Por Pendiente de constancia de desistimiento de la queja por parte del consumidor;
- c) Por Cumplimiento de acuerdo en audiencia;
- d) Por Cumplimiento de la Resolución que decide la queja;
- e) Por Abandono de la queja por parte del consumidor, al no comparecer a la Audiencia con excusa suficiente en dos oportunidades;
- f) Por Envío al Ministerio Público o a la Casa de Justicia Comunitaria de Paz que corresponda, al no lograr localizarse al agente económico (puede reactivarse posteriormente);
- g) Por Desacato al no asistir el agente económico al acto de audiencia y no lograr así un acuerdo o decisión, y al no cumplir el agente económico con lo resuelto, y la multa del desacato ha alcanzado la suma de B/.2,500.00 (archivo temporal por Juzgado Ejecutor, ya que puede reactivarse posteriormente).
- h) Pendiente de Notificación (en este caso, también se configura en un archivo temporal, toda vez que podría reactivarse posteriormente)

En los casos de Archivo por desistimiento, cumplimiento de acuerdo y cumplimiento de la resolución que decide la queja, el mismo se efectuará mediante providencia firmada por el Director Nacional de Protección al Consumidor.