
Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

3rd SESSION

9-10 July 2018

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 10 July 2018

Morning Session

Agenda Item 3d. Dispute resolution and redress

Contribution by

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

Panama

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">Cuestionario para la nota del secretariado de la UNCTAD sobre: Solución de controversias y compensación GIE de leyes y políticas de Protección del Consumidor julio 2018</p> |
|---|

Contexto

La segunda sesión del Grupo intergubernamental de expertos en leyes y políticas de protección del consumidor solicitó a la secretaría de la UNCTAD "de acuerdo con la directriz 97(b), preparar informes y estudios, teniendo en cuenta la aportación de los Estados miembros otras partes interesadas, para la tercera sesión del GIE sobre los siguientes temas:

a. Solución de controversias y compensación ¹

El trabajo de la UNCTAD relativos a la solución de controversias y compensación incluye:

- [TD/B/C.I/CLP/23](#): Informe sobre la implementación de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (2013): paras. 25 - 27
- Report on modalities for the revision of the United Nations Guidelines for Consumer Protection (2015): paras. 54(financial services), 67 (other issues), 82 (implementation)
- [A/RES/70/186](#) 22 December 2015 sobre Protección del Consumidor:
- [Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor](#): 5(g); 11(f) 15; 14(g); Section F, 37-41; 44(d), 77

La secretaría de la UNCTAD presentará una nota de antecedentes que servirá de base para los debates en el tercer período de sesiones de la IGE sobre protección del consumidor.

Objetivo

El objetivo de este cuestionario es informar la nota de antecedentes que proporcionará una descripción general y global del estado de la solución de controversias y compensación a la luz de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (DNUPC). La nota contendrá las preguntas propuestas para las discusiones, así como las recomendaciones para el seguimiento.

Cuestionario

La secretaría de la UNCTAD distribuye el presente cuestionario a los puntos de contacto oficialmente designados a los efectos de las DNUPC y las partes interesadas pertinentes que participan en el IGE. Las respuestas recibidas no se harán públicas a menos que lo solicite el encuestado interesado y se atribuirán a la institución.

Los encuestados deben responder según su mejor conocimiento, las respuestas no se considerarán cargos oficiales.

¹ [TD/B/C.I/CPLP/9](#): Report of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy on its second session

Nombre del país:

Panamá

Nombre de la institución:

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

Pregunta 1: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para obtener compensación? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Las vías u opciones legales que tienen los consumidores para obtener compensación, serían la presentación de la respectiva queja formal contra el agente económico o proveedor, por daños y perjuicios, a través del proceso de Decisión de Quejas, cuando el reclamo no supere los B/.2,500.00. La otra opción sería presentar la demanda de este tipo dentro de un proceso por la vía ordinaria (civil). La efectividad vendría a determinarse más bien dependiendo de la comparecencia o no de la empresa al proceso de protección al consumidor, ya que en este sentido, de no acudir al proceso de Decisión de Quejas, solo contamos con la vía del desacato "multa", mas no podemos obligar a la empresa a acudir, fuera de la imposición de la multa hasta B/.2,500.00 por no comparecer al acto de audiencia (o por no cumplir la resolución que ordena el pago de daños y perjuicios a favor del consumidor).

Pregunta 2: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para acceder a la solución de controversias? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Las vías legales con que cuentan los consumidores para acceder a la solución de controversias, son: la presentación de la queja contra el proveedor del bien o servicio ante la ACODECO, que puede ser ventilada dependiendo del monto de la reclamación, por el proceso de Decisión de Quejas (de 1 centésimo a B/.2,500.00), o por el proceso de Conciliación (de B/.2,500.01 en adelante). Otra opción que tiene el consumidor para solucionar sus controversias es a través de la vía ordinaria (civil); y también puede emplear como método alternativo de solución de conflicto la mediación (el arbitraje de consumo aún no está implementado). Consideramos que la efectividad dependerá del tipo de reclamo, así como de la condición del agente económico o proveedor contra el cual interpone su reclamo (si comparece o no al proceso, y si tiende a conciliar o no las quejas de los consumidores).

Pregunta 3: ¿Cuáles son las características clave para un mecanismo efectivo para la resolución extra-judicial/alternativa de controversias?

Consideramos que las características claves para un mecanismo efectivo para la resolución extra-judicial/alternativa de controversias, serían:

- 1) Que sea rápido (que permita dar una respuesta pronta y oportuna al conflicto)
- 2) Que sea económico para las partes (que no requiera incurrir en muchos gastos)
- 3) Que sea eficaz en cuanto al carácter vinculante de la decisión final o acuerdo de las partes destinado a solucionar la controversia.
- 4) Disposición de las partes en conciliar.

Pregunta 4: Resuma (incluya enlaces si es posible) las decisiones judiciales más destacadas con respecto a la protección del consumidor

En la página web de la institución, www.acodeco.gob.pa se puede consultar en la sección de fallos y sanciones, varias de las decisiones judiciales más destacadas en materia de protección al consumidor. A continuación, resumimos tres (3) fallos:

1. **Sentencia No. 6 de 14 de abril de 2008, proferida por el Juzgado Séptimo Municipal del Distrito de Panamá, Ramo Civil:** El tribunal en cuanto a la reparación de la cosa dentro del periodo de garantía señaló lo siguiente: “que las obligaciones de garantía, previstas de antemano por la ley en aras de los intereses de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, no pueden ser evadidos por ningún proveedor. La obligación de reparar el bien, que forma parte de la garantía de funcionamiento pertenece al género de las obligaciones de resultado, el proveedor sólo cumple con ella cuando satisface, de manera completa, íntegra, el interés del consumidor cuando el bien vuelva a su estado óptimo, no es suficiente el mejor esfuerzo. De este modo, es inadmisibles que un proveedor, insista en que la consumidora acepte una lógica y posible reparación del vehículo que hasta ahora no ha sido lograda. La empresa demandada deberá asumir la responsabilidad del reemplazo del bien mueble o la devolución de todas la sumas que fueron pagadas por la consumidora.”
2. **Sentencia No. 17 de 21 de junio de 2010, proferida por el Juzgado Séptimo Municipal del Distrito de Panamá, Ramo Civil:** El tribunal en cuanto a los vicios ocultos acreditados en un automóvil sostuvo lo siguiente: “La consumidora no está compelida a conformarse con un arreglo a medias; en este sentido, observa esta sede judicial que el vehículo vendido a la demandante presenta defectos que disminuyeron tanto la calidad del bien como la posibilidad de usarlo normalmente. Lo anterior se colige de los múltiples ingresos del vehículo en cuestión al taller de la empresa demandada motivado por los desperfectos, a saber; inspecciones mecánicas, cambios de aceite, cambios de filtro de aire, limpieza de evaporador, reemplazar evaporador, sellar ducto de aire acondicionado, pintura de tablero, reparación del tablero completo, instalar y desmontar tablero para pintura, alineamiento de ruedas, revisión y limpieza de frenos, lo que ha dificultado el adecuado funcionamiento del bien objeto de este litigio. La empresa demandada tiene la obligación de reparar el bien dentro de los treinta (30) días siguiente a la fecha en que fue presentado el reclamo por primera vez, de conformidad con lo que establece el artículo 40 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996 (ahora artículo 46 de la Ley No. 45 de 2007); no obstante, no se ha obtenido el resultado que se esperaba <<la reparación>>. La obligaciones de resultado (...) implica el garantizar el buen uso del automóvil adquirido por la consumidora o en su defecto reemplazarlo por otro igual y si no fuese posible la reparación está la obligación de devolver las sumas pagadas por la consumidora.”
3. **Sentencia No. 3 de 6 de marzo de 2009, proferida por el Juzgado Séptimo Municipal del Distrito de Panamá:** En esta sentencia se sostuvo en materia de publicidad engañosa que: “...está íntimamente relacionada con el derecho a la información que tienen los consumidores, lo cual tiene como propósito garantizar la posibilidad del consumidor de constar con los datos suficientes sobre las características de los productos que se le ofrecen y las condiciones de adquisición para que, de esta manera, puedan tomar decisiones bien fundadas y que en forma alguna afecten sus intereses legítimos.” Más adelante concluye que la publicidad: “...tiene como finalidad estimular o persuadir el consumo, mostrando un producto o servicio de la manera más persuasiva, respetando los principios de igualdad, veracidad y autenticidad...” Mientras que la información: “...está dirigida a racionalizar las opciones del consumidor para tomar la decisión, en este sentido las características del bien o servicio debe suministrarse de manera veraz, detallada, eficaz y suficiente...”.