

	a un acuerdo. En el caso de acuerdo de mediación entre las partes, se remitirá el informe al juzgado, el cual es aprobado por el tribunal mediante la resolución correspondiente y se ordene el archivo del expediente. En el caso que las partes no resuelvan mediante acuerdo, se regresará y el proceso seguirá su curso.
12	En la celebración de la audiencia se contesta la demanda, presentan pruebas, objeciones y contrapruebas. El tribunal recibirá las pruebas, corre traslado de ellas, conceptúa sobre su admisibilidad, resuelve sobre las mismas desde las testimoniales hasta las documentales, practicará los medios de prueba propuestos por las partes. El juez resuelve en el acto sobre la admisión, las objeciones e inicia la práctica de las pruebas aportadas, sin embargo, puede ocurrir, debido a la complejidad de algunas pruebas o el análisis necesario que se requiere para su admisión o no, que el juez opte por admitirlas y practicarlas, dejando para la sentencia su valor probatorio. Solo en caso que queden pruebas (declaraciones testimoniales, diligencias de ratificación, reconocimiento, examen de peritos, etc.) por practicar se señala una nueva fecha para su continuación, en lo posible para el día o días siguientes, culminada con la evacuación de las pruebas de las partes en acto de audiencia se expondrán los alegatos de conclusión.
13	Los incidentes se decidirán en la sentencia, salvo que el Código Judicial autorice expresamente un trámite especial, o que por su naturaleza puedan o deban resolverse inmediatamente que se formulen. En todo caso, se resolverán de plano y sin recurso alguno. En el primer supuesto se darán traslado por tres (3) días a la parte contraria y, el segundo caso, los incidentes que deban resolverse inmediatamente (previo y especial pronunciamiento), la norma señala que se resolverán de plano y sin recurso alguno, es decir, sin el término de traslado.
14	Luego de la fase de alegatos de las partes, seguidamente el juez, en la misma audiencia, decidirá lo que corresponda, y la decisión se notificará a las partes. Si el juez lo estima necesario, decretará un receso por cinco (5) días para dictar sentencia que será notificada a las partes. Contra la decisión que se dicte en estos procesos, solo se admite recurso de reconsideración, el cual se interpondrá dentro del término de dos (2) días y será decidido por el mismo tribunal dentro de los dos (2) días siguientes. De lo contrario, se archiva el expediente y finaliza el proceso.
15	En estos procesos no habrá condena en costas en contra de los consumidores. Lo cual busca incentivar al consumidor la presentación de reclamos, en el evento de que el consumidor no tenga éxito en su pretensión, el principio de protección le garantiza la exoneración del pago de costas
16	Notificaciones: En los procesos ante el Juzgado Municipal en materia de consumidores se notificará personalmente al demandado de la demanda o del acta en la que se hagan constar las reclamaciones, así como la fecha y hora de la audiencia. La otras decisiones que tome el tribunal, en el interin del proceso, deberán ser notificada por medio de edictos y las que se adopte en la audiencia, se notificará personalmente a las partes presentes en el acto de audiencia, a través de su firma en el acta que se levante.
17	Se deja constancia que los parámetros antes expuestos son un breve análisis de las reglas procesales o estructural dinámica para este Tipo de Proceso Judicial de Menor Cuantía de Protección al Consumidor que se encuentran consagradas en el artículo 7 de la Ley No. 14 de 20 de febrero de 2018 que modifica artículos de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
	Fin del Proceso

**Otros procesos y solicitudes:**

1. **Solicitud de asesoría legal gratuita para las víctimas del delito.**
2. **Sucesión Laboral.**
3. **Mediación.**
4. **Hábeas Data.**
5. **Solicitud de patrocinio procesal gratuito del Instituto de la Defensa Pública.**
6. **Jurados de Conciencia.**
7. **Matrimonio.**
8. **Pensión Alimenticia.**
9. **Proceso ejecutivo por incumplimiento de pago de pensión alimenticia.**
10. **Sucesión especial de servidores públicos.**
11. **Procesos Administrativos por riña, riesgo social, agresiones, amenazas y otros de Niñez y Adolescencia.**
12. **Proceso Administrativo de Tránsito de Niñez y Adolescencia.**
13. **Autorización de salida del país.**
14. **Impedimento de salida del país.**
15. **Proceso de Protección de Niñez y Adolescencia.**
16. **Hábeas Corpus.**
17. **Proceso de sucesión de menor cuantía.**

**Para mayor información, puede comunicarse a los Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC):**

- |   |                |
|---|----------------|
| <b>Panamá:</b> Ancón, Palacio de Justicia Gil Ponce.  | Tel.: 212-7358 |
| <b>Panamá:</b> Ancón, calle Arnoldo Walter, Edificio 363.   | Tel.: 212-7367 |
| <b>Panamá:</b> Ancón, Edificio Emberá.  | Tel.: 212-7441 |
| <b>Panamá:</b> Edificio Plaza Edison.   | Tel.: 212-7447 |
| <b>San Miguelito:</b> Edificio de la Unidad Judicial Regional.                                    | Tel.: 275-9952 |
| <b>Panamá Oeste:</b> Chorrera, Capital Plaza.   | Tel.: 509-5300 |
| <b>Colón:</b> Edificio del Órgano Judicial, Transistmica, Puerto Escondido, al lado del Super 99. | Tel.: 433-6555 |
| <b>Chiriquí:</b> Ciudad Judicial de David, al lado de las Aldeas Infantiles SOS.                  | Tel.: 777-6134 |
| <b>Herrera:</b> Edificio del Órgano Judicial, calle Pastor Peralta Solís.                         | Tel.: 996-0977 |

*Publicación realizada de acuerdo al compromiso institucional adquirido en el segundo Plan de Acción de la República de Panamá 2015-2017 con la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) para fortalecer las políticas públicas, transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información.*



# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**“PROCESOS Y SOLICITUDES CUYO TRÁMITE NO REQUIERE LA INTERVENCIÓN DE UN ABOGADO”**



## DESCRIPCIÓN

Este proceso tiene la finalidad de defender los derechos de los consumidores garantizando la seguridad jurídica en las relaciones adquiridas con proveedores de servicios o bienes. Se interpone el proceso cuando el consumidor estima vulnerado sus derechos en la comercialización de un bien o servicio.

## REQUISITOS

- Si el demandante es persona jurídica, debe aportar el certificado del Registro Público o, en su defecto, Aviso de Operaciones de la empresa donde acredite que quien esté demandando es su representante legal;
- Si el demandado es persona jurídica, debe aportar el certificado de Registro Público o, en su defecto, Aviso de Operaciones que demuestre la existencia de la empresa demandada y su representante legal;
- Aportar contratos, facturas, recibos u otros originales, o copias autenticadas ante Notario, que acrediten la relación de consumo; y
- Copia de cédula del demandante, si es persona natural.

## CUANTÍAS

Para presentar el proceso de Protección al Consumidor, los montos están determinados de la siguiente forma:

Los juzgados municipales, conocerán a prevención de la autoridad de las demandas o reclamaciones presentadas por los consumidores hasta la suma de cinco mil balboas (B/.5,000.00), y cuando se trate de reclamaciones sobre vehículos de motor, la competencia para conocer y decidir será hasta treinta mil balboas (B/30,000.00), y privativamente conocerán de:

1. Las demandas o las reclamaciones presentadas por los consumidores desde la suma de cinco mil balboas con un centésimo (B/.5,000.01) hasta diez mil balboas (B/.10,000.00).
2. Las demandas o las reclamaciones presentadas por los consumidores, por incumplimiento de contratos y/o promesas de compraventa de vivienda de interés social.

## PROCESO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Pasos N°	Descripción
1	Puede descargar el formulario de solicitud en la página web del Órgano Judicial ( <a href="http://www.organojudicial.gob.pa">www.organojudicial.gob.pa</a> ), haciendo clic en el botón de "Trámites judiciales sin abogado". A su vez, la información se encuentra disponible en la aplicación "Enlace Judicial" que puede instalarse de forma gratuita en su dispositivo móvil. Del mismo modo, los trípticos y los formularios los encontrará en los Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC), en el Juzgado de Protección al Consumidor de Panamá o en los Juzgados Municipales Civiles / Mixtos (cuando no existan juzgados de Protección al Consumidor). De igual forma es una función del Director Nacional de Protección al Consumidor (Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), brindar asesoría gratuita, así como representar libre de costos los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones.
2	La parte demandante podrá comparecer al tribunal y realizar todas sus gestiones de manera directa, <b>sin abogado</b> , una vez cuente con todos los requisitos (planteamiento adecuado de los hechos y pruebas) podrá presentar el escrito de demanda ante el Registro Único de Entrada (RUE), el cual lo reparte y entrega al despacho judicial determinado.
3	De igual forma, las partes podrán presentarse al tribunal y realizar todas sus gestiones de manera directa, por lo cual levantada el acta en la cual se hagan constar las reclamaciones del demandante, el juez señalará la fecha y la hora para que las partes comparezcan en audiencia pública. De la demanda o del acta en la que se hagan constar las reclamaciones, así como la fecha y la hora de audiencia, se deberá notificar al demandado.
4	En aquellos tribunales que se maneja expediente judicial electrónico, la secretaria del despacho le generará una llave de consulta para que acceda a su expediente a través de la página <a href="https://ojpanama.organojudicial.gob.pa">https://ojpanama.organojudicial.gob.pa</a> , dentro de la misma, debe presionar el ícono denominado "por llave temporal". Una vez ingrese, debe llenar los datos del número del negocio, la llave (ambos datos se encuentran en el documento que le fue entregado en el despacho), escribir el código de seguridad que le aparece en la pantalla y presionar el botón consultar. Le aparecerá un vínculo en azul donde debe presionar; el sistema le mostrará la carátula de su expediente y presionará sobre la opción que se denomina eventos. Allí se mostrarán todos los documentos que forman parte del expediente. Para consultar los documentos, debe presionar sobre las letras azules que aparecen al lado de la palabra "ARCHIVO". En aquellos tribunales que se maneja expediente judicial electrónico para absolver cualquier duda concerniente al funcionamiento del Sistema Automatizado de Gestión Judicial, los consumidores podrán comunicarse a los teléfonos 212-7468/60 o al correo electrónico <a href="mailto:modernizacion.abogados@organojudicial.gob.pa">modernizacion.abogados@organojudicial.gob.pa</a> , de la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional encargada de la plataforma electrónica concerniente al Sistema de Automatizado de Gestión Judicial.
5	En caso que no se admita la demanda porque requiere alguna corrección, el juzgado la ordenará a corregir y se notificará por edicto en los murales de la secretaria. En aquellos casos donde se utiliza expediente judicial electrónico, el edicto se publicará en la página <a href="https://ojpanama.organojudicial.gob.pa">https://ojpanama.organojudicial.gob.pa</a> , lo podrá encontrar tanto en el expediente judicial electrónico, como en el ícono denominado "Edictos", por lo que puede consultarlo desde cualquier sitio donde se encuentre. En ambos casos, el mismo será publicado por un término de cinco (5) días. El tribunal concederá a la parte actora, el término de cinco (5) días para que corrija la demanda presentada, advirtiéndole que de no realizarse las correcciones pertinentes, ésta se tendrá como no presentada sin producir efecto jurídico alguno. El auto que rechace la demanda podrá ser impugnada a través del recurso de reconsideración.

6	Si el usuario corrige la demanda en el tiempo determinado, seguirá el curso del proceso mediante la admisión de la misma y estableciendo fecha de audiencia. Esta se notificará a las partes de forma personal.
7	Si no se ubica al demandado o la sociedad demandada en la dirección suministrada en la demanda, el juez ordenará al usuario demandante que indique una nueva domicilio del demandado o agente económico. Se fijará un edicto en los tableros de la secretaría por cinco (5) días para que el demandante aporte una dirección de domicilio para notificar al demandado. Con esta nueva dirección, el notificador procederá a ubicar a la contraparte. En el caso de ser ubicado el demandado o la sociedad demandada, se podrá notificar a través de la entrega de una nota informativa a un empleado de la empresa, otorgándole un término de tres (3) días para comparecer al tribunal, si no lo hace, se notificará mediante emplazamiento por edicto, explicado en el punto que continúa.
8	Si el usuario jura desconocer un nuevo domicilio o el paradero de la parte demandada, solicitará al tribunal notificar al demandado mediante emplazamiento por edicto. Por lo cual, el tribunal dictará resolución que lo ordena emplazar por edicto, confeccionando el edicto emplazatorio correspondiente, el cual permanecerá fijado por el término de diez (10) días en los estrados del tribunal y cuya copia será entregada a la parte actora para su respectiva publicación en un diario de circulación nacional durante cinco (5) días, la cual deberá cubrir los gastos de las publicaciones, con el objeto de que el representante legal de la sociedad demandada o el demandado, comparezca de manera directa o mediante abogado. En aquellos casos donde se utiliza expediente judicial electrónico, el edicto se publicará en la página <a href="https://ojpanama.organojudicial.gob.pa">https://ojpanama.organojudicial.gob.pa</a> , lo podrá encontrar tanto en el expediente judicial electrónico, como en el ícono denominado Edictos, por lo que puede consultarlo desde cualquier sitio donde se encuentre. El interesado deberá publicar el edicto por cinco (5) días en un diario de circulación nacional. Luego de diez (10) días transcurridos después de la última publicación, la secretaría hará un informe y desfirmará el edicto emplazatorio. En el caso que el demandado no comparezca, se designará a Defensor de Ausente para que lo represente, con quien se continuará el proceso y se fijará nueva fecha de audiencia de ser necesario. Esta decisión se notificará de forma personal a las partes dándole traslado al defensor del auto que lo designa y el proceso seguirá su curso. (El demandante está obligado a dar al defensor lo necesario para dichos gastos, deberá pagar el Defensor de Ausente en concepto de honorarios).
9	En el caso que el demandado o la sociedad demandada no compareciera después de ser citado o notificado del auto que admite la demanda, con expresión del objeto de citación, y no hubiera manifestado oportunamente tener impedimento atendible; en el acto de audiencia el tribunal oír al demandante y practicará las pruebas presentadas. El juez decidirá lo que corresponda.
10	En el caso de haber sido notificadas las partes (demandante vs. demandado) del proceso, se celebrará la audiencia en la fecha que ha sido determinada. En el acto de audiencia el tribunal hará comparecer a las partes, oír sus razones y procurará averiárlas. Si no lo consigue se procede con la siguiente etapa que consiste en la contestación de la demanda y previo análisis sobre la admisión de pruebas, examinará los testigos y los documentos, practicará los medios de pruebas propuestos por las partes y escuchará sus alegaciones.
11	Las partes pueden recurrir, mediante orientación del despacho, al Centro de Mediación del Órgano Judicial para tratar de llegar