

TÍTULO

VI

Procedimientos

Capítulo I

Aspectos generales

Idioma

Art. 59.-

El idioma en que se desarrollarán los procedimientos será el castellano. Si la persona no puede darse a entender en castellano, podrá hacerse acompañar de un intérprete. En caso de personas con discapacidad que no puedan comunicarse verbalmente, la Defensoría podrá facilitar o gestionar la intervención de un intérprete.

Para una mejor atención, el Centro contará con ejemplares de la Ley y este Reglamento en sistema braille.

Representación

Art. 60.-

La comparecencia de las partes e interesados en los diversos procedimientos ante la Defensoría, podrá realizarse personalmente o a través de representante debidamente acreditado.

Los poderes para ejercer representación ante la Defensoría podrán otorgarse por escritura pública o mediante escrito firmado por la parte interesada. Este escrito podrá presentarse personalmente o por medio de tercero, en cuyo caso deberá legalizarse notarialmente la firma respectiva.

También podrá designarse al apoderado en audiencia, de lo que se dejará constancia en el acta respectiva.

En el caso de representación en el trámite de los medios alternos de solución de controversias, el apoderado deberá estar facultado de manera expresa para tal efecto.

Adopción de medidas cautelares por la Presidencia de la Defensoría

Art. 61.-

La Presidencia de la Defensoría podrá decretar, mediante resolución motivada, las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la Ley, cuando concurrieren los supuestos que en ella se establecen. En la resolución respectiva, se señalarán los términos en los que se adopta la medida y se podrá delegar al empleado o funcionario que ejecutará la medida, expresando la forma en que deberá hacerse efectiva.

Para tal fin, al momento de ejecutar la medida cautelar, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán levantar actas en las que se haga constar las circunstancias que originan la situación de riesgo, con las formalidades establecidas en el Art. 101 de la Ley. Las actas serán firmadas también por el proveedor y en caso de negarse a ello, deberá hacerse constar dicha circunstancia en la misma.

La documentación correspondiente deberá remitirse a la Presidencia de la Defensoría, para los efectos legales previstos en el Art. 99 de la Ley.

Formalidades para la práctica de diligencias

Art. 62.-

Para la práctica de inspecciones y de cualquier otra diligencia fuera de la institución, los empleados o funcionarios de la Defensoría deberán identificarse con el carné que se les proporcionará y acreditar su intervención con la delegación que al efecto emita la Defensoría.

Practicada la diligencia, deberán levantar acta que firmarán juntamente con el proveedor o el encargado del establecimiento, quien deberá estampar el sello correspondiente. En caso que este se negare a firmar, deberá hacerse constar dicha circunstancia.

Actas, informes y demás documentos de funcionarios de la Defensoría

Art. 63.-

Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad.

El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.

Medios de notificación

Art. 64.-

Las notificaciones podrán realizarse utilizando cualquier medio técnico, sea electrónico, magnético o cualquier otro, que posibilite la constancia por escrito, permita comprobar su recepción y ofrezca garantías de seguridad y confiabilidad. De la misma forma, podrá citar, solicitar informes y, en general, efectuar toda clase de acto de comunicación procesal.

Cuando se señale lugar para recibir notificaciones, estas podrán realizarse

por el medio que autorice el solicitante o interesado, siempre que se deje constancia por escrito de la recepción de la notificación.

En el supuesto de haberse autorizado la notificación por medio de correo postal, se practicará mediante envío de una copia certificada de la resolución o acto correspondiente a la dirección señalada para tal efecto.

Obligación de informar

Art. 65.-

Los proveedores están obligados a poner a disposición de la Defensoría la información que les sea requerida, para el cumplimiento eficiente de las funciones de la institución.

La autoridad que realice el requerimiento deberá determinar en cada caso el plazo dentro del cual el proveedor deberá cumplirlo, teniendo en cuenta la naturaleza de la información solicitada. Dicho plazo no podrá ser inferior a tres días.

Formalidades de escritos de proveedores

Art. 66.-

Todo escrito dirigido por los proveedores a la Defensoría, ya se trate de peticiones o de cumplimientos a requerimientos realizados por funcionarios o empleados de aquella, deberá ser firmado por el proveedor o su representante.

En caso de representación, deberá adjuntarse al escrito correspondiente, la documentación con que se legitime la personería con la que actúa el representante.

Remisión de escritos a autoridades competentes

Art. 67.-

Cuando los administrados presenten escritos ante unidades organizativas u oficinas de la Defensoría que no sean las competentes para decidir sobre las respectivas peticiones, estas deberán remitir el escrito correspondiente a la unidad u oficina que resulte competente para decidir sobre lo planteado.

En caso que la Defensoría del Consumidor no sea competente para resolver las peticiones planteadas por los ciudadanos, la Presidencia de la institución deberá remitirlas por escrito a la otra autoridad o institución de la Administración Pública que resulte competente, conforme a las leyes.

Capítulo II

Medios alternos de solución de conflictos

SECCIÓN I

DENUNCIA, AVENIMIENTO, CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN

Análisis de denuncia

Art. 68.-

Interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias, la Defensoría analizará, dentro de un plazo máximo de tres días contados a partir de la presentación, si la materia sobre la que versa es de su competencia, si la controversia puede ser sometida a medios alternos y si el reclamo reúne los requisitos previstos por el legislador.

En los casos en que la interposición de la denuncia se realice por medios no presenciales o a través de ventanillas de atención descentralizadas, el plazo de análisis de procedencia de la misma podrá extenderse hasta cinco días.

Durante esta fase de análisis de la denuncia, la Defensoría podrá realizar gestiones frente al proveedor, que permitan complementar o aclarar los datos aportados en la misma.

Improcedencia de los medios alternos de solución de controversias

Art. 69.-

Será declarada la improcedencia de los medios alternos de solución de controversias, con relación a aquellas disputas entre proveedor y consumidor que no sean susceptibles de transacción y de las que estén inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición o no sean susceptibles de transacción.

El acto que declare la improcedencia del sometimiento a los medios alternos de solución de controversias, será emitido por el Director del Centro de Solución de Controversias o, en su caso, por los Gerentes de las oficinas regionales, en el plazo de tres días contados a partir de la presentación de la solicitud.

Declarada la improcedencia, se iniciará el procedimiento sancionatorio mediante la remisión al Tribunal Sancionador de la certificación respectiva por parte del Centro de Solución de Controversias.

Prevención al denunciante

Art. 70.-

En caso que la denuncia no cumpliera con los requisitos formales, se prevendrá al denunciante para que dentro del plazo de tres días subsane lo que corresponda. La comunicación de la prevención deberá realizarse al día siguiente de emitido el acto de prevención.

Inadmisión de la denuncia

Art. 71.-

Si la prevención que se hubiere realizado no fuere subsanada en el plazo establecido para ello, el Centro de Solución de Controversias o la Gerencia de la oficina regional, en su caso, declarará inadmisibles las denuncias.

Serán también improponibles, las denuncias sobre asuntos que no constituyan materia de protección al consumidor, en los términos que establecen los Arts. 2 y 3 de la Ley.

El acto que declare la inadmisión de la denuncia, admitirá recurso de revocatoria en un plazo máximo de tres días, el cual deberá ser interpuesto ante quien lo emitió.

Efecto de la prescripción de las acciones

Art. 72.-

Será improponible cualquier denuncia, en los casos en que hubiese transcurrido el plazo de prescripción previsto en el Art. 107, inciso 1° de la Ley, por lo que no podrá darse trámite a la misma.

Aplicación de disposiciones de manera complementaria

Art. 73.-

En lo que no estuviere regulado, para el desarrollo de las audiencias de conciliación, se aplicarán las disposiciones de la Ley que regulan las audiencias de mediación.

Comunicación de acuerdo de arreglo de controversia

Art. 74.-

En cualquier etapa del desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos y siempre que no se hubiese pronunciado resolución decretando

el desistimiento, conforme al Art. 112 de la Ley o decidiendo remitir el expediente al Tribunal Sancionador, el consumidor podrá comunicar al Centro de Solución de Controversias que ha llegado a un acuerdo directo con el proveedor, que permita poner fin a la controversia, de lo cual se levantará un acta. En ese caso, el Centro dará el debido seguimiento al acuerdo al que las partes hubieren podido llegar.

Oportunidad de desistir

Art. 75.-

Interpuesta una denuncia ante el Centro de Solución de Controversias, el interesado podrá desistir de la misma, hasta antes de que se hubiere remitido la certificación correspondiente para dar inicio al procedimiento sancionatorio.

Avenimiento

Art. 76.-

Una vez admitida la denuncia, se procurará lograr un avenimiento entre el consumidor y el proveedor, en los términos establecidos en el Art. 110 de la Ley.

Si no se llegare a un avenimiento entre las partes, se hará constar dicha circunstancia en acta.

Ratificación de la denuncia

Art. 77.-

Concluida la etapa de avenimiento sin arreglo o habiéndose incumplido el acuerdo de avenimiento, la parte consumidora deberá ratificar la denuncia por cualquier medio y cuando corresponda, la Defensoría le prevendrá, a efecto que presente la documentación necesaria para continuar con el procedimiento.

Conciliación

Art. 78.-

En los casos en que proceda la conciliación, conforme a lo establecido en el Art. 111 de la Ley, la Defensoría realizará el nombramiento del conciliador, dentro del término de cinco días, pudiendo designar además un sustituto para que pueda comparecer a la audiencia, en caso que el conciliador designado no se presentare por razones de fuerza mayor.

En el mismo plazo, se fijará fecha y hora para la audiencia conciliatoria, la cual podrá realizarse en una o varias sesiones.

Si en la sesión, las partes deciden de común acuerdo posponer la discusión para una sesión futura, se suspenderá la audiencia de conciliación y se fijará nueva fecha para continuarla. En tal caso, se levantará un acta haciendo constar la suspensión y la fecha en que se celebrará la nueva sesión.

De la mediación

Art. 79.-

La mediación procederá cuando el consumidor lo solicite de manera expresa. En este caso, la Defensoría realizará el nombramiento del mediador, dentro del término de cinco días, pudiendo también designar un sustituto para que comparezca a la audiencia, en el caso que el mediador designado no se presentare por razones de fuerza mayor.

En el mismo plazo se fijará fecha y hora para la audiencia de mediación, la cual podrá realizarse en una o varias sesiones.

Acuerdo y acta

Art. 80.-

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley y en este Reglamento, las partes suscribirán un acuerdo de mediación o de conciliación, que también será firmado por el mediador o el conciliador, en el que se consignarán de manera expresa los puntos acordados. También deberán incorporarse las obligaciones que se generen del entendimiento, el lugar, las condiciones y plazos para su cumplimiento, en los casos en que haya lugar, así como los efectos del documento.

El acuerdo se recogerá en un acta que las partes y el funcionario del Centro suscribirán en triplicado y se expedirán tantas copias como partes hubiere.

Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno, el mediador o conciliador redactará un acta haciendo constar únicamente la ausencia de acuerdo, excluyendo toda otra declaración o manifestación que estas vertieren en la audiencia.

Conclusión de procedimientos de medios alternos de solución de conflictos

Art. 81.-

Los procedimientos de medios alternos de solución de conflictos concluirán, por las siguientes causas:

- a) Por el logro de acuerdo, total o parcial, entre las partes;
- b) Por acuerdo alcanzado en arreglo directo entre las partes;

- c) Por la falta de acuerdo, en cuyo caso se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador;
- d) Por desistimiento;
- e) Por no haber subsanado la prevención formulada con relación a la ratificación de la denuncia; y,
- f) Por la inasistencia no justificada a las audiencias programadas, con las consecuencias establecidas en el Art. 112 de la Ley.

Seguimiento del acuerdo

Art. 82.-

Será obligación del Centro, verificar el efectivo cumplimiento de los acuerdos suscritos por las partes, bajo las siguientes pautas de actuación:

- a) El sistema de seguimiento y verificación por parte del Centro, se realizará a través de llamadas telefónicas, contactos electrónicos, o por medios escritos;
- b) El seguimiento se hará una vez vencido el plazo establecido en el acuerdo como fecha máxima para el cumplimiento de lo acordado; y,
- c) Del seguimiento se deberá dejar constancia en acta suscrita por la persona designada para tal fin.

SECCIÓN II DEL ARBITRAJE

Acreditación de árbitros

Art. 83.-

La Presidencia de la Defensoría acreditará a los árbitros institucionales y ordenará su inclusión en la lista oficial de árbitros del Centro.

Cuando las partes soliciten el nombramiento de árbitros independientes, la Presidencia deberá autorizar la participación de los mismos.

Procedimiento de acreditación

Art. 84.

Para ser acreditado como árbitro, el interesado deberá presentar una solicitud por escrito ante el Centro de Solución de Controversias, acompañada de su hoja de vida y la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y sus reglamentos.

El Centro de Solución de Controversias evaluará la documentación y, de ser procedente, propondrá al titular de la institución la acreditación del solicitante. La Presidencia decidirá mediante resolución razonada.

En caso que se decida la acreditación de árbitros institucionales, se ordenará su incorporación en la lista de árbitros autorizados por la Defensoría.

Para la acreditación de los árbitros de las instituciones con las que exista convenio, éstas remitirán el listado a la Defensoría con la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y este Reglamento, para los efectos indicados en los incisos anteriores.

En el caso de los árbitros institucionales, deberán además comprobar la participación y, en su caso, la aprobación de los cursos de especialización, congresos, conferencias o seminarios que realice la Defensoría, así como la aceptación a realizar posteriormente los cursos de actualización que se les requieran. Asimismo, deberán manifestar que aceptan las tarifas del arancel de pago de árbitros que emita la Defensoría.

Imparcialidad de los árbitros

Art. 85.-

Todo árbitro nombrado debe ser y permanecer imparcial e independiente ante las partes en la causa que se ventila.

De igual manera, toda persona propuesta como árbitro, antes de aceptar su nombramiento, hará saber a las partes, al Centro y a los demás árbitros que hayan sido nombrados, cualquier circunstancia que no garantice su imparcialidad.

Asimismo, si en el período comprendido entre la aceptación del cargo y la oportunidad en la cual se dicte laudo, surge alguna situación que afecte su imparcialidad o independencia, el árbitro deberá comunicarlo inmediatamente y por escrito al Centro.

Rechazo del nombramiento por parte de los árbitros

Art. 86.-

Si todo o parte del tribunal designado por las partes, no aceptare el encargo, el Coordinador del Centro procederá conforme lo hubieren previsto estas.

Si no hubieren previsto tal situación, el Coordinador convocará a las partes a una audiencia para la designación del o los árbitros que resulten necesarios.

Recusación de los árbitros

Art. 87.-

Los árbitros nombrados por el Centro o por las partes, podrán ser recusados por circunstancias motivadas que hagan dudar de su imparcialidad. La Dirección del Centro dictará una orden para la suspensión del asunto, dará

audiencia al árbitro recusado en la siguiente audiencia y emitirá decisión al respecto, dentro de los dos días siguientes a la audiencia conferida.

El árbitro que hubiere sido recusado podrá renunciar a su cargo, sin que ello implique aceptación de los hechos aludidos en la recusación.

Si el Centro admitiera los motivos de recusación, la parte que nombró al árbitro lo sustituirá y la audiencia deberá instalarse en los siguientes dos días. En caso que la parte no realice el nombramiento, lo hará el Centro, del listado de árbitros institucionales.

Tarifas y honorarios de los árbitros

Art. 88.-

La remuneración de los árbitros institucionales, excepto los que actúen en virtud de un convenio, correrá a cargo de la Defensoría y se realizará en la cuantía y forma establecidas en el arancel de pago de árbitros que apruebe la institución, por medio del Presidente, el cual será revisado cada año.

Exclusión de la lista de árbitros institucionales

Art. 89.-

El Presidente de la Defensoría podrá, por iniciativa propia o a solicitud del Director del Centro de Solución de Controversias, suprimir o excluir árbitros del listado de la Defensoría, cuando se compruebe fehacientemente que han dejado de cumplir con alguno de los requisitos que habilitaron su nombramiento o que en su desempeño hayan mostrado una conducta reñida con los principios o valores institucionales.

Para tal efecto, se conferirá audiencia al árbitro durante el término de cinco días para que se pronuncie sobre el incumplimiento que se le atribuye y presente las pruebas que considere pertinentes. Valorada la argumentación y pruebas presentadas, se emitirá el pronunciamiento que conforme a Derecho corresponda.

Capítulo III

Del procedimiento sancionador

Denuncia de la Presidencia de la Defensoría con medida cautelar previa

Art. 90.-

En los casos en que la Presidencia de la Defensoría hubiese dictado

medida cautelar y corresponda iniciar procedimiento ante el Tribunal Sancionador, presentará la denuncia respectiva en los términos que indica el Art. 143 de la Ley, dentro del término de cinco días posteriores a la adopción de la medida.

Si de la Presidencia de la Defensoría no se presentare la denuncia para el inicio del procedimiento sancionatorio en el término legal, la medida perderá su vigencia, quedando a salvo el derecho de los consumidores afectados, de promover los procedimientos administrativos o judiciales que correspondan.

Remisión de expediente al Tribunal Sancionador o a la Presidencia de la Defensoría

Art. 91.-

En los casos en que el procedimiento sancionador deba iniciar con la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, el expediente tramitado en esta sede deberá cerrarse con un acto administrativo que exprese que no se llegó a acuerdo alguno, que una de las partes desistió de someter el conflicto a medios alternos de solución de conflictos, o que se declaró la improcedencia de estos medios. La certificación de este acto será remitida al Tribunal en el plazo establecido por la Ley.

Tratándose de intereses colectivos o difusos, no obstante llegarse a un arreglo conciliatorio, se remitirá el expediente a la Presidencia de la Defensoría, para que proceda a presentar la denuncia que permita iniciar el procedimiento sancionatorio, en los casos en que existan elementos suficientes sobre el posible cometimiento de una infracción.

Prevención

Art. 92.-

Cuando la denuncia tuviere defectos u omisiones que deben ser subsanados o corregidos por el denunciante, el Tribunal Sancionador prevendrá por una sola vez al denunciante para que, en un plazo no mayor de tres días contados a partir del día siguiente al de la respectiva notificación, subsane la prevención.

Inadmisibilidad

Art. 93.-

El Tribunal Sancionador declarará inadmisibles la denuncia, cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- a) El denunciante no subsane o corrija, dentro del plazo establecido, los

- defectos de la denuncia señalados en la prevención que se le hubiese hecho; o,
- b) La denuncia y la respuesta a la prevención que se le hubiere realizado al denunciante no contengan los elementos necesarios para imputar el presunto cometimiento de una infracción a la Ley.

La inadmisión de una denuncia declarada por el Tribunal Sancionador deja a salvo el derecho del denunciante de presentar una nueva denuncia, si fuere procedente.

Resolución de improponibilidad

Art. 94.-

Cuando el asunto denunciado no constituya materia de protección al consumidor o cuando se compruebe que el denunciante o denunciado no se encuentra legitimado pasivamente, la denuncia será declarada improponible.

Auto de inicio y citación del presunto infractor

Art. 95.-

El procedimiento iniciará mediante una resolución que contenga esencialmente una breve descripción de los hechos que motivan su inicio, la identificación del presunto infractor, así como la calificación preliminar de la o las posibles infracciones y de la correspondiente sanción.

En el mismo acto, se ordenará la citación del presunto infractor para que comparezca a ejercer su defensa en el término de cinco días contados a partir del siguiente al de la notificación, o en el de tres días, en el caso de procedimiento simplificado al que se refiere el Art. 144-A de la Ley. Asimismo, se hará el pronunciamiento que corresponda sobre las medidas cautelares, en su caso.

En la notificación o citación, se hará del conocimiento del presunto infractor el texto íntegro del auto de inicio y deberá entregársele copia de la denuncia y de la documentación recabada por la Defensoría, previo al inicio del procedimiento sancionatorio.

Medidas cautelares

Art. 96.-

En los casos que la Presidencia de la Defensoría haya decretado medidas cautelares conforme a lo dispuesto en los Arts. 99 y 100 de la Ley, una vez recibida la denuncia, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a audiencia especial, a fin que se pronuncie sobre las medidas decretadas.

Dicha audiencia deberá celebrarse dentro de las cuarenta y ocho horas posteriores a la notificación del acto que la ordena.

El proveedor también podrá comparecer mediante escrito, exponiendo sus argumentos.

Valoradas las razones expuestas por el proveedor, en la resolución de inicio del procedimiento, el Tribunal resolverá sobre las medidas cautelares, ya sea confirmándolas, modificándolas o revocándolas.

Cuando la denuncia deba tramitarse conforme al procedimiento simplificado y se hubieren adoptado medidas cautelares anticipadamente, el Tribunal dará audiencia al proveedor en la misma resolución de inicio, para que se pronuncie sobre las medidas decretadas en el mismo plazo otorgado para la contestación. Cuando sea el Tribunal Sancionador el que adopte las medidas, deberá motivar la procedencia de las mismas, justificando la concurrencia de los supuestos previstos en el Art. 99 de la Ley. También deberá expresar claramente los alcances de la medida adoptada.

En este caso, el proveedor podrá pronunciarse sobre las medidas cautelares al comparecer en el procedimiento sancionatorio a ejercer su defensa.

Para la ejecución de las medidas decretadas, el Tribunal solicitará a la Defensoría la colaboración necesaria.

Medios de prueba

Art. 97.-

Las partes podrán solicitar la práctica de las pruebas que estimen pertinentes y el Tribunal podrá también ordenarlas de oficio.

Cuando el Tribunal disponga la realización de prueba pericial, podrá nombrar a los peritos de entre los incluidos en la lista con que cuente la Defensoría, o de entre los que presten sus servicios con base en convenios o acuerdos de cooperación celebrados por la Defensoría con otras instituciones. También, podrá solicitarse el apoyo a otras instituciones de la Administración Pública, para la designación de un experto en la materia de que se trate.

Resolución final

Art. 98.-

La resolución final se emitirá en el término de diez días después de concluidas las actuaciones.

Recurso de revocatoria

Art. 99.-

La resolución final admitirá recurso de revocatoria, el cual deberá tramitarse conforme al Derecho Común.

En caso de haberse realizado aclaraciones o correcciones a la resolución final, el recurso de revocatoria podrá presentarse dentro de los tres días siguientes a la notificación de esta última resolución.