

## 55 anomalías en 780 restaurantes verificados por ACODECO, sobre manejo de propinas

Con las recientes modificaciones realizadas a la ley 45 de 2007, sobre Protección al Consumidor referente a las propinas, la ACODECO ha verificado 780 restaurantes en todo el país, detectando en ellos, 55 anomalías debido a que algunos de estos establecimientos aún están totalizando en sus precuentas, de manera automática, el cobro de dichas retribuciones que deben tener el carácter de voluntario, no obligatorio. En otra parte de los casos, no se brinda claramente las opciones que tienen los comensales al respecto, en el momento de pagar.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, precisó que algunos restaurantes están utilizando una especie de “tablita” en donde se especifican los porcentajes de propinas sugeridas, en base al consumo, lo que no es ilegal. Al final, los consumidores tienen la última palabra sobre pagarla o no.

En este sentido, la ACODECO se encuentra analizando cada caso en particular para determinar sanciones, si se ha violado la Ley, que pueden partir de los 500 balboas e insta a la población a seguir denunciando, a través de todos los medios disponibles, tales como la línea gratuita 130, en facebook o twitter @acodecoresuelve, las irregularidades que se presenten sobre el particular.

La norma señala que, salvo que se trate de servicios precontratados en los que determinen el cargo de propina, será la única excepción sobre cobros de ésta, así como puede ser sugerida por el establecimiento. (Ver ilustración).

La infografía presenta el logo de ACODECO y una definición de propina: "PROPINA Es una gratificación voluntaria por la atención recibida". Se muestra un ejemplo de una "PRE-CUENTA" con dos opciones: "Sin propina" (Consumo: B/.10,00, Impuesto: 7%, Total: B/.10,70) y "Con propina" (Consumo: B/.10,00, Impuesto: 7%, Propina sugerida: 10%, Total: B/.11,70). Un servidor ofrece un plato y una bebida. Se listan tres puntos clave: "NO es obligatoria", "NO importa la denominación que se utilice" y "Si podrá ser sugerida". Se menciona que "Si puede incluirse en los servicios pre-contratados". En la parte inferior, se muestran los canales de contacto: Facebook (@acodecoresuelve), Twitter (@acodecoresuelve), la línea gratuita 130 para consultas y denuncias, un chat en línea y un QR code. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en el sitio web www.acodeco.gob.pa.