

Panamá, 6 de octubre de 2017

Más de un centenar de casos por celulares procesa el Departamento de Decisión de Quejas

Un total de 186 quejas por diversos motivos ha recibido la ACODECO en contra de más de 50 establecimientos dedicados a la venta de teléfonos celulares por un monto de B/.41,725.80 en el periodo comprendido entre enero a agosto del presente año.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, precisó que posiblemente estamos ante el producto de mayor uso masivo de la población, tales como lo son los teléfonos móviles, que no escapan a las reclamaciones de los consumidores a consecuencia de desperfectos en los equipos y de paso, los incumplimientos de garantías, a pesar que las compañías ejercen rigurosos controles de calidad antes de salir al mercado.

El incumplimiento de garantías, con 153 casos y un monto de B/.32,476.74, representa el 82.2% de los procesos. Las siguientes causales, con 8 quejas, son los equipos defectuosos e igual cantidad, por incumplimiento de servicio. (Ver cuadro).

El promedio general de cada equipo de telefonía celular, causante de los reclamos, es de B/.224.33. El año pasado, cuando se tramitaron 262 quejas por celulares y una cuantía de B/.68,847.89 el promedio fue de B/.262.00.

Se recomienda a los compradores de equipos de comunicación celular, conocer la garantía del producto y que ésta sea por escrito, seguir las instrucciones de uso del aparato y tener presente que aunque es una facilidad tecnológica, también requiere de los

respectivos cuidados que cada usuario le pueda brindar.

QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2017

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B.)
Incumplimiento de garantía	153	32,476.74
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Venta engañosa	2	741.15
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Devolución de dinero	1	74.50
Custodia de bien	7	2,943.75
Falta de información	2	1,031.00
Daño y perjuicio	1	1,224.99
TOTAL	186	41,725.80