

Panamá, 10 de octubre de 2018

Quejas por más de B/. 52 millones presentaron los consumidores ante la ACODECO

Entre enero y septiembre de este año, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) recibió 2,801 quejas de diferentes consumidores, en todo el país, por una cuantía total de B/.52,772.444.00.

El administrador general, Oscar García Cardoze, señaló que los reclamos por incumplimiento de garantía siguen ocupando el primer lugar en el Tablero de Quejas, mientras que las cláusulas abusivas presenta el monto más elevado debido a que se relacionan con las empresas inmobiliarias. Destacó que hasta septiembre se ha logrado resolver a favor de los consumidores 1,996 quejas por más de B/. 28 millones.

Estos casos fueron originados por 82 actividades, en gran parte inmobiliarias, funerarias, venta de electrodomésticos, celulares y agencias de autos, entre otras. Las quejas contra empresas inmobiliarias ocupan el primer lugar, de las reclamaciones reportadas por los consumidores, totalizando 673 casos por B/.46,843,026.00.

Sobre los motivos de los reclamos formales de los consumidores ante la ACODECO, se destacan 901 por incumplimiento de garantía (B/.3,489,841.00); 502 casos por falta de información (B/.376,254.00); 349 por cláusulas abusivas en contratos (B/.35,938.068.00); 224 debido a incumplimiento de contrato (B/.5,894.111.00); 200 por incumplimiento de servicio (B/. 438,807.00), entre otras causas.

A Través del Tablero de Quejas de la página web www.acodeco.gob.pa se pueden visualizar todos los casos presentados, así como los diferentes agentes económicos que han sido objetos de reclamos por los consumidores.

Cabe destacar que las quejas deben presentarse formalmente ante el Centro de Atención en la sede central ubicado en Plaza Córdoba, Vista Hermosa, y en las administraciones regionales de la ACODECO. Es importante traer copia de la cédula y los documentos, tales como contratos, facturas, certificados de garantía, folletos publicitarios, y todo lo que sirva como prueba del reclamo. Para más información u orientación, pueden llamar a la línea de atención gratuita 130, de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

#	ACTIVIDAD	QUEJAS	MONTO (B./.)
1	INMOBILIARIAS	673	46,843,026
2	FUNERARIAS	253	54,627
3	ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS	199	104,597
4	CELULARES	199	45,644
5	AGENCIA DE AUTOS	179	2,973,026
6	TV POR CABLE	145	7,134
7	ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	117	50,963
8	HOTELES O PLANES VACACIONALES	104	484,600
9	MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO	99	54,320
10	VENTA DE AUTOS USADOS	76	603,366
		2,801	52,772,444
#	MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./.)
1	INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	901	3,489,841
2	FALTA DE INFORMACIÓN	502	376,254
3	CLAÚSULA ABUSIVA	349	35,938,068
4	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	224	5,894,111
5	INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	200	438,807
6	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	89	5,846
7	ANULACIÓN DE CONTRATO	81	63,678
8	VICIO OCULTO	75	2,649,815
9	CUSTODIA DE BIEN	67	147,733
10	FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	64	3,072,670
11	COBRO INDEBIDO	59	102,401
12	RESCINDIR CONTRATO	52	6,404
13	DAÑO Y REPARACIÓN	45	78,500
		2,801	52,772,444