

Panamá, 13 de mayo de 2019

## **El 25.9% de las quejas ante la ACODECO se debe a la falta de información**

La falta de información representó la segunda causal de reclamos interpuestos ante el Departamento de Decisión de Quejas de la ACODECO, tras 209 procesos por la suma de B/. 278,833.55, durante el primer trimestre de 2019 y que a la vez aglutina el 25.9%, entre un total de 16 tipos de motivos atendidos por esta instancia.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, precisó que “uno de los motivos entre las quejas presentadas por los consumidores contra los agentes económicos, lo constituye la carencia de datos o procedimientos, en las que solicitan la devolución de la suma pagada a la empresa, toda vez que la misma ha incumplido con esta obligación constituida en las normas de protección al consumidor”.

Uno de los derechos que posee todo consumidor respecto a los proveedores de bienes y servicios, es recibir toda la información sobre las características de lo ofrecido, de manera clara y veraz, a fin de poder tomar una decisión de compra con todos los elementos necesarios.

Cabe destacar que la principal causa de quejas, es el incumplimiento de garantías, con 270 casos y una cuantía de B/.727,248.47, representando con ello, el 33.5% de los reclamos menores a B/.5,000.00 interpuestos ante la Autoridad.

Si el monto de las quejas supera la cifra anterior, se desarrolla bajo el proceso de Conciliación, que es otra de las opciones para atender las insatisfacciones que presenten los consumidores.

Entre enero y marzo del año en curso, el Departamento de Decisión de Quejas abrió un total de 806 expedientes por la suma de B/.1,567,331.34. El monto promedio de éstas alcanzó los B/.1,944.58. El tercer lugar de estas reclamaciones lo ocupa 87 casos de incumplimientos de contratos por B/.3,189.51 para un 10.8%. En resumen, las tres primeras causales de quejas representan el 70,2% de la estadística, disponible en [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa).

Se recomienda previo a la compra de cualquier producto o la adquisición de un servicio, obtener la mayor cantidad de información por parte del proveedor y no solo el término de la garantía en caso de reclamos, sino verificar que dichas notificaciones sean por escrito, sobre todo a la hora de contratar un servicio con una empresa o comprar muebles con características especiales, por ejemplo.