

Falta de precios a la vista, la denuncia más común en enero 2018

El informe mensual de enero 2018, presentado por ACODECO, destaca que la falta de precios a la vista con 42 denuncias, cobro distinto al informado (41), seguido de los productos vencidos (36), la falta de información (23) y no entregar constancia de pago con igual cantidad, fueron las denuncias más presentadas por los consumidores en el primer mes del año 2018.

El administrador general, Oscar García Cardoze, dijo que siendo más portables, con el app ACODECO disponibles para celulares Android y iOS, los consumidores, tienen acceso no solo a llamar gratuitamente al 130, sino a denunciar irregularidades en el mercado, buscar orientación y tener en tiempo actualizado incluso, información sobre las empresas que se han sancionado, lo que les permite tomar decisiones antes de adquirir un producto o un servicio.

Estos reclamos han sido comunicados a través de los diversos medios con que cuenta dicha entidad, tales como redes sociales, llamadas o de forma presencial, entre otros y que pueden observarse entrando a www.acodeco.gob.pa. (Ver cuadro), en donde además aparece el Tablero de Quejas y el Tablero de Multas impuestas a comercios por faltas a la Ley de protección al consumidor.

La suma total del primer mes del año, alcanza las 469 denuncias, de las cuales 243 corresponden a la verificación de productos y servicios –las más sobresalientes detalladas al inicio de esta información– y que también incluyen 10 casos de productos deteriorados o en mal estado, información no veraz (8), propina sugerida con estructura incorrecta, ventas atadas y el cobro de 7% en útiles escolares, todos con 7 reclamos. El total de multas impuestas ascendió a B/. 225,800.

Entre las vías más utilizadas, para denunciar están disponibles el ‘ACODECO Contact Center’, que ha atendido el 21% de las atenciones (a la línea gratuita 130 o 510-1300), y a través del APP de ACODECO, que registra el 14%, seguido del correo con 13%.

RESUMEN DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL Desde el Martes 02 Enero hasta Miércoles 31 Enero 2018

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORÍA DE DENUNCIA	DENUNCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	2	0,82%
cobra un precio distinto del informado	41	16,87%
cobro adicional al precio informado	5	2,06%
cobro del 7% en útiles escolares	7	2,88%
discriminación	6	2,47%
falta de coordinación de colegios	3	1,23%
falta de información	23	9,47%
información no veraz	8	3,29%
materiales de construcción	2	0,82%
no aceptan centavos	2	0,82%
no da constancia de pago	23	9,47%
no dan centavos vuelto	5	2,06%
precio superior al regulado	1	0,41%
produc. no cumple peso declarado	2	0,82%
producto con doble precio	4	1,65%
producto deteriorado o en mal estado	10	4,12%
producto/servicio sin precio a la vista	42	17,28%
producto sin fecha de vencimiento	6	2,47%
producto vencido	36	14,81%
propina sugerida,estruct. incorrecta	7	2,88%
sin precio a la vista	1	0,41%
venta atada o condicionada	7	2,88%
TOTAL	243	100,00%

Fuente: ACODECO