

## Más de 90 quejas por celulares recibe ACODECO

En los primeros cinco meses de 2016, las quejas por teléfonos celulares ascendieron a 92, por un monto de B/. 24,425.77, de acuerdo al Departamento de Decisión de Quejas, de ACODECO. De dicho total, 78 corresponden a incumplimiento de garantías, servicios no honrados (4), mercancía defectuosa (4) la falta de información (3), mientras que 2 tratan sobre custodia de bien y con un caso, la venta engañosa (ver cuadro).

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, recomendó a los consumidores analizar las diversas ofertas que existen en el mercado de celulares y no dejarse llevar por el equipo de moda, dado que son aparatos que cambian de modelo y precio con bastante frecuencia. Exija el certificado de garantía del producto y confirmar que el taller de servicio técnico, está en Panamá.

Los dispositivos en mención, son de alto consumo en la población panameña, a tal punto que existen más de 6,9 millones de líneas activas (de acuerdo a la ASEP-dic.2015). A pesar de la tecnología en la fabricación de estos aparatos de comunicación, existen situaciones en la que pueden presentar fallas y defectos de fabricación.

En este sentido, el agente económico está obligado a hacerse cargo de la reparación del celular o a reemplazarlo, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se presente la reclamación; operando el reemplazo por otro de idénticas características, en caso de no ser posible la reparación; o a devolver las sumas pagadas por el bien, si tampoco llegase a poder sustituirlo.

QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL  
PERIODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	78	22.059,12
Incumplimiento de servicio	4	633,40
Mercancía defectuosa	4	1.126,08
Falta de información	3	215,17
Custodia de bien	2	260,00
Venta engañosa	1	132,00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>24.425,77</b>