

ACODECO resolvió quejas por más de 11 millones

Según datos estadísticos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en el primer cuatrimestre del presente año, se resolvieron 821 quejas a favor de los consumidores, por una cuantía total de B/. 11, 345,341 .

Estas quejas fueron atendidas y resueltas satisfactoriamente, en todo el país, por los departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y el de Defensoría de Oficio,

abarcando 65 diferentes actividades, entre las que se destacan 163 casos contra inmobiliarias; 96 por ventas de electrométricos y equipos electrónicos; 61 quejas contra funerarias; 48 televisión por cable (solo por publicidad engañosa y cancelación de contrato); 47 por ventas de celulares y 44 casos contra almacenes por departamentos.

El administrador de la ACODECO, Oscar García Cardoze, recomendó a los consumidores afectados por alguna irregularidad en una transacción comercial, exponer su caso a la línea gratuita 130 o a través de mensajes directos en las redes sociales Acodeco Resuelve en *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, así como en las respectivas agencias regionales, para su debida orientación.

Todos los casos que presentan los consumidores relacionados a irregularidades que atentan contra sus derechos y a la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, son oportunamente atendidos según los términos establecidos. Entre las principales causas de estas quejas, se destacan incumplimiento de garantía y

contratos; falta de información, cobro indebido; cláusula abusiva; vicios ocultos, mercancía defectuosa; devolución de dinero; incumplimiento de servicio, veracidad de la publicidad, entre otras causas.

Quejas resueltas a favor de consumidores (enero a abril del 2019)

| # | ACTIVIDAD | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----|----------------------------------------------|------------|-------------------|
| 1 | INMOBILIARIAS | ↑ 163 | 9,935,445 |
| 2 | ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS | → 96 | 57,367 |
| 3 | FUNERARIAS | → 61 | 9,953 |
| 4 | TV POR CABLE | → 48 | 2,178 |
| 5 | CELULARES | → 47 | 13,049 |
| 6 | ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS | → 44 | 15,841 |
| 7 | AGENCIA DE AUTOS | → 37 | 615,651 |
| 8 | HOTELES O PLANES VACACIONALES | → 32 | 188,887 |
| 9 | MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO | → 24 | 9,263 |
| 10 | TELEFONIA | → 21 | 2,078 |
| 11 | REPUESTOS Y REPARACIONES (TALLERES VARIOS NC | → 20 | 6,532 |
| 12 | TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS | → 20 | 56,974 |
| 13 | MUEBLERÍAS | → 16 | 11,527 |
| 14 | VENTA DE AUTOS USADOS | → 16 | 97,043 |
| 15 | SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN | → 14 | 65,147 |
| 16 | ALMACÉN DE ROPA Y CALZADOS | → 11 | 1,239 |
| 17 | JOYERÍA/RELOJERÍAS | → 10 | 2,060 |
| 18 | MATERIAL DIDÁCTICO | → 10 | 21,579 |
| 19 | AGENCIAS DE VIAJES | → 8 | 10,963 |
| | | 821 | 11,345,341 |