

Panamá, 24 de abril de 2019

ACODECO resuelve quejas por más de 8 millones

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) resolvió a favor de consumidores afectados, 600 quejas por una cuantía total de ocho millones novecientos setenta y seis mil ochocientos noventa y tres balboas, durante el primer trimestre del presente año.

La actividad de inmobiliarias presentó el mayor número de quejas resueltas con 131, por más de 8 millones de balboas. Las diez actividades con mayor cantidad de casos, y que resultaron a favor de los afectados, fueron:

Para el administrador de la ACODECO, Oscar García Cardoze, esta gran cantidad de quejas resueltas a favor de los consumidores, es muestra de que los mismos son más conscientes en presentar sus reclamos ante las irregularidades que se presentan en la adquisición de bienes y servicios. Además, destacó que las modificaciones realizadas para mejorar la atención de las quejas están dando resultados positivos.

#	ACTIVIDAD		QUEJAS		MONTO (B./.)
1	INMOBILIARIAS	↑	131	↑	8,053,229
2	ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS	→	68	↑	42,352
3	FUNERARIAS	→	47	↑	9,523
4	CELULARES	→	34	↑	9,869
5	ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	→	33	↑	13,302
6	TV POR CABLE	→	31	↑	1,816
7	AGENCIA DE AUTOS	→	23	↑	395,002
8	HOTELES O PLANES VACACIONALES	→	22	↑	108,700
9	MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO	→	18	↑	7,188
10	TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	→	16	↑	54,680
			600		8,976,893

Durante estos tres primeros meses del año, se presentaron 1011 quejas con un valor total de B/.18,017,658.41. Los principales motivos de los casos presentados por irregularidades en la adquisición de bienes o prestación de un servicio, fueron 276 por incumplimiento de garantía, 209 faltas de información, 125 cláusulas abusivas, 113 incumplimiento de contrato, 81 por incumplimiento de servicio, 39 por resolución de contratos, 25 por custodia del bien, 23 por falta de información comercial, 21 cobros indebidos, 21 por anulación de contratos y 16 por vicios ocultos, entre otros.

La ACODECO exhorta a todas las personas afectadas por alguna transacción comercial y que no han sido atendidas por los agentes económicos, se apersonen al Centro de Atención ubicado en Plaza Córdoba, Vista Hermosa, o a las sedes regionales de la ACODECO, con copia y original de los documentos respectivos (contratos, certificados de garantía, folletos publicitarios, entre otros) y cédula, para abrir formalmente un expediente de la queja respectiva. Para más información, se puede llamar a la línea gratuita 130 o contactar a la institución mediante las redes sociales de AcodecoResuelve para Instagram, Facebook y Twitter.