

Panamá, 27 de septiembre de 2018

Por más de B/. 2,6 millones, ACODECO recibe 154 quejas contra agencias de autos nuevos

El incumplimiento de garantías, con 95 procesos, es el principal motivo de quejas que los propietarios de autos han presentado de enero a agosto de este año ante la ACODECO. Otras 10 causales en conjunto hacen un total de 154 reclamaciones presentadas, por un monto general de B/.2,635,098.84.

Oscar García Cardoze, Administrador de ACODECO, destacó que este año entró en vigencia la ley 14 la cual dispone que si el vehículo que goza de la garantía cumple el día 61 de estar en el taller, aún no se ha reparado, el agente económico tiene la obligación de proveer otro de similares características al del consumidor para su uso, mientras le entregan el suyo.

En el informe del Departamento de Conciliación, que puede ser consultado en www.acodeco.gob.pa, también se presentan los agentes económicos automotrices con más quejas en este rubro, donde se involucran a 27 competidores.

Otros motivos de quejas son, la falta de información comercial con 17 casos, los incumplimientos de servicio (13), los vicios ocultos (12), cláusula abusiva (6), custodia de bien (4), veracidad de la publicidad y cobro indebido (1). (Ver cuadro).

Se recomienda al consumidor informarse sobre la capacidad de respuesta de las empresas en cada uno de sus reclamos, así como respaldos técnicos y lo que comprende la garantía, no sin antes comparar precios e inventarios de repuestos a largo plazo antes de realizar la compra.

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2018

Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	95	1,945,265.86
Cobro indebido	1	300.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Venta engañosa	1	128.40
Cláusula abusiva	6	150,185.00
Vicio oculto	12	233,048.89
Custodia de bien	4	84,585.93
Falta de información	17	91,038.43
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	154	2,635,098.84

Fuente: ACODECO