

## Más de 60 quejas por celulares recibe la ACODECO

En el primer trimestre de 2016, las quejas por teléfonos celulares ascendieron a 61, de acuerdo al Departamento de Decisión de Quejas, de ACODECO. De dicho total, 52 corresponden a incumplimiento de garantías, tres (3) por falta de información, dos (2) por servicios no honrados, dos (2) por mercancía defectuosa y los temas de venta engañosa y custodia de bien, con un caso, cada una (ver cuadro).

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, recomendó a los consumidores que además de la garantía, estos certificados deben contener las generales del servicio técnico para actuar en caso de desperfectos.

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 avanzada que se utiliza para su manufactura, existen casos en los que se pueden presentar fallas y defectos de fábrica.

En estos casos, 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 no fuese factible la sustitución.

QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	52	13,984.42
Falta de información	3	215.17
Incumplimiento de servicio	2	350.00
Mercancía defectuosa	2	346.05
Venta engañosa	1	132.00
Custodia de bien	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>15,207.64</b>