

Consumidores presentaron quejas por más de 14 millones

Consumidores afectados por diferentes motivos en la comercialización de bienes y servicios presentaron 894 quejas por una cuantía total de B/.14,940,163.00, a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) durante el primer trimestre del presente año.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, señaló que la atención de las quejas que presentan los consumidores es una de las labores más importantes que desarrolla esta institución, por lo que se busca constantemente mejorar este servicio. Recomendó guardar todos sus documentos, tales como facturas, certificados de garantía, entre otros, porque son las pruebas a presentar en cualquier reclamo posterior.

Fueron 62 actividades querelladas, encabezadas por las inmobiliarias (176 quejas), ventas de celulares (92 casos), electrodomésticos (76), agencias de autos (60), almacenes por departamentos (58), entre otras (ver cuadro).

El principal motivo de estas quejas presentadas por diferentes consumidores es el incumplimiento de garantía con 347, con un valor total de B/. 1,051,136.00. Sin embargo, por cláusulas abusivas se dieron 95 casos con un mayor monto de dinero (B/.10,447.524). Son 22

motivos objetos de los reclamos presentados, donde también se destacan la falta de información, incumplimiento de servicio y contratos, custodia del bien, falta de información comercial, anulación de contrato, entre otros.

Los nombres de los agentes económicos que han sido objetos de las quejas se pueden visualizar en el Tablero de Quejas de la página web www.acodeco.gob.pa, por ejemplo hay 125 empresas inmobiliarias registradas en este tablero.

Para cualquier consulta sobre cómo presentar las quejas, los compradores pueden llamar gratis al 130, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

#	ACTIVIDAD	QUEJAS	MONTO (B/.)
1	INMOBILIARIAS	176	12,970,986
2	CELULARES	92	21,661
3	ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS	76	33,837
4	AGENCIA DE AUTOS	60	1,194,658
5	ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	58	28,149
6	FUNERARIAS	43	9,936
7	MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO	34	18,816
8	TV POR CABLE	29	1,186
9	HOTELES O PLANES VACACIONALES	25	108,001
10	TELEFONIA	25	5,352
		894	14,940,163
#	MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B/.)
1	INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	347	1,051,136
2	FALTA DE INFORMACIÓN	126	98,472
3	CLAÚSULA ABUSIVA	95	10,447,524
4	INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	69	117,476
5	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	1,298,671
6	CUSTODIA DE BIEN	27	104,420
7	FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	23	1,063,928
8	ANULACIÓN DE CONTRATO	22	21,394
9	RESOLUCIÓN DE CONTRATO	22	3,644
10	VICIO OCULTO	19	513,572
11	COBRO INDEBIDO	19	41,278
12	ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	29,012
		894	14,940,163