

## ACODECO resolvió 2,850 quejas a favor de los consumidores durante 2018

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), mediante atención personalizada, resolvió a favor de los consumidores 2,850 quejas presentadas formalmente, por una cuantía total de B/. 38,484,659.00. Este número superó a las 2,785 quejas resueltas a favor de los consumidores en el año 2017.

El administrador de la ACODECO, Oscar García Cardoze, hizo un llamado a los agentes económicos para que brinden sus mejores productos, respaldados por las garantías, cumplir los contratos y evitar la publicidad engañosa, que son los principales motivos de insatisfacciones de los consumidores.

En el primer lugar del Tablero de Quejas, lo ocupa las inmobiliarias con 596 casos por más de 34 millones de balboas, la cual es la actividad económica que más quejas genera cada año.

Después les siguen (por cantidad de casos) las funerarias (casi todas asociadas a Inversiones El Crepúsculo S.A.) con 282 quejas por B/.59.035.00; electrodomésticos y equipos electrónicos con 262 casos por B/.131.361.00; venta de celulares (233 quejas por B/.53,419.00); televisión por cable (187 por B/.8,868.00); almacenes por departamentos (145 quejas valoradas en (B/.59,604.00); ventas de autos nuevos (129 casos por B/.1,828,207.00); hoteles o planes vacacionales (121 quejas por B/.604,785.00), son entre otras las 83 actividades económicas que fueron objetos de quejas por diversos motivos.

Los principales motivos de las quejas presentadas por los consumidores el año pasado, están los incumplimientos de garantía, contratos y servicios, falta de información, cláusulas abusivas, vicios ocultos, resolución, custodia del bien y cobro indebido, entre otros. Cabe destacar que durante el año pasado, la ACODECO recibió 3,758 quejas con un valor total de B/.69,851,172.00, por lo que las quejas resueltas a favor de los consumidores representaron un 76% del total de quejas recibidas, mientras que en el año 2017 representaron el 72%.

