

## Se disparan quejas contra funerarias durante 2017

Las empresas que ofrecen servicios funerarios, han afrontado 183 quejas por un monto de B/26,391.00, durante los primeros siete meses del año, que han sido procesados en los Departamentos de Conciliación y de Decisión de Quejas, de la ACODECO.

“La ACODECO está realizando todo lo que la Ley de protección al consumidor estipula al respecto y propicia conciliaciones entre las partes para llegar a un acuerdo, más aún en situaciones difíciles como lo es despedir a un familiar. Lo cierto es que los dolientes deben ser bien asesorados para la contratación de la empresa a quien van a confiar su inversión”, destacó el administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze.

En 2016, fueron 144 los casos (B/33,291.00) por este rubro, es decir un promedio de 12 por mes (26 mensuales en 2017). De enero a marzo se presentaron 53 quejas, pero de abril a julio fueron 130 los reclamos.

El principal motivo de estas insatisfacciones, con 173 procesos, es la falta de información. La resolución de contrato tiene 7 expedientes y tres razones más engrosan la estadística: el incumplimiento de contrato, el no brindar el servicio respectivo y un caso de cobro indebido.

La empresa “Inversiones El Crepúsculo, S.A.”, aglutina más del 90% de estos reclamos y otras tres compañías confrontan un caso cada una.

Las quejas contra funerarias – que ha desplazado de los primeros lugares en el listado a otras actividades económicas tales como ventas de autos, celulares o planes vacacionales – está ocupando para este año, la tercera posición (9ª en 2016), entre las motivaciones de los consumidores para presentar sus quejas ante la ACODECO.

La entidad recomienda a la ciudadanía informarse de manera detallada sobre todas las cláusulas de los contratos sobre paquetes o servicios funerarios y preguntar sobre parámetros tales como los pagos, coberturas y periodo del acuerdo, entre otras. En cuanto a los beneficios a jubilados, pensionados y tercera edad, de acuerdo a la Ley 6 de 1987, éstos gozan de un descuento del 20% en la compra de ataúdes y urnas.

de Quejas - Tablero de Control - Estadísticas de Quejas				de Control - Estadísticas de Quejas			
		Año Inicial	Mes Inicial	Año Final	Mes Final		
		2017	ENE	2017	MAR		
		Página 1		Página 2		Página 3	
#	ACTIVIDAD	QUEJAS	MONTO (B./.)				
1	INMOBILIARIAS	230 ↑	12,794,614				
2	ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS	85 →	35,587				
3	CELULARES	68 ↑	15,713				
4	AGENCIA DE AUTOS	60 ↑	1,081,997				
5	ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	54 →	18,014				
6	FUNERARIAS	53 ↑	17,925				
7	TV POR CABLE	49 →	2,987				
8	HOTELES O PLANES VACACIONALES	48 ↑	202,053				
9	MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO	29 →	18,672				
10	VENTA DE AUTOS USADOS	24 →	179,164				
		955	14,690,741				

  

de Control - Estadísticas de Quejas				de Control - Estadísticas de Quejas			
		Año Inicial	Mes Inicial	Año Final	Mes Final		
		2017	ENE	2017	JUL		
		Página 1		Página 3		Página 4	
#	ACTIVIDAD	QUEJAS	MONTO (B./.)				
1	INMOBILIARIAS	524 ↑	32,573,963				
2	ELECTRODOMÉSTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS	199 ↑	88,657				
3	FUNERARIAS	183 ↑	26,391				
4	CELULARES	168 ↑	38,122				
5	AGENCIA DE AUTOS	152 ↑	2,370,129				
6	HOTELES O PLANES VACACIONALES	117 ↑	525,481				
7	ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	109 ↑	34,126				
8	TV POR CABLE	108 ↑	5,067				
9	MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRÓNICO	80 →	42,240				
10	VENTA DE AUTOS USADOS	63 →	789,684				
		2,282	37,348,976				

