

¿Cómo presentar una denuncia?

Puedes hacerlo vía telefónica, a través de la línea del contact center 130 (la llamada es gratis para el consumidor), Twitter @acodecoresuelve y Facebook: acodecoresuelve y descargando el aap ACODECO.



iPortables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo



Oficinas regionales ubicadas en:

BOCAS DEL TORO Telefax: 758-5395	LOS SANTOS Telefax: 994-1791
COCLÉ Telefax: 997-9423	VERAGUAS Telefax: 998-4302
COLÓN Telefax: 475-0600	PANAMÁ OESTE Tel: 253-1295
CHIRIQUÍ Tel.775-2536	PANAMÁ ESTE Telefax: 295-6913
HERRERA Tel. 996-5623 Telefax: 996-4004	DARIÉN Telefax:299-5190

MÓDULOS DE ATENCIÓN PERMANENTE

- Albrook Mall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Metromall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Westland Mall de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

CHATEA EN LÍNEA

de lunes a viernes
8:00 a.m. a 4:30 p.m.
entra a: www.acodeco.gob.pa



¿Dónde, cuándo y cómo reclamar?

www.acodeco.gob.pa



Descargue el App
de ACODECO



@ACODECO RESUELVE

Un Consumidor
Informado
Tiene Poder



ACODECO RESUELVE

Quejas

En **Atención al Cliente - oficina central de ACODECO** y en las **oficinas regionales** en cada provincia, usted puede exponer sus quejas, consultas y denuncias.

También lo puede hacer a través de las redes sociales.

Una queja es un reclamo en el que usted tiene una afectación directa con un proveedor de bienes o servicios. resultado del caso de un proveedor de bienes y servicios.

Usted tiene derecho a presentar su queja, sin necesidad de un representante, abogado o promotor.

ACCIONES QUE MOTIVAN UNA QUEJA

- Falta de información.
- Incumplimiento de garantía.
- Cobros indebidos.
- Incumplimiento en la custodia de bienes que hayan sido dejados para reparación.
- Obligar al consumidor a recibir nota de crédito, cuando no procede.
- Ventas engañosas.
- No entregar comprobante de compra (factura, tiquetes de caja, etc.).
- Falta de información y publicidad errónea e incompleta.
- Referencia de crédito errónea o incompleta.
- No aplicar el descuento a jubilados, pensionados y personas de la tercera edad (Ley 6 de 1987).

¿Cómo presentar una queja?

Debe hacerlo de manera escrita ante la ACODECO.

1. REDACTE:

Nota dirigida al director nacional de Protección al Consumidor, donde explique los hechos más importantes que motivan su queja.

2. SEÑALE:

- Nombre del establecimiento comercial y dirección exacta.
- Teléfono del local.
- Nombre completo de la persona que presenta la queja.
- Dirección actual, teléfono residencial o celular.

3. ADJUNTE:

Pruebas de la transacción, tales como:

- Contratos.
- Facturas.
- Comprobante de caja (si aplica).

“En caso que el afectado no pueda acudir personalmente deberá extender autorización por escrito y adjuntar una copia de la cédula de identidad personal de quien lo representará”.

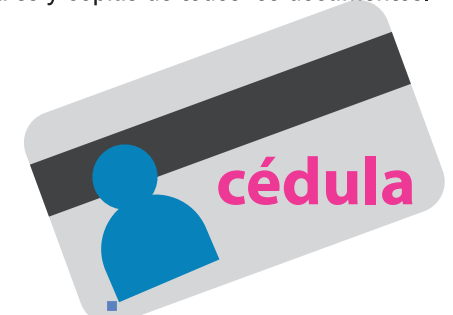


Otros:

- Reporte técnico (taller).
- Contrato de promesa de compraventa.
- Registro único vehicular.
- Cualquier otra documentación que tenga sobre la relación comercial (nota, recibos de pago, etc.).

Recuerde presentar:

- Cédula de identidad personal
- Originales y copias de todos los documentos.



Denuncias

Una denuncia es cuando el problema de consumo, le afecta a usted y a otras personas.

ACCIONES QUE MOTIVAN UNA DENUNCIA

- Falta de precio a la vista.
- Productos sin fecha de vencimiento.
- Productos deteriorados.
- Productos vencidos.
- Incumplimiento de pesas y medidas inadecuadas.
- Incumplimiento de la Ley 6 de 1987 de jubilados, pensionados y personas de la tercera edad