

QUEJAS

Cuando un proveedor de bienes o prestador de servicios, viola de manera directa sus derechos como consumidor.

¡USTED!



“Está en el derecho de 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 abonados o dejados para reparación.
- ➔ Obligar al consumidor a recibir nota de crédito, cuando no procede.
- ➔ Ventas engañosas.
- ➔ No entregar comprobante de compra (contratos, factura, tiquetes de caja, etc.)
- ➔ Falta de información y publicidad errónea e incompleta.
- ➔ Historial de crédito erróneo o incompleto.



¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

Debe hacerlo de manera escrita, ante el Departamento de Asistencia y Conciliación.

“En caso de que el afectado no pueda acudir personalmente, debe autorizar por escrito y adjuntar una con fotocopia de la cédula de quien lo representará”.

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.
 - ➔ Dirección exacta.
 - ➔ Teléfono.
- ➔ Nombre completo de la persona que presenta la queja.
 - ➔ Dirección actual.
 - ➔ Teléfono residencial.

3 ADJUNTE:

Pruebas de la transacción, tales como:

- ➔ contratos,
- ➔ facturas,
- ➔ tiquetes de caja, (si no están a nombre de la persona que va a presentar la queja, se necesita un poder en donde se le faculte a dicha persona para transigir, conciliar y desistir, copia de la cédula), Certificado de Garantía del bien y otros.

Otros

- ➔ Reportes técnicos (taller)
- ➔ Contrato de Promesa de Compra venta
- ➔ Registro único vehicular
- ➔ Cualquier otra documentación que se tenga sobre la relación comercial (notas, 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 precios a la vista.
- ➔ Productos sin fecha de vencimiento.
- ➔ Productos deteriorados.
- ➔ Productos vencidos.
- ➔ Pesas y medidas inadecuadas.
- ➔ Incumplimiento de la Ley 6ta. de Jubilados, Pensionados, Tercera y Cuarta Edad (Descuentos).

¿CÓMO PRESENTAR LA DENUNCIA?

Puede hacerla vía telefónica o personalmente en nuestra oficina principal, ubicada en:

PANAMÁ:

Vía Fernández de Córdoba, Plaza Córdoba, planta baja, Asistencia al Consumidor



LÍNEA DEL CONSUMIDOR

510-1300

OFICINAS REGIONALES UBICADAS EN:

BOCAS DEL TORO:

Changuinola, Finca 12, Calle Principal, Planta baja, al lado del Global Bank, (Changuinola)
Tel/Fax. 758-5395

CHIRIQUÍ:

Entre avenida 3ra. y 2da. diagonal al Hotel Puerta del Sol (David)
Tel. 775-2536/ Fax. 775-7468

COLÓN:

Calle 13 y Domingo Díaz, frente a Silenciadores Colón (Colón)
Tel/Fax. 475-0600

COCLÉ:

Edificio Global Bank, Vía Panamericana. (Penonomé)
Tel/Fax. 997-9423

HERRERA:

Avenida Pérez frente a la Farmacia de Oro
Tel/Fax. 996-5623

VERAGUAS:

Calle 9, a 100mtrs. de la Contraloría, a la izquierda de Auto Repuestos Varili.
Tel/Fax. 998-4302

LOS SANTOS:

Calle Agustín Cano, a un costado de Radio Mensabé.
Tel/Fax. 994-1791.

QUEJAS Y DENUNCIAS

www.autoridaddelconsumidor.gob.pa

