

¿QUÉ ES UNA QUEJA?



Una queja es la reclamación de un consumidor en contra de un agente económico o proveedor, al adquirir un bien o servicio.

PARA PRESENTAR LA QUEJA ADJUNTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- Nota o formulario de queja, dirigida al Director Nacional de Protección al Consumidor, en donde explique los hechos relevantes que motivan la queja y su solicitud.
- En el caso de representar a otra persona, aportar poder natural, lo cual puede descargarse del sitio web y aportar copia de cédula de ambos.
- Nombre completo de la persona que presenta la queja.
- Cédula u otro documento de identidad personal.
- Dirección actual, teléfono residencial o celular (señale puntos de referencia), laboral, correo electrónico.
- Nombre y dirección física del establecimiento comercial (señale puntos de referencia).
- Adjunte pruebas de la transacción tales como: contratos, facturas o comprobante de caja, certificado de garantía o cualquier otro documento relacionado con la queja (si aplica).
- **Presentar originales y copias de todos los documentos.**



¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?

Es cuando el problema de consumo le afecta a usted y a otras personas.

No es necesario tener una relación de consumo, solamente saber con certeza que el establecimiento comercial está cometiendo una falta.

Puede presentarla en forma anónima o pública.

¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?

- **Indicar el nombre del agente económico o comercio a denunciar.**
- **Dirección exacta.**
- **Descripción de los hechos: detalles que precisen el producto o situación denunciada.**
- **Anexar evidencia (opcional).**
- **Puedes hacerlo: Personalmente, a través de la web: www.acodeco.gob.pa y el Sistema de Información y Denuncia Institucional (S.I.N.D.I), al WhatsApp o Telegram 6330-3333, las cuentas de las redes sociales @acodecopma en Facebook, X (antes Twitter) y la página web de esta institución.**