

Panamá, 9 de mayo de 2019

## Más de 35 mil consumidores han denunciado y recibido orientaciones por la ACODECO

La ACODECO se afianza en soluciones tecnológicas y en esta ocasión hace posible que la ciudadanía pueda conocer las estadísticas de las diversas respuestas que se brindan para atender las reclamaciones e inquietudes que se puedan presentar en el mercado de productos y servicios.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, indicó que en tiempo real, esta plataforma es actualizada y presenta las tendencias de los rubros que más orientaciones requieren o bien conocer cuáles son las actividades económicas que más denuncias generan y que a su vez hacen necesarias las verificaciones pertinentes para frenar las malas prácticas de comerciantes, como por ejemplo, los productos vencidos.

Se trata de un Tablero de Interacciones (este es el nombre del botón en [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), al que puede acceder), donde se detallan las cifras, por ejemplo, de 29,244 orientaciones brindadas desde 2018 a la fecha, destacándose los electrodomésticos, e inmobiliarias, que en conjunto alcanzan hasta una tercera parte de la estadística en este sentido.

Pero otra sección de esta alternativa, también presenta las 7,759 denuncias (pueden ser anónimas y son distintas a las quejas), en los últimos 16 meses y que marca como tendencia, la verificación de productos y servicios, la carencia de precios a la vista, motivaciones a las que se unen los casos de publicidad engañosa, para ser los más reiterados.

Tanto en las orientaciones, como para las denuncias, existen 15 diversas instancias, con personal capacitado, que brindan asesoría y respuestas al consumidor a saber, por medio de las redes sociales (*Twitter, Facebook, Instagram*); por conducto del APP de ACODECO; el correo electrónico, chat-web; formulario-web; a través del *Contact center*, llamadas a las regionales o sede central, así como presentándose a éstas o en los módulos de atención.

Sobre estas alternativas, desde el 2018, los usuarios han utilizado tres conjuntos de medios para comunicarse con la ACODECO que en las estadísticas presentan números similares y está liderado en: hacerlo personalmente (13,844); seguido por la utilización de algún medio electrónico o cibernético (11,230) y de forma telefónica, cuyas cifras no se quedan atrás, ya que alcanzó las 10,879 llamadas.