

13 de septiembre de 2016

ACODECO destaca desempeño positivo del programa AER

Con balance positivo resultó la evaluación del programa Agente Económico Responsable (AER), el cual permite a los consumidores que compran en las empresas que se afilian voluntariamente al programa, interponer sus quejas en el sitio sin tener que trasladarse a las oficinas de la ACODECO.

Los principales resultados de la evaluación, de los primeros 9 meses de su implementación, octubre de 2015 a junio de 2016, se destacan a continuación.

Respecto de la eficiencia del programa, se observó una ganancia del tiempo de respuesta en los reclamos presentados y resueltos a favor de los consumidores en los acuerdos pactados, producto del esfuerzo de los AER por brindar una buena atención, para mejorar su reputación y credibilidad.

Entre el 1 de octubre de 2015 al 30 de junio del 2016, el programa AER atendió 270 reclamos de los consumidores, de los cuales 219 fueron resueltos a favor. De los reclamos resueltos favorablemente, 191 correspondieron a acuerdos pactados entre los consumidores y los agentes económicos afiliados al programa AER; 26 fueron resoluciones emitidas por la ACODECO y dos correspondieron a transacción extrajudicial.

El administrador de la ACODECO, Oscar Garcia Cardoze, ha manifestado continuar con la evaluación del programa, tanto a los consumidores que lo utilizan como a los comercios afiliados y realizar correctivos de ser necesario para su mejora. Actualmente se evalúa extender el programa a otras industrias, como el sector inmobiliario, entre otros.

En cuanto a la percepción de los consumidores sobre el programa, el 94.0% lo considera favorable y han mostrado su disposición en caso de ser necesario, reclamar nuevamente por esta vía y, manifestaron su anuencia a recomendar el uso del programa a otros consumidores.

En la encuesta realizada a los consumidores, estos manifestaron su interés de que más comercios estén afiliados al programa, y próximamente la ACODECO anunciará las nuevas empresas que se han inscrito en este programa, a la vez que desde ya se

coordinan acciones para replicarlo en el resto del país.