

Más de 5000 denuncias ciudadanas fueron recibidas por la ACODECO durante 2018

El 50,26% de las denuncias, que representa un total de 2,848, se dieron en especial por los productos vencidos, sin fecha de caducidad o anomalías en los precios durante el año 2018.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, destacó el abanico de herramientas que brinda la Autoridad al servicio de los consumidores; desde la línea 130, gratuita para el consumidor, hasta el APP ACODECO gratis también para las plataformas de Android e iOS. Hoy día, el consumidor cuenta con más opciones para denunciar anomalías que ocurren en el comercio, las cuales son verificadas, e incluso pueden darle seguimiento en línea para conocer el estatus de las mismas.

La publicidad engañosa (15,83%) con 897 anomalías visualizadas por los consumidores, evasivas sobre descuentos a jubilados (14,29%) y 810 denuncias; la regulación de los precios de alimentos (8,59%) para 487 casos y el uso ilegal del cilindro de gas (25 libras), que representa el 2,95% tras 167 avisos a la Autoridad, son los mayores indicadores del año pasado. (Ver gráfica).

Al respecto, el total de las denuncias de 2018, alcanzó la cifra de 5,667. En cuanto a los canales utilizados para recibirlas: 1,449 a través del App ACODECO (en las versiones Android/web/lphone); 1,258 fueron a través del Contact Center; 935 vía correo (web/infoacodeco) y 784 por Twitter o Facebook.

En la parte media de la tabla, 329 ciudadanos insatisfechos utilizaron la línea 311; 577 acudieron a alguna oficina de la ACODECO; mientras que 227 llamaron a las 11 regionales establecidas en todo el país. Más adelante, 99 denuncias se interpusieron en los módulos de atención; 5 en chat-web y 4 por televisión.

Es importante destacar que, el app de ACODECO una de las herramientas más utilizadas para estos fines, no solo permite transmitir la denuncia con textos y fotos, sino también brinda información sobre precios de medicamentos, combustibles y estadísticas, por nombrar solo algunas y son de gran ayuda para los consumidores.