

Agentes Económicos Responsables (AER) resuelven quejas por B/. 336,871.37 en quejas

A más de un año de haber sido implementado por la ACODECO el programa Agente Económico Responsable (AER), se han resuelto 372 quejas a favor del consumidor, sobre temas de garantías, la gran mayoría de ellas, por un monto de B/.336,871.37, en el periodo comprendido entre octubre 2015 - febrero 2017. (Ver cuadro).

Oscar García Cardoze, Administrador General de ACODECO, dijo que programas de este tipo, son beneficiosos tanto para los consumidores, como para las empresas. El programa busca que el consumidor ahorre tiempo y quede satisfecho con la respuesta a su reclamo; de igual forma, el beneficio para la empresa radica en el ahorro de tiempo al no tener que asistir a la ACODECO cuando le llega una citación. El 87.2% de los reclamos fueron resueltos a satisfacción para los consumidores.

AER tiene como finalidad solucionar quejas dentro del local con el uso de un formulario que contiene el registro de atención del reclamo y la orientación del personal de la ACODECO.

De acuerdo a la estadística, se han resuelto en promedio 20 quejas por mes, durante los 17 meses en que se ha brindado esta alternativa al consumidor.

Actualmente 17 empresas, algunas de ellas con proyección nacional, forman parte del programa AER y pueden ser consultadas en la página acodeco.gob.pa.

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER); SEGÚN AÑOS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta febrero)

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	15.9	31,847.77
2016	273	73.4	285,698.50
2017	40	10.8	19,325.10
TOTAL	372	100.0	336,871.37

Fuente: ACODECO

1	Relojin	9	Viajes Blok L'Allianza
2	Botica El Javillo, S.A.	10	Nova Terra L'Allianza
3	Raenco Internacional, S.A.	11	Xplora L'Allianza
4	Panafoto, S.A.	12	Fantasy Tours
5	Audiofoto Internacional, S.A.	13	Doit Center
6	Agencia de Viajes Royal Tours	14	ELA Panamá
7	Olympic Travel Agency	15	STUDIO F
8	Viajes Panamá, S.A.	16	El Costo
17	Casa Confort		