

Panamá, 22 de octubre de 2018

ACODECO resuelve quejas a favor de los consumidores por más de 100 millones de balboas

Son 10,274 las quejas resueltas por la ACODECO a favor de los consumidores desde enero 2015 a septiembre de 2018 por B/. 103,523,846.51, gracias a las gestiones de los Departamentos de Decisión de Quejas (reclamos hasta B/. 5,000.00), Conciliación (mayores a B/. 5,000.01) y la Defensoría de Oficio. (Ver cuadro).

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, precisó que a falta de un trimestre para finalizar 2018 y según lo que presentan las cifras actuales, se podría cerrar el periodo con un nuevo registro nacional de quejas resueltas superior a los 37,8 millones de balboas, logrados el año pasado.

Estas dos últimas instancias, en los tres primeros trimestres de este año, tramitaron 451 procesos por B/. 26,756,561.46, que promediaron los B/. 59,327.19 cada uno.

En dichos procesos de conciliación, los acuerdos extrajudiciales, figura gestionada por la Defensoría de Oficio, con abogados gratuitos, tras audiencias en juzgados, permitieron que 78 quejas fueran definidas a favor del consumidor por B/. 3, 895,963.83.

Si de actividades económicas se trata, se llevaron 265 casos a términos convenientes para los consumidores, que habían presentado quejas contra inmobiliarias, (la mayoría por cláusulas abusivas), en los primeros nueve meses de 2018, por un monto de B/. 24,351,499.09.

Para el mismo periodo, en el plano de Decisión de Quejas, fueron 1,545 las reclamaciones resueltas en beneficio del consumidor, por un monto de B/. 1,340,123.74. De éstas, un 57.1% fueron por la vía de desistimientos, devoluciones y acuerdos en audiencias. En esta instancia, los equipos electrónicos y electrodomésticos totalizaron 191 fallos a favor de los compradores por B/. 93,022.22.

Periodo	Quejas resueltas	Monto en balboas
Ene-dic 2015	2526	13,811,018.12
Ene-dic 2016	2968	23,785,167.73
Ene-dic 2017	2784	37,830,975.46
Ene-sep 2018	1996	28,096,685.20
TOTAL	10,274	103,523,846.51