

Panamá, 26 de octubre de 2017

Programa Agente Económico Responsable (AER) resuelve quejas por más de medio millón de balboas

El programa Agente Económico Responsable (AER), cumple dos años de haberse promovido e implementado por la ACODECO y en ese tiempo, gracias a estas gestiones para llegar a soluciones inmediatas, se han resuelto 545 quejas a favor del consumidor, por un monto de B/.556,220.01.

Oscar García Cardoze, Administrador de ACODECO, destacó que los acuerdos entre los consumidores con las empresas y las resoluciones de fondo han hecho posible finiquitar los acuerdos por la vía del programa AER, sin que sea necesaria la intervención del Juzgado Ejecutor –de la institución– ni del Ministerio Público, en lo que va del año.

De las quejas procesadas predomina que, nueve de cada 10 consumidores han presentado estos recursos por incumplimientos de garantía y en menor escala, mercancía defectuosa, cobros indebidos y ventas engañosas.

Este innovador programa, cuyo formulario para formalizar el reclamo está disponible en las empresas inscritas, fue concebido *“con la finalidad que la relación de consumo entre proveedor y consumidor no sólo esté apegada a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, sino que refleje el más alto sentido de compromiso que una entidad comercial debe expresar”*.

Almacenes por departamentos, agencias de viajes y de bienestar personal, algunos de éstos con presencia en todo el país, que pueden ser consultadas en www.acodeco.gob.pa, así como su APP institucional, forman parte de AER, cuyo logo, que representa las tres partes –consumidor/empresa/conciliador–, está visible en cada uno de los establecimientos afiliados, así como en publicaciones para promover sus productos o servicios.

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	10.8	31,847.77
2016	273	50.1	285,698.50
2017	213	39.1	238,673.74
TOTAL	545	100.0	556,220.01

Fuente: ACODECO