

## **ACODECO realiza más de 46 mil asistencias a consumidores en todo el país**

Según informes estadísticos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), de enero a septiembre del presente año, se reportaron en todo el país, 3,347 denuncias; 46,230 asistencias y 2,908 quejas.

Las denuncias por irregularidades en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, el control de precios de los 22 productos de la canasta básica de alimentos y la ley de los jubilados, pensionados y tercera edad, son las que encabezan las estadísticas en la ACODECO.

Entre las principales causas de las denuncias presentadas por los consumidores, por diferentes medios, están la de aumentos de precios en los productos controlados por el

Oscar García Cardoze, Administrador de la entidad, dijo que el APP ACODECO es una herramienta que puede ser descargada de forma gratuita y que facilita al consumidor la presentación de sus denuncias a nivel nacional, dado que hoy día la gran mayoría de los consumidores poseen un celular. Comentó además que se espera para diciembre que la aplicación esté disponible para los consumidores que utilizan iPhones.

gobierno nacional (472); incumplir con el descuentos del 25% para los jubilados, pensionados y tercera edad en los restaurantes (243 casos); falta de precios a la vista (235); publicidad no veraz o engañosa (192); falta de información sobre las propinas (165); productos vencidos (158); anomalías de precios que se registran en los escáneres (134); irregularidades en balanzas (92); productos con doble precios (77); falta de información en los contratos de colegios privados (76); uso del gas licuado de 25 libras en locales comerciales (69); incumplimiento con aceptar billetes 50 y 100 dólares (53); falta de información (49); surtidores de combustibles descalibrados (48); cobro de porcentaje adicional al precio (31), son entre otras los principales casos reportados en estos nueve meses de este año. También hay que mencionar que se reportaron 18

denuncias relacionadas al incumplimiento de los beneficios de los discapacitados (Ley 134 de 2013).

Cabe señalar que la ACODECO implementó el “Contact Center”, el cual brinda al consumidor la funcionalidad de “chatear en línea” con un agente o funcionario del equipo de Atención al Cliente, durante días y horas laborables, quien dará respuesta a las denuncias y consultas que los consumidores realicen. Abriendo la página [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), aparecerá una franja de color verde en su teléfono móvil o en la pantalla de su computadora invitándole a realizar sus consultas vía chat.

Asimismo, a través del APP ACODECO (si su celular tiene sistema “Android”) el usuario puede hacer denuncias adjuntando fotos y obtener información actualizada sobre distintos renglones como: CABAMED, validación de costos de materiales de construcción, precios tope de combustibles y tener acceso al tablero de quejas. Una denuncia es cuando el problema de consumo, le afecta a usted y a otras personas.

De esta manera, la entidad espera atender a un mayor número de consumidores con la incorporación de esta herramienta, que su suma a la línea gratuita de atención al consumidor 130, el Centro de Atención Ciudadana 311 y las redes sociales de Facebook y Twitter @acodecoresuelve.