

SERMAC: gran aliado de los consumidores interioranos

La ACODECO ha reformulado su atención en los habitantes del interior del país, especialmente en localidades apartadas de las cabeceras de provincias y para ello, reafirma sus compromisos de atención al público a través del Servicio Municipal de Atención al Consumidor, (SERMAC).

Se trata de módulos ubicados en las sedes alcaldías de los distritos de San Carlos (Panamá Oeste), Bugaba (Chiriquí), Soná (Veraguas) y Aguadulce (Coclé), en los que ACODECO atiende denuncias y quejas de su competencia consagradas en la Ley 45 de 2007, así como brinda orientaciones y asistencias no solo a consumidores, sino también a agentes económicos.

A nivel de provincias, los motivos que generan una queja son varios. Por ejemplo, en Chiriquí, las denuncias se originan por la venta de productos vencidos, carencia de precios a la vista, incumplimiento a la Ley 6ª de Jubilados y por desacatos del Decreto de Control de Precios, entre otros.

“A partir de este mes se dará inicio a través del SERMAC a un programa de Educación en temas de ACODECO, dirigido a estudiantes de escuelas primarias y secundarias ubicadas en el Corregimiento de La Concepción en el Distrito de Bugaba, con el objetivo de divulgar nuestras funciones y promover el Programa SERMAC, y así lo haremos en otras áreas”, declaró el administrador general, Oscar García Cardoze.

Al SERMAC de Aguadulce, se presentó una consumidora que adquirió en una farmacia, un monitor de presión, que le marcaba alto, pero al acudir al médico, estaba normal. Se inició el proceso de queja por el aparato defectuoso y allí se resolvió la devolución del dinero, ya que el comercio había “negociado”, con una nota de crédito, lo que es ilegal.

Para la provincia de Panamá Oeste, en la cual se puso en marcha el primer SERMAC, en San Carlos, la atención ha estado centrada en la orientación al consumidor superando las cien asistencias desde su apertura el 19 de mayo de 2016.

En Soná, un punto clave de la geografía veragüense, se han realizado cinco conciliaciones hasta la fecha, lo que ha evitado que los aquejados hagan largos recorridos hasta la cabecera provincial.

La ACODECO seguirá analizando las posibilidades de brindar al público otras facilidades para sus atenciones usuales, en otras áreas del país que así lo requieran. Los SERMAC es producto de acuerdos pactados entre la institución y los municipios para expandir sus obligaciones legales de proteger al consumidor.

SERMAC	San Carlos	Soná	Bugaba	Aguadulce
Inicio de atención	19 mayo 2016	16 sept 2016	21 nov 2016	14 dic.2016
Quejas	0	0 (5 conciliaciones)	3	5
Denuncias	19	19	24	2
Asistencias	502	121	377	40
Atiende los días	L y J 8-4pm	L y V 8-4pm	Ma y J 8-4pm	Mi y V 8-4pm

FUENTE: Oficinas Regionales de ACODECO.