

Panamá, 29 de enero de 2019

AER de ACODECO, a las puertas de alcanzar el primer millón de balboas en quejas resueltas

Durante el año pasado, un total de 410 quejas a favor de los consumidores, fueron resueltas por medio del programa Agente Económico Responsable (AER), implementado por la ACODECO, alcanzando un monto de B/.353,947.57.

Oscar García Cardoze, Administrador de la ACODECO, destacó que en el horizonte se visualiza que en los próximos días, AER alcance su primer millón en quejas resueltas, debido a que en los 39 meses de su implementación, la cifra hasta diciembre 2018 alcanzó los B/. 970,891.21 luego de 1,056 casos favorables a los consumidores.

Se trata de las sumas más altas para un año, desde que este novedoso programa, fue implementado en octubre 2015, bajo la misión de solucionar las quejas en sitio a través de un formulario con el debido registro de atención del reclamo y la orientación del personal de la Autoridad competente.

Cabe destacar que el 90.7% de las quejas presentadas, durante 2018, se debió a incumplimientos de garantías con la apertura de 380 casos. En un distante segundo lugar, se ubicó la falta de información con 25 quejas.

Durante 2017, hasta entonces las mayores cifras, fueron 313 las reclamaciones por B/. 298,966.18 y muy cerca de este registro había terminado el 2016 tras 274 quejas y la cuantía de B/. 286,129.69. (Ver gráfica).

Este programa consolidado, en el que están afiliadas hasta la fecha 34 empresas, entre ellas, almacenes, agencias de viajes, farmacias y centros médicos, entre otras, puede ser consultado en www.acodeco.gob.pa, así como en el APP Acodeco.

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL
PERÍODO: 2015 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.6	31,847.77
2016	274	25.9	286,129.69
2017	313	29.6	298,966.18
2018	410	38.8	353,947.57
TOTAL	1,056	100.0	970,891.21

Fuente: ACODECO