

Panamá, 5 de junio de 2019

Más del 50% de las quejas presentadas en ACODECO, por encima de los B/. 5,000.00 son resueltas a través de audiencias

Durante el primer cuatrimestre de 2019, los departamentos de Conciliación y Defensoría de Oficio, de la ACODECO, resolvieron 154 quejas a favor de los consumidores por un monto de B/.10,447,629.21. Se debe tener presente que estos departamentos atienden las quejas que están por encima del monto de B/. 5,000, que

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, destacó que siempre se opta por conciliar entre las partes. Lograr un acuerdo pacífico es lo ideal, pero cuando no es posible, ACODECO pone a disposición de los consumidores a los abogados de la Defensoría de Oficio quienes llevan las demandas ante la Corte Suprema de Justicia, con resultados positivos para los consumidores en su mayoría.

pueden ser resueltas administrativamente. En los casos que no haya acuerdo entre el consumidor y la empresa, se presentan las demandas ante los juzgados de protección al consumidor.

Cabe señalar que el 51.9% de estas resoluciones, que representan 80 reclamaciones, en los que ha prevalecido la pretensión del comprador, han sido resueltas por vías de acuerdos en audiencias propiciadas por el Departamento de Conciliación, haciendo posible los resarcimientos por un monto total de B/. 5,106,885.41.

Por otra parte, los defensores de oficio, quienes integran otro departamento, que por lo general presenta demandas ante los tribunales de justicia, realizó similares labores en beneficio de los consumidores, logrando la resolución de 28 quejas –para un 18.1% de la sumatoria– por una cuantía de B/. 1,592,194.00.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	53	34.4	67,695.99	3,587,887.62
Desistimiento	31	20.1	80,687.43	2,501,310.28
Acuerdo en audiencia/Varios	18	11.7	34,946.48	629,036.64
Abandono	14	9.1	88,959.97	1,245,439.52
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	14	9.1	67,455.67	944,379.34
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	11	7.1	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.6	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	2.6	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	3	1.9	124,760.00	374,280.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.6	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	12,995.00	12,995.00
TOTAL	154	100.0	67,841.75	10,447,629.21

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO