

Panamá, 20 de junio de 2019.

## **CONSUMIDOR, PRESENTE SU QUEJA EN LÍNEA SI ES POR HISTORIAL CREDITICIO**

A partir de la fecha, los consumidores que deseen presentar sus quejas por Historial de Crédito, podrán hacerlo desde su celular ingresando a la ventana de “Trámites en línea” de la página web de ACODECO: [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa) o a través del APP ACODECO gratuitamente.

**El Administrador, Oscar García Cardoze, dijo que desde que tomó las riendas de la Autoridad, parte de su misión ha sido adaptar la institución a las nuevas herramientas tecnológicas, sin costo adicional, para mayor beneficio de los consumidores. Se inició con el Contact Center a través del 130 gratuito- chat en línea (para aquellos consumidores que prefieren chatear), Portables para ti, que es el App de ACODECO que permite en tiempo real dar seguimiento a las denuncias que se presentan a través de la aplicación, verificar tableros de multa para que los consumidores conozcan las empresas que incumplen con sus derechos; Verificar aumentos en materiales de construcción, entre otras.**

Una vez presiones “Trámites en Línea”, el usuario debe iniciar sesión para obtener su contraseña. Allí se le guiará a través del formulario y se podrá adjuntar los documentos que se requieran escaneados.

El sistema le enviará un correo si fue recibido a satisfacción o si hubo un error para que se complete la solicitud de forma correcta.

El Historial de Crédito que se rige bajo la Ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial crediticio de los consumidores. La mencionada ley, le permite a la ACODECO a través del artículo 8, la potestad de conocer, atender las quejas de los consumidores o clientes, supervisar, investigar las prácticas de los agentes económicos y agencias de información de datos y sancionarlos cuando por razón de la investigación de las quejas presentadas, se compruebe que se infringió la ley.

Aunque las quejas por Ley 45 de 2007, tendrán que esperar un poco por la exigencia legal de que tiene que abrirse la queja personalmente, ACODECO espera poder sumar las quejas por Ley 6 de 1987

que otorga beneficios a los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad como siguiente paso.