



**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**Departamento de Conciliación**

**¿Quiénes somos Qué hacemos?**

Conciliar es el arte de arreglar entre las parte un conflicto. Este proceso inicia, cuando el consumidor presenta una queja formal, con su respectiva documentación (factura, contrato, recibo, etc.) ya sea por problemas de garantía, publicidad contrato o alguna violación a las normas de protección al consumidor.

Este arte de conciliar se inicia vía telefónica en el la sección de asistencia, donde un grupo de funcionarias en primera instancia escuchan el problema de consumo y analizan si este se encuentra dentro del marco legal Ley 45 del 31 de octubre de 2009. Cabe destacar que las empresas por esta vía tratan de mediar a fin deque el consumidor no formalice su queja pues cuidan su prestigio como empresa ante la ACODECO. En este sentido en el mes de septiembre en la sección de Asistencia se atendieron 22 conciliaciones vía telefónica lo que reflejo una cuantía de B/.13,400.75. y atendieron 620 consultas telefónica ,así como 709 atenciones personales de consumidores.

Por otra parte si no se logra vía telefónica solucionar el problema se da inicio al proceso en sí de **Conciliación** para lo cual el consumidor describe los hechos en su queja formal; es aquí donde otros funcionarios como parte del equipo de trabajo realizan la audiencia el proceso será oral y sin formalidades y el conciliador analizará el caso y permite a cada una de las partes involucradas explicar y brindar posibles alternativas para solucionar el conflicto; se levantará un acta de lo acordado y si no hubiera avenimiento dejara constancia de ello. Para este mes se atendieron un total de 59 audiencias reflejando una cuantía de B/ 985,329.17 resueltas a favor del consumidor y dos devoluciones por un monto de B/ 4,826.28.

Cabe señalar que en el departamento de conciliación asiste a eventos, ferias, operativos a fin de solucionar de forma directa los problemas que presentan los consumidores.