

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta abril)**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	21.2	59,862.16
2016	302	58.6	371,459.57
2017	104	20.2	59,334.94
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	<b>100.0</b>	<b>490,656.67</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta abril)**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	14.0	31,847.77
2016	273	64.8	285,698.50
2017	89	21.1	46,033.90
<b>TOTAL</b>	<b>421</b>	<b>100.0</b>	<b>363,580.17</b>

**Fuente: ACODECO**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**

**TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	104	100.0	59,334.94
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>	<b>59,334.94</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	96	92.3	54,352.17
Falta de información	4	3.8	1,911.95
Incumplimiento de contrato	1	1.0	706.19
Venta engañosa	1	1.0	42.74
Vicio oculto	1	1.0	1,872.50
Mercancía defectuosa	1	1.0	449.39
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>	<b>59,334.94</b>

**NOTA:** El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO**  
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>51</b>	<b>36.4</b>	<b>29,894.05</b>
<b>Resueltas</b>	<b>89</b>	<b>63.6</b>	<b>46,033.90</b>
Acuerdo	73	52.1	37,347.04
Resolución de Fondo	16	11.4	8,686.86
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100.0</b>	<b>75,927.95</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015, 2016; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de Quejas	89	100.0	46,033.90
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>46,033.90</b>

**Fuente: ACODECO**

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
En proceso	51	36.4	29,894.05
Acuerdo	73	52.1	37,347.04
Resolución de Fondo	16	11.4	8,686.86
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100.0</b>	<b>75,927.95</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

**Fuente: ACODECO**