

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	15.4	59,862.16
2016	302	42.7	371,459.57
2017	296	41.9	306,821.98
TOTAL	707	100.0	738,143.71

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	10.8	31,847.77
2016	273	50.1	285,698.50
2017	213	39.1	238,673.74
TOTAL	545	100.0	556,220.01

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	123	36.6	156,041.05
Resueltas	213	63.4	238,673.74
Acuerdo	171	50.9	143,325.40
Resolución de Fondo	42	12.5	95,348.34
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	336	100.0	394,714.79

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 - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	212	99.5	235,463.73
Conciliación-Veracidad	1	0.5	3,210.01
TOTAL	213	100.0	238,673.74

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	121	36.3	155,891.27
Acuerdo	170	51.1	140,115.39
Resolución de Fondo	42	12.6	95,348.34
TOTAL	333	100.0	391,355.00

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

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	2	66.7	149.78
Acuerdo	1	33.3	3,210.01
TOTAL	3	100.0	3,359.79

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

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	293	99.0	303,462.19
Conciliación	3	1.0	3,359.79
TOTAL	296	100.0	306,821.98

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	262	89.4	285,343.37
Falta de información	11	3.8	5,640.84
Mercancía defectuosa	9	3.1	4,114.43
Vicio oculto	6	2.0	5,401.51
Incumplimiento de contrato	2	0.7	1,977.30
Cobro indebido	1	0.3	300.00
Venta engañosa	1	0.3	42.74
Daño y perjuicio	1	0.3	642.00
TOTAL	293	100.0	303,462.19

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

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	100.0	3,210.01
Veracidad de la publicidad	1	100.0	128.38
Devolución de dinero	1	100.0	21.40
TOTAL	1	100.0	3,210.01

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