

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

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

| <b>AÑOS</b>    | <b>QUEJAS</b> | <b>% DE QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./)</b>  |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 109           | 8.2                | 59,862.16           |
| 2016           | 302           | 22.6               | 371,459.57          |
| 2017           | 438           | 32.8               | 393,978.99          |
| 2018           | 427           | 32.0               | 560,390.99          |
| 2019           | 59            | 4.4                | 33,245.84           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1,335</b>  | <b>100.0</b>       | <b>1,418,937.55</b> |

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

| <b>AÑOS</b>    | <b>QUEJAS</b> | <b>% DE QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./)</b> |
|----------------|---------------|--------------------|--------------------|
| 2015 (oct-dic) | 59            | 5.4                | 31,847.77          |
| 2016           | 274           | 25.3               | 286,129.69         |
| 2017           | 313           | 28.9               | 298,966.18         |
| 2018           | 410           | 37.8               | 353,947.57         |
| 2019           | 28            | 2.6                | 15,007.71          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1,084</b>  | <b>100.0</b>       | <b>985,898.92</b>  |

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS**  
**NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - 2019**

| DEPARTAMENTOS      | QUEJAS    | % QUEJAS     | MONTO (B./.)     |
|--------------------|-----------|--------------|------------------|
| Decisión de quejas | 59        | 100.0        | 33,245.84        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>59</b> | <b>100.0</b> | <b>33,245.84</b> |

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS**  
**PERÍODO: ENERO - 2019**

| MOTIVOS                    | QUEJAS    | % QUEJAS     | MONTO (B./.)     |
|----------------------------|-----------|--------------|------------------|
| Incumplimiento de garantía | 53        | 89.8         | 30,080.65        |
| Vicio oculto               | 1         | 1.7          | 747.93           |
| Falta de información       | 5         | 8.5          | 2,417.26         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>59</b> | <b>100.0</b> | <b>33,245.84</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**  
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2019**

| <b>RESULTADOS</b>   | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|---------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| <b>En Proceso</b>   | <b>51</b>     | <b>64.6</b>     | <b>28,869.86</b>   |
| <b>Resueltas</b>    | <b>28</b>     | <b>35.4</b>     | <b>15,007.71</b>   |
| Acuerdo             | 21            | 26.6            | 11,372.53          |
| Resolución de Fondo | 7             | 8.9             | 3,635.18           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>79</b>     | <b>100.0</b>    | <b>43,877.57</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, 2017: pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - 2019**

| <b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b> | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|-----------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Decisión                          | 28            | 100.0           | 15,007.71          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>28</b>     | <b>100.0</b>    | <b>15,007.71</b>   |

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - 2019**

| <b>RESULTADOS</b>   | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|---------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| En proceso          | 51            | 64.6            | 28,869.86          |
| Acuerdo             | 21            | 26.6            | 11,372.53          |
| Resolución de Fondo | 7             | 8.9             | 3,635.18           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>79</b>     | <b>100.0</b>    | <b>43,877.57</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**