



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Octubre, 2020***



Noviembre, 2020

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	346	33.4	1,836.46	635,413.52
Falta de información	273	26.3	1,043.93	284,991.81
Incumplimiento de servicio	86	8.3	895.25	76,991.13
Incumplimiento de contrato	82	7.9	1,175.64	96,402.47
Resolución de contrato	49	4.7	113.30	5,551.82
Anulación de contrato	36	3.5	213.25	7,677.14
Devolución de dinero	34	3.3	852.11	28,971.70
Vicio oculto	30	2.9	2,708.42	81,252.71
Custodia de bien	28	2.7	765.62	21,437.29
Resindir contrato	19	1.8	30.60	581.42
Daño y perjuicio	18	1.7	7,517.49	135,314.80
Cobro indebido	17	1.6	787.73	13,391.49
Venta engañosa	11	1.1	1,898.86	20,887.47
Veracidad de la publicidad	8	0.8	116.38	931.02
TOTAL	1,037	100.0	1,359.49	1,409,795.79

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.

En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	204	25.0	1,435.05	292,750.91
Acuerdo en audiencia/Varios	145	17.8	795.25	115,311.82
Pendiente constancia desistimiento	117	14.4	795.68	93,095.13
Desistimiento/Devolución	82	10.1	395.26	32,411.31
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	68	8.3	1,421.26	96,645.58
Resolución/Devolución	47	5.8	1,258.62	59,155.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	35	4.3	2,290.86	80,180.22
Resolución/Reparar	23	2.8	1,375.67	31,640.30
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.5	3,495.52	69,910.38
Transacción extrajudicial	19	2.3	3,103.89	58,973.84
Resolución/Reemplazo	16	2.0	1,371.33	21,941.25
Abandono	14	1.7	1,331.65	18,643.05
Resoluciones/Varios	10	1.2	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.7	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.5	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	2	0.2	96.47	192.93
Acuerdo/Reparación	1	0.1	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.1	2,716.00	2,716.00
Declara resuelto	1	0.1	300.00	300.00
TOTAL	815	100.0	1,262.32	1,028,793.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	112
Electrodomésticos/equipos electrónicos	107
Funerarias	87
Celulares	83
Tv por cable	81
Almacén por departamentos	58
Hoteles o planes vacacionales	37
Agencia de autos	35
Telefonía	35
Taller de reparación de autos	31
Venta de autos usados	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	26
Servicio de intermediación	25
Agencias de viajes	21
Mueblería/equipo electrónico	20
Mueblerías	18
Supermercados	15
Repuestos para autos	14
Líneas aéreas	13
Eventos artísticos	13
Computadoras	12
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	10
Escuelas / colegio	10
Servicios de instalación	8
Universidad	8
Ópticas	8
Clínicas	7
Servicios Profesionales	7
Ventas por internet	7
Almacén de ropa y calzados	6
Casa de empeño	6
Discoteca/Sala de eventos	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Alquiler de autos	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Estaciones de gasolinas	4
Almacén de telas	4
Zapaterías	4
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Farmacias	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Decoración	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Distribuidoras e importadoras	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Remodelación	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,037

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.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN
MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	85	55,693.89
Falta de información	10	7,897.65
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Vicio oculto	3	1,731.19
Anulación de contrato	1	1,586.52
Incumplimiento de servicio	1	193.00
TOTAL	107	68,198.26

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A FAVOR
DEL CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	54	36,986.00
Acuerdo	19	10,525.00
Resolución	12	7,752.00
Transacción extrajudicial	1	320.00
TOTAL	86	55,583.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN
DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	21
PREMIER UNIVERSE, S.A	15
FOTO SONIDO	12
PHOTURA	9
ELEKTRA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
E-VISION, S.A.	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
PANAFOTO	2
SMART ZONE	2
SOUND N MUSIC	2
CC ZAMDEL EXPRESPAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
Electronica America	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOMEWORKS	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PTYTECHNOLOGY	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
TECH & HOUSE	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
Y D Movil	1
TOTAL	107

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	62	16,487.93
Falta de información	7	1,840.78
Incumplimiento de servicio	5	414.69
Custodia de bien	4	709.86
Devolución de dinero	3	968.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	83	22,664.60

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	42	8,271.00
Acuerdo	13	3,217.00
Resolución	6	2,631.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	62	14,394.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

....En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
ENCUENTRA 507	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A	2
MOVISTAR	2
SMART ZONE PANAMA	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SHOP	1
CELULARES CELBERN	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
ELEKTRO SAM OUTLET	1
ELEKTRO SAMM # 2	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JINXU SHOP, S.A.	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MAS CELL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL CORONADO	1
MOVIL PLUS	1
MULTI ELECTRONIC	1
MUNDO MOVIL, & S.A.	1
NEW & MOVIL	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
SONAM S ALBROOK	1
STOP CELULAR PTY	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SUPER SONIDO	1
TECH MOBILE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	1
TOTAL	83

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	13	10,900.89
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Falta de información	2	806.98
Venta engañosa	1	114.92
TOTAL	18	12,492.79

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	11	10,427.00
Desistimiento	6	2,105.00
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	21	15,968.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	18

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	276,940.20
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Venta engañosa	1	18,990.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Devolución de dinero	1	10,000.00
Custodia de bien	1	760.92
Falta de información	9	44,892.66
TOTAL	35	383,887.44

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	17	197,312.00
Acuerdo	13	150,073.00
Resolución	3	20,118.00
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
TOTAL	35	392,402.95

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	9
GRUPO SILABA	4
MOTORES JAPONESES S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
MASTER MOTORS PANAMA	1
TOTAL	35

Nota: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	21	167,794.42
Falta de información	6	43,882.40
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	30	217,428.08

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	6	85,812.00
Desistimiento	4	30,882.00
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	12	122,714.34

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	4
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
ROCK CARS	2
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	30

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.6	59,862.16
2016	302	15.5	371,459.57
2017	438	22.5	393,978.99
2018	427	22.0	560,390.99
2019	480	24.7	269,379.62
2020	187	9.6	412,800.15
TOTAL	1,943	100.0	2,067,871.48

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.9	31,847.77
2016	274	18.1	286,129.69
2017	313	20.7	298,966.18
2018	409	27.1	352,663.57
2019	333	22.0	186,287.36
2020	124	8.2	70,329.97
TOTAL	1,512	100.0	1,226,224.54

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	184	98.4	412,004.55
Conciliación	3	1.6	795.60
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	187	100.0	412,800.15

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	167	90.8	401,446.58
Falta de información	10	5.4	4,279.73
Vicio oculto	3	1.6	3,426.32
Cobro indebido	1	0.5	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.5	188.82
Custodia de bien	1	0.5	101.64
TOTAL	184	100.0	412,004.55

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Veracidad de la publicidad	3	100.0	795.60
TOTAL	3	100.0	795.60

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.

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	125	50.2	376,272.89
Resueltas	124	49.8	70,329.97
Acuerdo	101	40.6	56,676.05
Resolución de Fondo	23	9.2	13,653.92
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	249	100.0	446,602.86

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 2015-2019; pero cerradas en el 2020.

... En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.