

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Febrero, 2019**



Marzo, 2019

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	196	35.3	2,921.42	572,599.25
Falta de información	122	22.0	1,569.81	191,517.30
Incumplimiento de servicio	64	11.5	980.86	62,775.28
Incumplimiento de contrato	58	10.5	2,769.41	160,625.70
Resolución de contrato	22	4.0	276.62	6,085.73
Cobro indebido	20	3.6	614.78	12,295.61
Custodia de bien	17	3.1	1,456.73	24,764.47
Anulación de contrato	13	2.3	102.79	1,336.25
Rescindir contrato	10	1.8	92.88	928.76
Vicio oculto	8	1.4	8,513.50	68,107.97
Daño y perjuicio	8	1.4	7,675.37	61,402.93
Devolución de dinero	6	1.1	1,017.98	6,107.90
Venta engañosa	4	0.7	346.94	1,387.74
Mercancía defectuosa	3	0.5	266.33	799.00
Veracidad de la publicidad	3	0.5	229.62	688.87
Cláusula abusiva	1	0.2	1,820.00	1,820.00
TOTAL	555	100.0	2,113.95	1,173,242.76

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 DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	92	31.1	1,965.61	180,836.46
Desistimiento/Devolución	43	14.5	457.51	19,672.79
Acuerdo en audiencia/Varios	42	14.2	807.69	33,922.85
Pendiente constancia desistimiento	37	12.5	479.96	17,758.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	26	8.8	558.66	14,525.15
Resolución/Devolución	10	3.4	1,591.37	15,913.70
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	10	3.4	1,133.06	11,330.57
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	3.0	779.11	7,012.01
Transacción extrajudicial	8	2.7	484.71	3,877.69
Resolución/Reemplazo	6	2.0	503.52	3,021.14
Resolución/Reparar	5	1.7	2,791.00	13,955.02
Acuerdo/Reemplazo	2	0.7	419.94	839.88
Resoluciones/Varios	2	0.7	112.87	225.73
Acuerdo/Reparación	1	0.3	294.25	294.25
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	230.00	230.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	187.14	187.14
Abandono	1	0.3	48.30	48.30
TOTAL	296	100.0	1,093.42	323,651.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	51
Celulares	49
Inmobiliarias	49
Agencia de autos	48
Funerarias	40
Almacén por departamentos	34
Tv por cable	33
Taller de reparación de autos	32
Servicio de intermediación	26
Venta de autos usados	20
Mueblería/equipo electrónico	15
Mueblerías	13
Telefonía	13
Hoteles o planes vacacionales	12
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	9
Repuestos para autos	9
Constructoras	7
Agencias de viajes	6
Ventas por internet	6
Herrerías	5
Ópticas	5
Clínicas	4
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	4
Distribuidoras e importadoras	4
Almacén de ropa y calzados	3
Alquiler de autos	3
Cursos de inglés	3
Ferreterías, materiales de construcción o similares	3
Supermercados	3
Farmacias	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Casa de empeño	2
Joyería/Relojerías	2
Salón de belleza	2
Decoración	2
Escuelas / colegio	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Zapaterías	2
Estudios de Fotografías	1
Líneas aéreas	1
Materiales de construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Dentista	1
Centros de estéticas	1
Ventas de colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	555

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, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	24	54,180.17
Incumplimiento de contrato	6	9,322.53
Incumplimiento de garantía	5	9,080.56
Cobro indebido	5	5,344.18
Vicio oculto	3	7,328.01
Devolución de dinero	2	3,350.00
Rescindir contrato	2	700.00
Daño y perjuicio	1	4,992.86
Cláusula abusiva	1	1,820.00
TOTAL	49	96,118.31

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	15	21,216.93
Acuerdos	9	10,342.96
Resolución	9	19,607.99
TOTAL	33	51,167.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	49

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	44	22,592.52
Falta de información	5	3,249.68
Cobro indebido	1	855.98
Venta engañosa	1	192.55
TOTAL	51	26,890.73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	33	13,832.50
Acuerdo	12	12,389.72
Resolución	3	3,278.17
Transacción extrajudicial	1	430.00
TOTAL	49	29,930.39

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	8
PREMIER	8
DIGITAL CITY	3
ELEKTRA	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	2
GRUPO PRIMO S. A.	2
MAC STORE	2
SOUND N MUSIC	2
EVISION	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
REFRICENTER	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
UNICA	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	51

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	35	5,097.23
Custodia de bien	6	2,076.70
Falta de información	4	1,491.00
Incumplimiento de servicio	2	130.00
Venta engañosa	1	176.50
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	49	8,991.43

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	2,077.78
Acuerdo	7	3,112.64
Resolución	1	860.00
TOTAL	19	6,050.42

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	4
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
JIN XU SHOP	2
MELODY MOBILE	2
MOBILE MARKET HD	2
NEW & MOVIL	2
ALMACEN COMICS	1
ARATERA, S.A.	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EK, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES Y.H.	1
CLARO PANAMÁ	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ESTEFANY MOVIL	1
ESTRELLA CELL	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
JONYCELL	1
MOBILE & TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFUL CELL	1
TOTAL	49

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	7,776.98
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	1	321.75
TOTAL	13	9,998.73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	2,994.04
Acuerdo	3	1,452.69
Resolución	2	441.93
TOTAL	9	4,888.66

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
BEAUTY HOME	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
LIFE HOME OFFICE INC	1
SANBEL MUEBLES	1
TOTAL	13

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	31	494,465.92
Vicio oculto	4	52,945.96
Falta de información	4	24,302.50
Incumplimiento de servicio	3	16,829.59
Incumplimiento de contrato	3	1,540.92
Daño y perjuicio	2	40,114.19
Falta de información comercial	1	32,000.00
Vicio oculto	1	15,000.00
Custodia de bien	1	1,352.24
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	52	679,050.92

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	102,700.00
Acuerdo	4	71,970.00
TOTAL	10	174,670.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	14
PETROAUTOS, S.A.	8
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
BAHIA MOTORS	3
MOTORES JAPONESES	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
PANAMOTOR	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOTAL	52

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;
SEGÚN MOTIVOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	9	73,333.11
Falta de información	5	38,135.27
Incumplimiento de contrato	4	19,750.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
TOTAL	20	142,052.38

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	11,000.00
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	3	16,057.50

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FAT CAR	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
PLATINIUM CARS	1
TOTAL	20

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.9	59,862.16
2016	302	21.9	371,459.57
2017	438	31.8	393,978.99
2018	427	31.0	560,390.99
2019	100	7.3	58,255.20
TOTAL	1,376	100.0	1,443,946.91

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.3	31,847.77
2016	274	24.5	286,129.69
2017	313	28.0	298,966.18
2018*	409	36.6	352,663.57
2019	62	5.6	39,605.64
TOTAL	1,117	100.0	1,009,212.85

* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	100	100.0	58,255.20
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	100	100.0	58,255.20

Fuente: ACODECO

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	91	91.0	52,654.89
Falta de información	5	5.0	2,417.26
Vicio oculto	3	3.0	2,027.93
Incumplimiento de contrato	1	1.0	1,155.12
TOTAL	100	100.0	58,255.20

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 - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	74	55.2	41,637.06
Resueltas	60	44.8	38,212.52
Acuerdo	46	34.3	31,085.28
Resolución de Fondo	14	10.4	7,127.24
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	134	100.0	79,849.58

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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	60	100.0	38,212.52
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0
TOTAL	60	100.0	38,212.52

Fuente: ACODECO