

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



Abril, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	270	33.5	2,693.51	727,248.47
Falta de información	209	25.9	1,334.13	278,833.55
Incumplimiento de contrato	87	10.8	3,189.51	277,487.76
Incumplimiento de servicio	77	9.6	961.84	74,062.00
Resolución de contrato	39	4.8	168.90	6,587.16
Custodia de bien	25	3.1	1,641.20	41,030.08
Cobro indebido	21	2.6	590.27	12,395.61
Anulación de contrato	21	2.6	75.78	1,591.45
Daño y perjuicio	13	1.6	5,091.15	66,184.99
Rescindir contrato	13	1.6	78.24	1,017.08
Vicio oculto	9	1.1	7,708.91	69,380.22
Devolución de dinero	7	0.9	886.84	6,207.90
Venta engañosa	5	0.6	377.55	1,887.73
Mercancía defectuosa	5	0.6	165.79	828.97
Veracidad de la publicidad	4	0.5	192.09	768.37
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	806	100.0	1,944.58	1,567,331.34

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	153	31.5	2,016.57	308,535.91
Desistimiento/Devolución	78	16.1	848.91	66,214.66
Acuerdo en audiencia/Varios	69	14.2	680.66	46,965.30
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	48	9.9	1,272.30	61,070.18
Pendiente constancia desistimiento	45	9.3	480.26	21,611.88
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	4.1	4,246.25	84,925.04
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	3.1	894.09	13,411.28
Resolución/Devolución	13	2.7	1,433.79	18,639.23
Transacción extrajudicial	12	2.5	615.27	7,383.29
Resolución/Reemplazo	9	1.9	694.94	6,254.46
Resolución/Reparar	8	1.6	2,429.84	19,438.74
Abandono	4	0.8	52.18	208.70
Resoluciones/Varios	3	0.6	341.89	1,025.68
Acuerdo/Reemplazo	2	0.4	419.94	839.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	315.00	629.99
Acuerdo/Devolución	2	0.4	133.57	267.14
Acuerdo extrajudicial	1	0.2	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.2	294.25	294.25
TOTAL	485	100.0	1,356.97	658,129.66

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	80
Celulares	77
Funerarias	77
Electrodomésticos/equipos electrónicos	73
Agencia de autos	63
Tv por cable	54
Taller de reparación de autos	43
Almacén por departamentos	42
Servicio de intermediación	38
Venta de autos usados	24
Mueblería/equipo electrónico	23
Hoteles o planes vacacionales	22
Telefonia	18
Mueblerías	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	12
Repuestos para autos	12
Constructoras	9
Agencias de viajes	7
Opticas	7
Servicios Profesionales	7
Herrerías	6
Distribuidoras e importadoras	6
Ventas por internet	6
Clínicas	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Joyería/Relojerías	4
Supermercados	4
Escuelas / colegio	4
Zapaterías	4
Almacén de ropa y calzados	3
Cursos de inglés	3
Farmacias	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencia de motos	3
Casa de empeño	2
Líneas aéreas	2
Fumigadoras	2
Salón de belleza	2
Decoración	2
Dentista	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos varios	2
Estudios de Fotografías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Materiales de construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Ventas de colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	806

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	47	100,776.09
Incumplimiento de contrato	13	24,908.53
Incumplimiento de garantía	6	10,746.17
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	80	159,965.84

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	28	43,914.74
Acuerdos	22	26,494.87
Resolución	7	18,732.30
TOTAL	57	89,141.91

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
EMBASSY GOLF, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, 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
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO LA MITRA S.A.	1
DESTINO PANAMÁ S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	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
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TOTAL	80

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	64	32,154.25
Falta de información	5	3,249.68
Venta engañosa	2	692.54
Cobro indebido	1	855.98
Vicio oculto	1	1,272.25
TOTAL	73	38,224.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	46	19,132.41
Acuerdo	16	15,808.76
Resolución	5	6,980.34
Transacción extrajudicial	1	430.00
TOTAL	68	42,351.51

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	12
MULTIMAX	9
ELEKTRA	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
SOUND N MUSIC	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
E-VISION	2
FOTO SONIDO	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
MAC STORE	2
ÚNICA	2
EVISION	1
FOTO PLAZA	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTA ME	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER MUEBLES	1
TECNI-CELL OUTLET S.A.	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	55	9,563.21
Falta de información	8	3,458.80
Custodia de bien	7	2,211.70
Incumplimiento de servicio	4	255.00
Venta engañosa	1	176.50
Devolución de dinero	1	20.00
Resolución de contrato	1	22.39
TOTAL	77	15,707.60

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	3,561.81
Acuerdo	13	4,647.13
Resolución	2	1,659.95
TOTAL	34	9,868.89

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 - MARZO 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	5
ESTEFANY MOVIL	3
JIN XU SHOP	3
MELODY MOBILE	3
NEW & MOVIL	3
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
MOBILE MARKET HD	2
ALMACEN COMICS	1
ANDROIDSOLUTIONS BH, S.A.	1
ARATERA, S.A.	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLARO PANAMÁ	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA No. 2	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFULL CELL	1
TOTAL	77

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	9	9,376.02
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	1	238.07
TOTAL	16	12,335.84

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	3,574.04
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
TOTAL	13	10,299.67

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	6
MUEBLES ARCO IRIS	4
BEAUTY HOME	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
SANBEL MUEBLES, S.A.	1
TOTAL	16

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	44	838817.09
Incumplimiento de servicio	6	21,200.65
Vicio oculto	6	102945.96
Falta de información	5	56,302.50
Incumplimiento de contrato	4	13,568.72
Daño y perjuicio	3	41,297.23
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
Custodia de bien	1	1,352.24
TOTAL	71	1,075,983.99

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	192643.14
Acuerdo	12	202358.88
TOTAL	23	395,002.02

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	19
PETROAUTOS, S.A.	10
MOTORES JAPONESES	7
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	3
PANAMOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CARS SOLUTIONS	1
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOTAL	71

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	83,333.11
Falta de información	7	56,355.27
Incumplimiento de contrato	5	26,250.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
TOTAL	24	176,772.38

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	66,702.76
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	9	71,760.26

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	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
PIEZAS Y RECAMBIO J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
TOTAL	24

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./.)
2015 (oct-dic)	109	7.8	59,862.16
2016	302	21.5	371,459.57
2017	438	31.2	393,978.99
2018	427	30.4	560,390.99
2019	128	9.1	73,936.30
TOTAL	1,404	100.0	1,459,628.01

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a marzo)

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./.)
2015 (oct-dic)	59	5.1	31,847.77
2016	274	23.8	286,129.69
2017	313	27.1	298,966.18
2018*	409	35.5	352,663.57
2019	98	8.5	58,393.87
TOTAL	1,153	100.0	1,028,001.08

* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	128	100.0	73,936.30
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	128	100.0	73,936.30

Fuente: ACODECO

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	117	91.4	68,083.57
Falta de información	6	4.7	2,624.75
Vicio oculto	3	2.3	2,027.93
Incumplimiento de contrato	1	0.8	1,155.12
Custodia de bien	1	0.8	44.93
TOTAL	128	100.0	73,936.30

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 - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	81	45.3	47,121.18
Resueltas	98	54.7	58,393.87
Acuerdo	76	42.5	46,469.56
Resolución de Fondo	22	12.3	11,924.31
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	179	100.0	105,515.05

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 - MARZO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	98	100.0	58,393.87
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0
TOTAL	98	100.0	58,393.87

Fuente: ACODECO