



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

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



Marzo, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	163	32.2	1,959.70	319,431.25
Falta de información	134	26.5	1,009.04	135,211.09
Incumplimiento de contrato	46	9.1	1,427.91	65,683.86
Incumplimiento de servicio	32	6.3	1,540.08	49,282.57
Resolución de contrato	29	5.7	99.45	2,884.17
Anulación de contrato	23	4.5	281.40	6,472.29
Devolución de dinero	17	3.4	519.68	8,834.63
Vicio oculto	14	2.8	3,445.14	48,231.92
Custodia de bien	12	2.4	1,366.24	16,394.93
Daño y perjuicio	11	2.2	2,166.25	23,828.71
Rescindir contrato	8	1.6	33.36	266.88
Veracidad de la publicidad	6	1.2	121.84	731.05
Venta engañosa	6	1.2	118.93	713.59
Cobro indebido	5	1.0	947.58	4,737.90
TOTAL	506	100.0	1,349.22	682,704.84

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: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	88	28.8	1,311.25	115,389.68
Acuerdo en audiencia/Varios	51	16.7	175.54	8,952.32
Desistimiento/Devolución	48	15.7	377.97	18,142.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	37	12.1	1,289.90	47,726.15
Resolución/Devolución	13	4.2	1,448.54	18,830.98
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	12	3.9	913.35	10,960.25
Pendiente constancia desistimiento	11	3.6	748.59	8,234.51
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	3.3	970.20	9,701.97
Resolución/Reparar	9	2.9	1,844.93	16,604.39
Resoluciones/Varios	7	2.3	3,286.42	23,004.97
Resolución/Reemplazo	7	2.3	1,418.90	9,932.32
Transacción extrajudicial	6	2.0	3,330.38	19,982.26
Abandono	4	1.3	670.14	2,680.55
Acuerdo/Reparación	1	0.3	16,795.00	16,795.00
Declara resuelto	1	0.3	300.00	300.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.3	106.98	106.98
TOTAL	306	100.0	1,069.75	327,344.95

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.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	63
Electrodomésticos/equipos electrónicos	47
Inmobiliarias	44
Tv por cable	44
Celulares	43
Almacén por departamentos	28
Agencia de autos	19
Venta de autos usados	19
Taller de reparación de autos	16
Servicio de intermediación	16
Hoteles o planes vacacionales	14
Telefonía	14
Agencias de viajes	12
Constructoras	8
Mueblerías	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Escuelas / colegio	8
Joyería/Relojerías	7
Servicios de instalación	7
Líneas aéreas	6
Supermercados	5
Opticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Casa de empeño	3
Computadoras	3
Repuestos para autos	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Clínicas	2
Estaciones de gasolineras	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Servicios Profesionales	2
Herrerías	1
Seguros	1
Materiales de construcción	1
Servicios de transporte particular	1
Distribuidoras e importadoras	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Dentista	1
Universidad	1
Fábricas de muebles	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
TOTAL	506

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: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	15	14,403.83
Incumplimiento de contrato	10	17,247.50
Vicio oculto	7	11,508.98
Devolución de dinero	7	4,646.88
Incumplimiento de garantía	2	6,213.02
Daño y perjuicio	2	5,506.17
Cobro indebido	1	3,539.88
TOTAL	44	63,066.26

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	10	24,085.77
Acuerdos	14	25,005.01
Desistimiento	9	14,144.03
TOTAL	33	63,234.81

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY, INC	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
THE GROUP INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
TOTAL	44

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	39	21,139.37
Vicio oculto	2	1,091.33
Falta de información	2	366.26
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
Venta engañosa	1	235.40
TOTAL	47	24,437.56

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 A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	8,620.43
Resolución	6	2,980.55
Acuerdo	8	3,695.98
TOTAL	32	15,296.96

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

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	9
MULTIMAX	8
FOTO SONIDO	7
ELEKTRA	3
PHOTURA	3
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
ÚNICA	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	47

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	35	9,379.69
Falta de información	4	799.09
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	1	25.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	43	10,984.23

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 FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	21	3,477.41
Acuerdo	4	523.96
Resolución	2	1,422.72
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	28	5,699.09

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CELULAR SHOP	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	1
MULTI ELECTRONIC	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
TOTAL	43

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Falta de información	1	74.89
TOTAL	8	4,907.23

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 FEBRERO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	1,614.89
Acuerdo	4	4,716.30
Resoluciones	1	890.00
TOTAL	9	7,221.19

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
TOTAL	8

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	9	130,347.60
Falta de información	6	44,029.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Incumplimiento de servicio	1	538.00
Custodia de bien	1	760.92
TOTAL	19	207,141.18

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 A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución	1	17,500.00
Desistimiento	2	30,895.00
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
Acuerdo	5	23,396.06
TOTAL	9	84,291.06

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
GRUPO SILABA	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TOTAL	19

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	13	110,067.43
Falta de información	4	33,775.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	19	146,362.77

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 A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	26,282.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
Acuerdo	1	6,500.00
TOTAL	5	38,282.00

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FAT CAR	2
CMG CENTER RIO MINA	1
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	1
EURO PARTS	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	2
ROCK CARS	2
SANDI AUTOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	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 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	6.0	59,862.16
2016	302	16.5	371,459.57
2017	438	24.0	393,978.99
2018	427	23.4	560,390.99
2019	480	26.3	269,379.62
2020	72	3.9	40,077.26
TOTAL	1,828	100.0	1,695,148.59

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	19.0	286,129.69
2017	313	21.7	298,966.18
2018	409	28.4	352,663.57
2019	333	23.1	186,287.36
2020	52	3.6	26,672.32
TOTAL	1,440	100.0	1,182,566.89

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	59	53.2	32,426.42
Resueltas	52	46.8	26,672.32
Acuerdo	45	40.5	24,067.63
Resolución de Fondo	7	6.3	2,604.69
TOTAL	111	100.0	59,098.74

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	51	98.1	26,206.92
Conciliación-Veracidad	1	1.9	465.40
TOTAL	52	100.0	26,672.32

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	58	53.2	32,385.22
Acuerdos	44	40.4	23,602.23
Resoluciones	7	6.4	2,604.69
TOTAL	109	100.0	58,592.14

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN CONCILIACIÓN
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
TOTAL	2	100.0	506.60

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.