



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

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



***Mayo, 2020***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	194	31.4	2,126.15	412,473.42
Falta de información	169	27.4	983.78	166,259.36
Incumplimiento de contrato	60	9.7	1,259.96	75,597.61
Incumplimiento de servicio	42	6.8	1,232.31	51,756.81
Resolución de contrato	33	5.3	91.25	3,011.24
Anulación de contrato	24	3.9	271.00	6,504.02
Devolución de dinero	18	2.9	494.70	8,904.63
Vicio oculto	17	2.8	3,106.36	52,808.09
Daño y perjuicio	14	2.3	1,756.19	24,586.71
Custodia de bien	13	2.1	1,364.77	17,742.01
Rescindir contrato	12	1.9	31.11	373.27
Venta engañosa	8	1.3	157.06	1,256.50
Cobro indebido	7	1.1	1,124.88	7,874.17
Veracidad de la publicidad	6	1.0	121.84	731.05
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>	<b>100.0</b>	<b>1,345.02</b>	<b>829,878.89</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: 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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	119	28.0	1,525.50	181,535.03
Acuerdo en audiencia/Varios	85	20.0	488.76	41,544.33
Desistimiento/Devolución	60	14.1	354.06	21,243.34
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	47	11.1	1,490.01	70,030.50
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	19	4.5	650.39	12,357.35
Pendiente constancia desistimiento	17	4.0	756.48	12,860.15
Resolución/Devolución	15	3.5	1,404.03	21,060.45
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	3.5	2,355.20	35,328.03
Resolución/Reparar	11	2.6	1,747.73	19,224.99
Abandono	10	2.4	1,840.21	18,402.05
Resolución/Reemplazo	9	2.1	1,316.62	11,849.59
Transacción extrajudicial	8	1.9	3,260.28	26,082.26
Resoluciones/Varios	7	1.6	3,286.42	23,004.97
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>100.0</b>	<b>1,204.06</b>	<b>511,725.02</b>

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Funerarias	76
Electrodomésticos/equipos electrónicos	59
Inmobiliarias	57
Celulares	51
Tv por cable	50
Almacén por departamentos	31
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	21
Telefonia	21
Venta de autos usados	21
Taller de reparación de autos	20
Servicio de intermediación	18
Agencias de viajes	13
Escuelas / colegio	10
Mueblerías	9
Constructoras	8
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Joyería/Relojerías	7
Líneas aéreas	7
Servicios de instalación	7
Universidad	6
Casa de empeño	5
Supermercados	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos para autos	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Computadoras	3
Estaciones de gasolinas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Herrerías	1
Seguros	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>617</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: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	19	16,158.83
Incumplimiento de contrato	14	22,527.50
Vicio oculto	10	16,085.15
Devolución de dinero	7	4,646.88
Incumplimiento de garantía	3	8,840.53
Cobro indebido	2	6,616.19
Daño y perjuicio	2	5,506.17
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>80,381.25</b>

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	17	45,669.16
Resoluciones	10	24,085.77
Desistimiento	10	14,524.03
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>84,278.96</b>

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MELLOW SPRING INC.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, 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
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, 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
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	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
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
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	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
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

**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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	26,657.95
Falta de información	3	901.26
Venta engañosa	2	663.39
Vicio oculto	2	1,091.33
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>30,919.13</b>

**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 ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	27	12,386.37
Acuerdo	12	4,904.98
Resolución	8	5,441.42
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>22,732.77</b>

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	11
PREMIER	9
FOTO SONIDO	8
PHOTURA	5
ELEKTRA	4
ÚNICA	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
SILVER MODA, S.A.	1
SMART ZONE	1
SOUND N MUSIC	1
UNIVERSAL PHOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	40	10,689.63
Falta de información	5	970.28
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	2	125.00
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>14,598.35</b>

**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 ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	24	3,995.71
Acuerdo	9	1,827.10
Resolución	2	1,422.72
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>7,520.53</b>

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	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
H5 MOVILES	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTI ELECTRONIC	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Venta engañosa	1	114.92
Falta de información	1	74.89
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5,022.15</b>

**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 ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	5	5,101.46
Desistimiento	4	1,614.89
Resoluciones	1	890.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7,606.35</b>

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	12	179,712.10
Falta de información	7	44,529.00
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>257,305.68</b>

**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 ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	8	94,075.00
Acuerdo	7	61,969.13
Resolución	2	19,117.70
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>187,661.83</b>

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 ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
GRUPO SILABA	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
SUN MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	122,967.43
Falta de información	5	38,375.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Daño y perjuicio	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>163,862.77</b>

**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 ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	30,882.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	12,091.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	6,500.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>54,973.00</b>

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 ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	2
FAT CAR	2
SANDI AUTOS,S.A.	2
CMG CENTER RIO MINA	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	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

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 abril )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.9	59,862.16
2016	302	16.4	371,459.57
2017	438	23.8	393,978.99
2018	427	23.2	560,390.99
2019	480	26.1	269,379.62
2020	81	4.4	45,894.09
<b>TOTAL</b>	<b>1,837</b>	<b>100.0</b>	<b>1,700,965.42</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: 2015 - 2020 ( a marzo )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</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
<b>TOTAL</b>	<b>1,440</b>	<b>100.0</b>	<b>1,182,566.89</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	79	97.5	45,387.49
Conciliación	2	2.5	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>45,894.09</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	92.4	41,443.18
Falta de información	4	5.1	2,324.38
Vicio oculto	2	2.5	1,619.93
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>45,387.49</b>

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 ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Veracidad de la publicidad	2	100.0	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	68	56.7	38,243.25
Resueltas	52	43.3	26,672.32
Acuerdo	45	37.5	24,067.63
Resolución de Fondo	7	5.8	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>64,915.57</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 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	67	56.8	38,202.05
Acuerdos	44	37.3	23,602.23
Resoluciones	7	5.9	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>	<b>64,408.97</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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.