

**Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo  
NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	84	23.5	69,806.92	5,863,781.12
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	76	21.3	20,096.02	1,527,297.50
CLÁUSULA ABUSIVA	46	12.9	11,385.38	523,727.28
VICIO OCULTO	41	11.5	37,301.16	1,529,347.44
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	10.1	5,285.64	190,282.89
COBRO INDEBIDO	19	5.3	25,289.16	480,493.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	16	4.5	11,999.58	191,993.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	4.2	30,258.05	453,870.72
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	3.9	58,809.41	823,331.80
CUSTODIA DE BIEN	4	1.1	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	2	0.6	31,150.00	62,300.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.6	82,200.00	164,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.3	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.3	127,500.00	127,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	<b>33,536.49</b>	<b>11,972,525.95</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio  
NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	36	21.4	44,714.82	1,609,733.49
DESISTIMIENTO	33	19.6	35,728.85	1,179,052.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	18.5	13,494.80	418,338.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	17	10.1	60,463.99	1,027,887.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	7.1	46,853.89	562,246.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	6.0	28,378.03	283,780.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	4.8	24,207.65	193,661.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	3.0	62,023.55	310,117.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	2.4	29,825.00	119,300.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	2.4	4,586.43	18,345.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.8	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.8	31,338.63	94,015.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	23,077.96	23,077.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.6	854.93	854.93
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>35,525.89</b>	<b>5,968,349.17</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	21	12.8	32,213.68	676,487.18
EN PROCESO DEFENSORIA DE OFICIO	134	81.7	40,947.01	5,486,899.49
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	2.4	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	3.0	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>164</b>	<b>100.0</b>	<b>38,341.2</b>	<b>6,287,957.86</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos  
NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	600	53.7	401.03	240,617.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	93	8.3	616.55	57,338.88
FALTA DE INFORMACIÓN	76	6.8	470.09	35,726.50
MERCANCÍA DEFECTUOSA	70	6.3	413.11	28,917.51
RESOLUCIÓN / CONTRATO	68	6.1	151.31	10,289.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	6.0	762.59	51,093.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO	30	2.7	613.45	18,403.35
CUSTODIA DE BIEN	22	2.0	275.26	6,055.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	18	1.6	241.28	4,343.01
DAÑO Y PERJUCIO	15	1.3	868.87	13,033.05
COBRO INDEBIDO	14	1.3	501.93	7,026.97
VICIO OCULTO	14	1.3	1,236.23	17,307.19
VENTA ENGAÑOSA	13	1.2	329.40	4,282.23
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.6	604.81	4,233.65
RESCINDIR CONTRATO	5	0.4	115.98	579.92
NOTA DE CRÉDITO	3	0.3	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.2	1,275.00	2,550.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,117</b>	<b>100.0</b>	<b>450.14</b>	<b>502,811.61</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas  
NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	263	33.7	371.37	97,669.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	109	14.0	335.68	36,589.30
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	98	12.6	412.24	40,399.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	98	12.6	263.99	25,871.03
ABANDONO	41	5.3	269.37	11,044.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	38	4.9	377.96	14,362.35
ACUERDO/REEMPLAZO	24	3.1	260.31	6,247.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	23	2.9	581.61	13,376.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	2.9	626.60	14,411.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	1.9	420.44	6,306.60
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	13	1.7	487.61	6,338.91
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	1.4	502.65	5,529.19
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	1.0	801.66	6,413.29
RESOLUCIONES/VARIOS	7	0.9	520.27	3,641.91
ACUERDO	5	0.6	125.79	628.95
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	209.72	209.72
<b>TOTALES</b>	<b>780</b>	<b>100.0</b>	<b>371.52</b>	<b>289,786.17</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Quejas sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	18	37.5	678.05	12204.87
MINISTERIO PÚBLICO	15	31.3	926.17	13,892.49
JUEZ EJECUTOR	9	18.8	1,133.30	10,199.69
CORREGIDURÍA	3	6.3	88.98	266.93
INHIBE	2	4.2	203.85	407.69
INADMITIDA	1	2.1	300.00	300.00
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>776.49</b>	<b>37,271.67</b>

Fuente: ACODECO