

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	134	22.6	19,454.18	2,606,859.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	20.2	63,948.60	7,673,832.56
CLÁUSULA ABUSIVA	75	12.6	12,854.41	964,080.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	64	10.8	5,993.25	383,567.77
VICIO OCULTO	62	10.4	35,830.02	2,221,461.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	38	6.4	29,555.55	1,123,110.80
COBRO INDEBIDO	30	5.1	18,109.56	543,286.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	27	4.5	11,167.27	301,516.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	23	3.9	35,189.12	809,349.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	92,350.00	369,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.7	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.7	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.5	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.3	70,275.00	140,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.2	5,078.50	5,078.50
TOTALES	594	100.0	29,527.65	17,539,422.16

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	67	21.8	35,791.68	2,398,042.43
DESISTIMIENTO	60	19.5	27,651.08	1,659,065.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	51	16.6	14,500.16	739,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	33	10.7	51,064.72	1,685,135.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	9.1	23,138.07	647,865.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	5.9	40,479.91	728,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.9	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.3	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.6	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,118.31	33,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	307	100.0	30,934.32	9,496,836.32

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	67	22.1	27,443.47	1,838,712.37
EN PROCESO DEFENSORIA DE OFICIO	226	74.6	39,583.83	8,945,946.22
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.3	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	6	2.0	3,137.50	18,825.00
TOTALES	303	100.0	36,020.6	10,914,229.78

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	917	47.9	406.01	372,311.70
RESOLUCIÓN / CONTRATO	180	9.4	122.75	22,095.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	150	7.8	601.67	90,250.20
FALTA DE INFORMACIÓN	145	7.6	547.76	79,425.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	135	7.0	815.93	110,150.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	118	6.2	412.83	48,713.59
ANULACIÓN DE CONTRATO	46	2.4	184.08	8,467.59
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	2.2	607.22	25,503.43
COBRO INDEBIDO	34	1.8	428.48	14,568.18
RESCINDIR CONTRATO	34	1.8	44.29	1,505.92
CUSTODIA DE BIEN	30	1.6	289.84	8,695.11
DAÑO Y PERJUCIO	24	1.3	848.30	20,359.10
VENTA ENGAÑOSA	19	1.0	448.33	8,518.20
VICIO OCULTO	17	0.9	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	12	0.6	401.51	4,818.08
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	4	0.2	306.84	1,227.37
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
CANCELACIÓN DE TARJETA	1	0.1	0.00	0.00
TOTALES	1,915	100.0	438.70	840,115.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	399	31.7	380.94	151,994.11
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	184	14.6	374.29	68,869.61
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	168	13.4	269.40	45,258.49
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	129	10.3	407.77	52,602.75
ABANDONO	62	4.9	254.41	15,773.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	52	4.1	386.66	20,106.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	4.0	634.15	31,707.26
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.3	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	2.9	557.26	20,061.44
ACUERDO/REEMPLAZO	35	2.8	249.71	8,739.76
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	23	1.8	595.11	13,687.52
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	22	1.8	645.91	14,210.10
RESOLUCIÓN/REPARAR	21	1.7	486.69	10,220.51
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.3	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.6	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	135.55	406.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,257	100.0	387.38	486,934.40

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	27	747.4	746.66	17173.2
MINISTERIO PÚBLICO	19	914.9	887.96	15,983.33
JUEZ EJECUTOR	14	1,108.4	1,095.39	14,240.03
CORREGIDURÍA	4	120.5	120.48	481.93
INHIBE	3	168.0	167.99	503.97
INADMITIDA	1	300.0	300.00	300.00
TOTALES	68	799.5	785.20	48,682.46

Fuente: ACODECO