

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	240	24.2	22,747.00	5,459,281.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	212	21.4	56,053.54	11,883,351.37
CLÁUSULA ABUSIVA	106	10.7	11,227.30	1,190,094.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	10.1	6,665.62	666,562.09
VICIO OCULTO	87	8.8	36,490.66	3,174,687.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	67	6.8	20,619.53	1,381,508.64
COBRO INDEBIDO	50	5.1	14,095.89	704,794.55
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	47	4.7	10,459.43	491,593.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	43	4.3	36,641.54	1,575,586.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1.0	19,769.59	197,695.85
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.9	92,632.32	833,690.92
CUSTODIA DE BIEN	5	0.5	6,282.50	31,412.51
VENTA ENGAÑOSA	3	0.3	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.3	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	0.2	21,542.60	43,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	990	100.0	28,374.10	28,090,358.03

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	108	23.3	21,899.49	2,365,144.64
ABANDONO	91	19.6	31,755.56	2,889,756.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	13.8	14,138.11	904,839.07
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	56	12.1	40,900.20	2,290,411.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	54	11.6	25,345.36	1,368,649.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	45,707.10	1,234,091.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	4.1	36,146.08	686,775.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	12	2.6	19,584.16	235,009.97
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	1.9	13,168.76	118,518.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.5	51,516.68	360,616.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	24,458.95	146,753.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.1	46,299.33	231,496.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	0.9	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	464	100.0	27,966.29	12,976,357.86

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	118	23.3	30,966.92	3,654,096.42
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	368	72.7	34,629.96	12,743,824.43
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	6	1.2	24,557.03	147,342.17
ILOCALIZABLE	14	2.8	17,909.84	250,737.70
TOTALES	506	100.0	33,193.7	16,796,000.72

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,308	45.1	414.32	541,929.76
RESOLUCIÓN / CONTRATO	282	9.7	135.56	38,227.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	237	8.2	570.84	135,289.95
FALTA DE INFORMACIÓN	223	7.7	590.62	131,708.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	217	7.5	861.41	186,925.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	180	6.2	422.96	76,132.22
ANULACIÓN DE CONTRATO	94	3.2	177.31	16,667.12
RESCINDIR CONTRATO	71	2.4	42.09	2,988.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO	56	1.9	569.76	31,906.45
COBRO INDEBIDO	54	1.9	456.18	24,633.94
CUSTODIA DE BIEN	45	1.6	320.69	14,431.10
DAÑO Y PERJUCIO	41	1.4	877.72	35,986.33
VICIO OCULTO	28	1.0	1,111.20	31,113.63
VENTA ENGAÑOSA	26	0.9	467.76	12,161.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	0.6	536.06	9,649.02
ABONO RETENIDO	10	0.3	275.84	2,758.44
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
CLÁUSULA ABUSIVA	3	0.1	1,411.18	4,233.55
TOTALES	2,898	100.0	448.03	1,298,385.40

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	676	32.8	379.09	256,266.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	299	14.5	268.13	80,170.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	264	12.8	390.65	103,131.25
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	184	8.9	432.13	79,511.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	94	4.6	662.84	62,307.21
ABANDONO	86	4.2	257.30	22,127.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	78	3.8	495.30	38,633.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	78	3.8	423.31	33,018.30
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	67	3.2	806.97	54,067.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	55	2.7	481.98	26,508.68
RESOLUCIÓN/REPARAR	52	2.5	524.93	27,296.40
ACUERDO/REEMPLAZO	46	2.2	235.69	10,841.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	34	1.6	514.93	17,507.69
RESOLUCIONES/VARIOS	28	1.4	685.41	19,191.42
ACUERDO	7	0.3	124.16	869.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	246.07	1,476.43
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.2	198.03	990.16
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.0	395.89	395.89
TOTALES	2,062	100.0	404.78	834,660.26

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

MINISTERIO PÚBLICO	62	42.8	817.77	50,701.76
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	39	26.9	640.38	24,974.81
JUEZ EJECUTOR	19	13.1	1,036.80	19,699.17
CORREGIDURÍA	18	12.4	121.43	2,185.69
INHIBE	5	3.4	615.95	3,079.76
INADMITIDA	2	1.4	575.00	1,150.00
TOTALES	145	100.0	702.01	101,791.19

Fuente: ACODECO