

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	31.6	25,039.54	600,948.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	25.0	57,832.40	1,098,815.69
CLÁUSULA ABUSIVA	9	11.8	2,427.77	21,849.93
COBRO INDEBIDO	8	10.5	19,253.33	154,026.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	6.6	17,871.40	89,357.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	5.3	3,578.96	14,315.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.9	15,863.20	47,589.60
VICIO OCULTO	2	2.6	24,554.04	49,108.07
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.3	25,000.00	25,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.3	83,000.00	83,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>	<b>28,737.00</b>	<b>2,184,011.67</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	31.9	33,965.66	509,484.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	21.3	24,749.25	247,492.50
ABANDONO	8	17.0	6,377.94	51,023.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	8.5	70,819.60	283,278.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.4	5,669.67	17,009.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	6.4	28,391.35	85,174.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.3	1,429.98	2,859.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	2.1	1,840.00	1,840.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.1	6,644.70	6,644.70
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>25,634.19</b>	<b>1,204,806.94</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Cuadro de resultados elaborado 02-02-16. Estos datos se actualizan después del 29 de febrero 2016

Fuente: ACODECO

**QUEJAS NO CONCILIADAS SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

EN PROCESO (DEFENSORÍA DE OFICIO)	47	65.3	35,569.88	1,671,784.56
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	22	30.6	21,014.72	462,323.94
ILOCALIZABLE	3	4.2	34,875.99	104,627.96
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>	<b>31,093.6</b>	<b>2,238,736.46</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	108	48.2	373.16	40,301.19
FALTA DE INFORMACIÓN	23	10.3	588.25	13,529.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	18	8.0	288.40	5,191.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	7.1	1,224.34	19,589.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	5.8	547.44	7,116.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	5.4	671.74	8,060.82
ANULACIÓN DE CONTRATO	9	4.0	70.22	632.01
RESCINDIR CONTRATO	7	3.1	29.44	206.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	2.7	317.13	1,902.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	2.2	352.82	1,764.08
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.3	1,712.68	5,138.04
COBRO INDEBIDO	2	0.9	330.00	660.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.4	26.74	26.74
CUSTODIA DE BIEN	1	0.4	427.95	427.95
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100.0</b>	<b>466.73</b>	<b>104,546.85</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	55	24.4	524.12	28,826.54
ABANDONO	34	15.1	294.82	10,024.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	31	13.8	489.03	15,159.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	9.3	267.50	5,617.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	8.0	849.01	15,282.22
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.0	498.24	8,968.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	6.7	732.11	10,981.63
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	4.0	541.39	4,872.54
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.1	665.01	4,655.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	6	2.7	274.87	1,649.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	1.8	679.83	2,719.33
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.9	349.89	699.78
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.9	2,185.88	4,371.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.4	375.00	375.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	482.55	482.55
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	1	0.4	213.99	213.99
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>100.0</b>	<b>510.66</b>	<b>114,899.29</b>

**NOTA:** Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente:** ACODECO

**QUEJAS SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR**

MINISTERIO PÚBLICO	10	52.6	1,171.96	11,719.60
JUEZ EJECUTOR	3	15.8	958.61	2,875.84
INHIBE	2	10.5	556.01	1,112.01
INADMITIDA	2	10.5	700.48	1,400.96
CORREGIDURÍA	2	10.5	70.00	140.00
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>907.81</b>	<b>17,248.41</b>

**Fuente:** ACODECO