

| INFORMACION ESTADISTICA ANUAL                  |                        |               |               |               |               |                |               |                  |                  |                |                |
|--|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
|  |                        | 2006          | 2007          | 2008          | 2009          | 2010           | 2011          | 2012             | 2013             | 2014           | 2015           |
| Detalle  | Unidad de Medida       | 2May-31Dic    | 2Ene-31Dic    | Ene-31Dic     | 5Ene-31Dic    | 4Ene-31Dic     | 3Ene/30Dic    | 3Ene-31Dic       | 2Ene-31Dic       | 2Ene-31Dic     | 2/Ene-30/Nov   |
| Quejas recibidas (2 de mayo)                   | expedientes            | 816           | 1504          | 1178          | 1144          | 1590           | 1829          | 1930             | 1711             | 1618           | 1527           |
| Quejas atendidas de CLICAC                     | expedientes            | 98            | 30            | 2             | 0             | 0              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Quejas atendidas de Regionales                 | expedientes            | 24            | 21            | 41            | 166           | 266            | 266           | 339              | 386              | 401            | 391            |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | expedientes            | 8             | 12            | 4             | 3             | 5              | 9             | 10               | 28               | 13             | 18             |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio       | expedientes            | 0             | 3             | 0             | 3             | 0              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| <b>Total de quejas atendidas</b>               | <b>expedientes</b>     | <b>946</b>    | <b>1570</b>   | <b>1225</b>   | <b>1316</b>   | <b>1861</b>    | <b>2104</b>   | <b>2279</b>      | <b>2125</b>      | <b>2032</b>    | <b>1936</b>    |
| Resolución que ordena devolución de dinero     | expedientes            | 41            | 72            | 40            | 85            | 59             | 31            | 58               | 64               | 99             | 40             |
| Resolución que no se accede a la pretensión    | expedientes            | 34            | 65            | 39            | 54            | 54             | 43            | 61               | 58               | 104            | 33             |
| Resolución que ordena reemplazar el bien       | expedientes            | 19            | 38            | 20            | 59            | 51             | 33            | 44               | 56               | 64             | 51             |
| Resolución que ordena reparar el bien          | expedientes            | 14            | 25            | 9             | 13            | 25             | 19            | 36               | 37               | 70             | 34             |
| Resolución inhibitoria                         | expedientes            | 8             | 17            | 13            | 24            | 23             | 15            | 8                | 9                | 9              | 4              |
| Resolución que decreta sustracción de materia  | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 2             | 0              | 2             | 1                | 2                | 2              | 0              |
| Resolución Condenar                            | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 2              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Resolución que inadmite la queja               | expedientes            | 0             | 0             | 6             | 6             | 6              | 11            | 3                | 13               | 5              | 3              |
| Declara Resuelto                               | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 17             | 5             | 1                | 0                | 4              | 0              |
| Resoluciones varias                            | expedientes            | 2             | 13            | 14            | 7             | 4              | 3             | 9                | 31               | 35             | 19             |
| Desistimiento                                  | expedientes            | 151           | 444           | 362           | 351           | 443            | 504           | 559              | 539              | 457            | 371            |
| Desistimiento con devolución de dinero         | expedientes            | 68            | 143           | 119           | 148           | 241            | 269           | 280              | 128              | 186            | 191            |
| Pendiente de constancia de desistimiento       | expedientes            | 58            | 191           | 191           | 206           | 226            | 222           | 286              | 293              | 255            | 165            |
| Acuerdo audiencia varios                       | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 8             | 159              | 232              | 268            | 226            |
| Acuerdo  | expedientes            | 65            | 72            | 97            | 117           | 270            | 272           | 4                | 18               | 16             | 0              |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero         | expedientes            | 43            | 78            | 93            | 81            | 96             | 101           | 98               | 85               | 85             | 73             |
| Acuerdo audiencia entrega el bien              | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 1             | 3                | 6                | 3              | 4              |
| Acuerdo de aclaración                          | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0             | 25               | 8                | 2              | 0              |
| Acuerdo audiencia de reemplazo                 | expedientes            | 22            | 43            | 63            | 59            | 90             | 96            | 81               | 65               | 77             | 61             |
| Acuerdo audiencia reparación                   | expedientes            | 10            | 29            | 49            | 15            | 49             | 61            | 64               | 59               | 81             | 44             |
| Transacción extrajudicial                      | expedientes            | 0             | 0             | 11            | 21            | 57             | 99            | 142              | 76               | 75             | 32             |
| Caducidad de la instancia                      | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 2              | 0             | 1                | 4                | 5              | 0              |
| Ordena Corrección                              | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 7              | 4             | 2                | 2                | 1              | 0              |
| Ministerio Público                             | expedientes            | 0             | 0             | 93            | 70            | 7              | 51            | 18               | 55               | 51             | 53             |
| Juez ejecutor                                  | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 0             | 16               | 18               | 59             | 19             |
| Anulado  | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              | 1             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Corregiduría                                   | expedientes            | 0             | 0             | 82            | 29            | 13             | 11            | 11               | 19               | 20             | 17             |
| <b>Total de quejas resueltas</b>               | <b>expedientes</b>     | <b>535</b>    | <b>1230</b>   | <b>1301</b>   | <b>1347</b>   | <b>1742</b>    | <b>1862</b>   | <b>1970</b>      | <b>1878</b>      | <b>2033</b>    | <b>1440</b>    |
| Notificaciones y citaciones entregadas         | documentos             | 1756          | 0             | 0             | 0             | 0              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Resoluciones notificadas                       | documentos             | 0             | 872           | 855           | 363           | 361            | 414           | 408              | 579              | 1285           | 961            |
| Citaciones                                     | documentos             | 0             | 3188          | 2357          | 2589          | 3455           | 4059          | 4981             | 5123             | 4152           | 3228           |
| Notas entregadas                               | documentos             | 0             | 441           | 844           | 302           | 262            | 163           | 105              | 50               | 151            | 110            |
| Edicto de puerta                               | documentos             | 0             | 54            | 105           | 86            | 69             | 89            | 79               | 62               | 114            | 60             |
| Inspección Ocular                              | documentos             | 0             | 0             | 0             | 25            | 41             | 37            | 29               | 31               | 11             | 8              |
| <b>Total de agentes económicos visitados</b>   | <b>documentos</b>      | <b>1756</b>   | <b>4555</b>   | <b>4161</b>   | <b>3365</b>   | <b>4188</b>    | <b>4762</b>   | <b>5602</b>      | <b>5845</b>      | <b>5713</b>    | <b>4367</b>    |
| Quejas abandonadas por el consumidor           | expedientes            | 35            | 70            | 36            | 32            | 41             | 72            | 77               | 153              | 140            | 80             |
| Quejas remitidas a conciliación                | expedientes            | 7             | 10            | 13            | 27            | 1              | 2             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Quejas remitidas a investigación               | expedientes            | 0             | 1             | 0             | 0             | 0              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Quejas en desacato                             | expedientes            | 73            | 73            | 97            | 123           | 137            | 139           | 236              | 215              | 222            | 263            |
| Apelación de regionales                        | expedientes            | 0             | 7             | 10            | 4             | 0              | 0             | 0                | 0                | 0              | 0              |
| Expedientes en apelación                       | expedientes            | 0             | 14            | 55            | 78            | 66             | 27            | 38               | 71               | 129            | 53             |
| Audiencias programadas                         | expedientes            | 739           | 2814          | 1991          | 2379          | 3206           | 3487          | 4361             | 4296             | 3907           | 3360           |
| Audiencias celebradas                          | expedientes            | 0             | 0             | 0             | 489           | 617            | 545           | 436              | 572              | 643            | 479            |
| Quejas archivadas                              | expedientes            | 470           | 1384          | 1410          | 1381          | 1776           | 1974          | 1883             | 1974             | 2203           | 1492           |
| Entrevistas                                    | medios de comunicación | 45            | 10            | 18            | 29            | 25             | 31            | 162              | 21               | 36             | 0              |
| Monto de las quejas                            | balboas                | B/.486,724.64 | B/.659,113.36 | B/.618,744.83 | B/.634,886.01 | B/. 835,961.57 | B/.955,202.33 | B/. 1,139,867.66 | B/. 1,058,855.31 | B/. 955,119.40 | B/. 966,855.24 |