

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	73	29.3	19,297.49	1,408,716.81
Incumplimiento de contrato	54	21.7	57,654.60	3,113,348.48
Claúsula abusiva	27	10.8	9,335.78	252,066.14
Cobro indebido	21	8.4	17,317.42	363,665.77
Vicio oculto	18	7.2	47,095.08	847,711.42
Falta de información comercial	16	6.4	18,484.98	295,759.60
Devolución de dinero/abono	15	6.0	9,220.90	138,313.49
Incumplimiento de servicio	10	4.0	5,975.83	59,758.28
Aclaración de contrato	9	3.6	92,706.25	834,356.25
Veracidad de la publicidad	2	0.8	12,500.00	25,000.00
Resolución contrato	2	0.8	3,975.00	7,950.00
Mercancía defectuosa	1	0.4	24,600.00	24,600.00
Venta engañosa	1	0.4	3,670.00	3,670.00
TOTAL	249	100.0	29,618.14	7,374,916.24

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	34	22.4	35,128.05	1,194,353.72
Acuerdo en audiencia/Varios	27	17.8	20,876.94	563,677.33
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	15.1	18,821.74	547,721.87
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.2	18,710.59	261,948.23
Abandono	14	9.2	13,462.94	188,481.15
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	12	7.9	36,748.89	440,986.70
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	7.2	21,905.47	240,960.14
Pendiente constancia Desistimiento	8	5.3	25,534.84	204,278.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	4.6	50,983.31	356,883.16
Desistimiento/Devolución	1	0.7	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	1,840.00	1,840.00
TOTAL	152	100.0	26,180.59	4,005,631.01

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 NO CONCILIADAS SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

En proceso (Defensoría de Oficio)	115	56.1	31,493.57	3,621,760.16
Archivado sin defensoría de oficio	47	22.9	23,566.25	1,107,613.71
Defensoría de oficio	37	18.0	21,836.09	807,935.28
Ilocalizable	5	2.4	61,194.14	305,970.71
Tribunal (Defensoría de Oficio)	1	0.5	47,050.00	47,050.00
TOTAL	205	100.0	28,733.3	5,890,329.86

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	287	46.7	408.40	117,209.44
Falta de información	69	11.2	597.83	41,250.40
Resolución de contrato	46	7.5	303.50	13,960.79
Incumplimiento de servicio	44	7.2	618.52	27,214.69
Incumplimiento de contrato	42	6.8	1,277.99	53,675.40
Rescindir contrato	21	3.4	169.16	3,552.37
Mercancía defectuosa	20	3.3	384.60	7,692.06
Anulación de contrato	19	3.1	203.89	3,873.92
Devolución de dinero	18	2.9	919.65	16,553.64
Cobro indebido	13	2.1	601.58	7,820.54
Veracidad de la publicidad	9	1.5	329.51	2,965.58
Custodia de bien	9	1.5	245.89	2,212.97
Daño y perjuicio	7	1.1	1,403.83	9,826.83
Venta engañosa	4	0.7	542.59	2,170.37
Vicio oculto	3	0.5	1,999.37	5,998.12
Abono retenido	2	0.3	1,152.09	2,304.17
Nota de crédito	1	0.2	85.59	85.59
TOTAL	614	100.0	518.51	318,366.88

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	197	31.5	458.19	90,262.59
Desistimiento/Devolución	91	14.6	444.03	40,406.54
Acuerdo en audiencia/Varios	67	10.7	306.27	20,520.05
Pendiente constancia desistimiento	45	7.2	429.72	19,337.38
Abandono	41	6.6	287.06	11,769.51
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	38	6.1	577.45	21,942.91
Resolución/Devolución	34	5.4	892.02	30,328.81
Resolución/Reemplazo	29	4.6	473.54	13,732.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	2.9	582.22	10,479.92
Resolución/Reparar	15	2.4	508.83	7,632.43
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	2.4	452.64	6,789.59
Acuerdo/Reemplazo	14	2.2	477.89	6,690.41
Transacción extrajudicial	7	1.1	401.71	2,811.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.8	555.65	2,778.27
Acuerdo/Devolución	5	0.8	213.22	1,066.09
Resoluciones/Varios	2	0.3	2,185.88	4,371.75
Acuerdo/Reparación	1	0.2	359.00	359.00
Acuerdo	1	0.2	213.99	213.99
TOTAL	625	100.0	466.39	291,493.99

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