

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 213 | 24.4 | 22,400.80 | 4,771,369.79 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 187 | 21.4 | 58,277.00 | 10,897,799.87 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 98 | 11.2 | 11,998.91 | 1,175,893.39 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 88 | 10.1 | 5,743.31 | 505,411.59 |
| VICIO OCULTO | 75 | 8.6 | 34,586.00 | 2,593,950.21 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 58 | 6.6 | 22,183.19 | 1,286,625.14 |
| COBRO INDEBIDO | 43 | 4.9 | 14,732.75 | 633,508.27 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 43 | 4.9 | 8,763.62 | 376,835.64 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 33 | 3.8 | 38,431.46 | 1,268,238.28 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 9 | 1.0 | 92,632.32 | 833,690.92 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 9 | 1.0 | 20,553.12 | 184,978.10 |
| CUSTODIA DE BIEN | 5 | 0.6 | 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 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 0.2 | 65,904.00 | 131,807.99 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 1 | 0.1 | 3,085.20 | 3,085.20 |
| INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA | 1 | 0.1 | 5,078.50 | 5,078.50 |
| TOTALES | 874 | 100.0 | 28,626.79 | 25,019,813.65 |

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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| DESISTIMIENTO | 101 | 24.4 | 22,606.59 | 2,283,265.66 |
| ABANDONO | 83 | 20.0 | 30,867.19 | 2,561,976.52 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 55 | 13.3 | 13,980.31 | 768,916.92 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 47 | 11.4 | 22,890.67 | 1,075,861.51 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 47 | 11.4 | 40,164.73 | 1,887,742.53 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 24 | 5.8 | 45,405.68 | 1,089,736.21 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 18 | 4.3 | 37,394.34 | 673,098.09 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 9 | 2.2 | 22,730.55 | 204,574.97 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 7 | 1.7 | 51,516.68 | 360,616.75 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 1.7 | 14,923.84 | 104,466.85 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 5 | 1.2 | 46,299.33 | 231,496.67 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 5 | 1.2 | 26,431.74 | 132,158.71 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 4 | 1.0 | 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 | 414 | 100.0 | 27,821.75 | 11,518,205.23 |

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 | 106 | 23.8 | 32,504.16 | 3,445,440.84 |
| EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO | 320 | 71.9 | 34,633.50 | 11,082,719.31 |
| OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA | 5 | 1.1 | 28,149.24 | 140,746.19 |
| ILOCALIZABLE | 14 | 3.1 | 17,909.84 | 250,737.70 |
| TOTALES | 445 | 100.0 | 33,527.3 | 14,919,644.04 |

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| DESISTIMIENTO | 101 | 24.4 | 22,606.59 | 2,283,265.66 |
| ABANDONO | 83 | 20.0 | 30,867.19 | 2,561,976.52 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 55 | 13.3 | 13,980.31 | 768,916.92 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 47 | 11.4 | 22,890.67 | 1,075,861.51 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 47 | 11.4 | 40,164.73 | 1,887,742.53 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 24 | 5.8 | 45,405.68 | 1,089,736.21 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 18 | 4.3 | 37,394.34 | 673,098.09 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 9 | 2.2 | 22,730.55 | 204,574.97 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 7 | 1.7 | 51,516.68 | 360,616.75 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 1.7 | 14,923.84 | 104,466.85 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 5 | 1.2 | 46,299.33 | 231,496.67 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 5 | 1.2 | 26,431.74 | 132,158.71 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 4 | 1.0 | 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 | 414 | 100.0 | 27,821.75 | 11,518,205.23 |

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 | 106 | 23.8 | 32,504.16 | 3,445,440.84 |
| EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO | 320 | 71.9 | 34,633.50 | 11,082,719.31 |
| OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA | 5 | 1.1 | 28,149.24 | 140,746.19 |
| ILOCALIZABLE | 14 | 3.1 | 17,909.84 | 250,737.70 |
| TOTALES | 445 | 100.0 | 33,527.3 | 14,919,644.04 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 1,213 | 45.4 | 419.53 | 508,887.58 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 250 | 9.4 | 131.78 | 32,943.89 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 216 | 8.1 | 579.05 | 125,075.81 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 206 | 7.7 | 591.28 | 121,803.42 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 200 | 7.5 | 845.09 | 169,018.64 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 164 | 6.1 | 425.50 | 69,781.83 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 85 | 3.2 | 176.05 | 14,964.00 |
| RESCINDIR CONTRATO | 65 | 2.4 | 43.10 | 2,801.29 |
| COBRO INDEBIDO | 54 | 2.0 | 456.18 | 24,633.94 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 52 | 1.9 | 589.19 | 30,637.86 |
| CUSTODIA DE BIEN | 40 | 1.5 | 314.38 | 12,575.32 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 38 | 1.4 | 871.41 | 33,113.68 |
| VICIO OCULTO | 28 | 1.0 | 1,111.20 | 31,113.63 |
| VENTA ENGAÑOSA | 25 | 0.9 | 419.27 | 10,481.82 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 18 | 0.7 | 536.06 | 9,649.02 |
| ABONO RETENIDO | 10 | 0.4 | 275.84 | 2,758.44 |
| NOTA DE CRÉDITO | 5 | 0.2 | 328.47 | 1,642.37 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 2 | 0.1 | 1,275.00 | 2,550.00 |
| TOTALES | 2,671 | 100.0 | 450.93 | 1,204,432.54 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 597 | 33.6 | 365.38 | 218,132.57 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 240 | 13.5 | 378.29 | 90,790.46 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 230 | 13.0 | 298.07 | 68,555.92 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 171 | 9.6 | 433.20 | 74,077.81 |
| ABANDONO | 84 | 4.7 | 258.71 | 21,731.93 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 75 | 4.2 | 689.49 | 51,711.92 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 66 | 3.7 | 426.12 | 28,123.70 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 59 | 3.3 | 528.57 | 31,185.62 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 50 | 2.8 | 494.44 | 24,722.13 |
| ACUERDO/REEMPLAZO | 46 | 2.6 | 235.69 | 10,841.52 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 43 | 2.4 | 643.21 | 27,657.99 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 37 | 2.1 | 503.59 | 18,633.01 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 33 | 1.9 | 512.32 | 16,906.49 |
| RESOLUCIONES/VARIOS | 25 | 1.4 | 743.24 | 18,580.89 |
| ACUERDO | 7 | 0.4 | 124.16 | 869.09 |
| ACUERDO/AUDIENCIA | 5 | 0.3 | 198.03 | 990.16 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 4 | 0.2 | 155.16 | 620.64 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 2 | 0.1 | 175.00 | 350.00 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 1 | 0.1 | 395.89 | 395.89 |
| TOTALES | 1,775 | 100.0 | 397.11 | 704,877.74 |

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 | 53 | 40.5 | 882.40 | 46767.46 |
| RESOLUCIÓN NO ACCEDER | 35 | 26.7 | 664.62 | 23,261.56 |
| JUEZ EJECUTOR | 19 | 14.5 | 1,036.80 | 19,699.17 |
| CORREGIDURÍA | 17 | 13.0 | 117.69 | 2,000.69 |
| INHIBE | 5 | 3.8 | 615.95 | 3,079.76 |
| INADMITIDA | 2 | 1.5 | 575.00 | 1,150.00 |
| TOTALES | 131 | 100.0 | 732.51 | 95,958.64 |

Fuente: ACODECO