

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