

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

Período: Enero - Julio 2015

Cuadro elaborado el 07-08-15. Estos datos se actualizan el 07 de septiembre 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	119	22.4	19,783.41	2,354,225.64
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	109	20.5	63,962.74	6,971,938.95
CLÁUSULA ABUSIVA	65	12.2	14,104.92	916,819.91
VICIO OCULTO	58	10.9	33,724.22	1,956,004.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	55	10.3	6,581.09	361,960.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	6.4	30,382.20	1,032,994.80
COBRO INDEBIDO	26	4.9	20,034.82	520,905.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	26	4.9	11,422.74	296,991.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	4.1	30,288.62	666,349.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.8	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.8	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	30,096.67	90,290.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	123,133.33	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.4	70,275.00	140,550.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
TOTALES	532	100.0	30,042.07	15,982,383.50

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 - Julio 2015

Cuadro elaborado el 07-08-15. Estos datos se actualizan el 07 de septiembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	57	21.9	38,923.94	2,218,664.43
DESISTIMIENTO	52	20.0	28,905.16	1,503,068.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	17.3	14,785.12	665,330.46
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	10.8	58,585.73	1,640,400.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	7.7	23,957.18	479,143.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	4.2	25,876.22	284,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.1	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.3	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.9	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
TOTALES	260	100.0	32,246.26	8,384,027.66

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	50	19.6	28,676.83	1,433,841.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	196	76.9	40,324.55	7,903,612.55
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.6	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
TOTALES	255	100.0	37,106.0	9,462,025.11

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

Cuadro elaborado el 07-08-15. Estos datos se actualizan el 07 de septiembre 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	811	49.8	409.90	332,431.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	134	8.2	604.53	81,007.09
RESOLUCIÓN / CONTRATO	133	8.2	137.15	18,240.74
FALTA DE INFORMACIÓN	115	7.1	529.89	60,937.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	113	6.9	788.44	89,094.05
MERCANCÍA DEFECTUOSA	97	6.0	377.29	36,597.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO	41	2.5	607.16	24,893.53
ANULACIÓN DE CONTRATO	38	2.3	184.57	7,013.69
CUSTODIA DE BIEN	26	1.6	284.80	7,404.71
COBRO INDEBIDO	25	1.5	435.68	10,891.88
RESCINDIR CONTRATO	22	1.4	51.35	1,129.60
DAÑO Y PERJUCIO	19	1.2	881.41	16,746.78
VENTA ENGAÑOSA	17	1.0	422.83	7,188.16
VICIO OCULTO	17	1.0	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.6	447.93	4,479.25
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	1,628	100.0	443.84	722,576.01

Fuente: ACODECO