

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	191	23.9	21,489.50	4,104,494.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	168	21.1	60,701.89	10,197,917.05
CLÁUSULA ABUSIVA	92	11.5	11,853.14	1,090,489.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	80	10.0	6,007.89	480,630.98
VICIO OCULTO	71	8.9	35,502.45	2,520,674.07
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	7.0	20,727.23	1,160,725.14
COBRO INDEBIDO	40	5.0	15,458.57	618,342.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	38	4.8	9,409.53	357,562.26
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	30	3.8	35,798.12	1,073,943.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.1	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	7	0.9	21,282.59	148,978.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.4	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.4	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.1	127,500.00	127,500.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	798	100.0	28,907.57	23,068,241.06

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	88	23.8	24,670.15	2,170,973.48
ABANDONO	78	21.1	31,698.63	2,472,493.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.1	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	39	10.5	21,413.37	835,121.41
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	10.0	46,484.99	1,719,944.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	5.9	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.4	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.9	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.4	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.1	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	4,586.43	18,345.71
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.3	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	370	100.0	29,055.85	10,750,663.80

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	95	24.4	29,769.54	2,828,105.91
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	281	72.2	35,390.13	9,944,627.90
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.0	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.3	5,401.60	48,614.36
TOTALES	389	100.0	33,244.5	12,932,094.36

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,140	46.2	425.84	485,462.10
RESOLUCIÓN / CONTRATO	236	9.6	133.98	31,619.18
FALTA DE INFORMACIÓN	190	7.7	595.73	113,189.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	189	7.7	607.37	114,793.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	7.5	816.47	151,046.52
MERCANCÍA DEFECTUOSA	146	5.9	419.12	61,192.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	79	3.2	164.46	12,992.07
RESCINDIR CONTRATO	52	2.1	46.82	2,434.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	2.0	606.55	30,327.42
COBRO INDEBIDO	48	1.9	450.83	21,639.76
CUSTODIA DE BIEN	38	1.5	313.41	11,909.48
DAÑO Y PERJUCIO	35	1.4	903.92	31,637.32
VICIO OCULTO	25	1.0	1,131.59	28,289.86
VENTA ENGAÑOSA	24	1.0	433.18	10,396.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	17	0.7	565.47	9,613.06
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
ABONO RETENIDO	5	0.2	315.40	1,577.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	2,466	100.0	455.11	1,122,311.47

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	534	32.8	356.32	190,276.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	220	13.5	383.81	84,437.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	215	13.2	289.09	62,154.46
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	161	9.9	431.53	69,476.16
ABANDONO	83	5.1	260.54	21,624.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	67	4.1	668.77	44,807.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	3.8	412.87	25,597.73
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	53	3.3	521.51	27,640.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	47	2.9	495.53	23,289.87
ACUERDO/REEMPLAZO	43	2.6	240.70	10,350.14
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	37	2.3	621.14	22,982.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	34	2.1	503.90	17,132.53
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	2.0	518.66	16,597.17
RESOLUCIONES/VARIOS	22	1.4	757.93	16,674.54
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	1,629	100.0	390.59	636,267.34

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	40	38.1	913.64	36545.79
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	34	32.4	666.57	22,663.43
JUEZ EJECUTOR	16	15.2	1,076.53	17,224.53
CORREGIDURÍA	10	9.5	108.23	1,082.29
INHIBE	3	2.9	167.99	503.97
INADMITIDA	2	1.9	575.00	1,150.00
TOTALES	105	100.0	754.00	79,170.01

Fuente: ACODECO