

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	160	22.9	22,360.07	3,577,611.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	140	20.0	62,697.93	8,777,709.77
CLÁUSULA ABUSIVA	83	11.9	12,826.78	1,064,623.03
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	71	10.2	5,601.45	397,702.81
VICIO OCULTO	68	9.7	35,676.14	2,425,977.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	54	7.7	21,418.80	1,156,615.14
COBRO INDEBIDO	35	5.0	16,996.56	594,879.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	34	4.9	9,884.58	336,075.78
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	4.0	38,090.04	1,066,521.14
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	0.9	20,579.68	123,478.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.7	91,180.00	455,900.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.6	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	2	0.3	36,250.00	72,500.00
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	699	100.0	29,250.19	20,445,886.29
<i>Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.</i>				
<i>Fuente: ACODECO</i>				

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	74	21.8	33,086.68	2,448,414.43
DESISTIMIENTO	71	20.9	24,881.65	1,766,596.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	15.3	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	35	10.3	48,335.48	1,691,741.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	32	9.4	22,691.43	726,125.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	6.5	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.7	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.1	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.5	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.2	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.2	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	339	100.0	30,030.41	10,180,309.91

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	84	23.9	26,658.98	2,239,353.96
EN PROCESO DEFENSORIA DE OFICIO	254	72.4	37,313.21	9,477,555.19
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.1	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.6	5,401.60	48,614.36
TOTALES	351	100.0	33,835.5	11,876,269.70

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,043	47.2	417.84	435,809.36
RESOLUCIÓN / CONTRATO	214	9.7	131.68	28,180.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	171	7.7	577.89	98,819.69
FALTA DE INFORMACIÓN	171	7.7	556.53	95,167.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	160	7.2	795.78	127,324.78
MERCANCÍA DEFECTUOSA	132	6.0	404.11	53,342.79
ANULACIÓN DE CONTRATO	66	3.0	166.65	10,998.90
COBRO INDEBIDO	44	2.0	436.47	19,204.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	1.9	607.22	25,503.43
RESCINDIR CONTRATO	42	1.9	50.69	2,128.97
CUSTODIA DE BIEN	33	1.5	326.09	10,761.13
DAÑO Y PERJUCIO	28	1.3	839.39	23,502.92
VENTA ENGAÑOSA	21	0.9	408.26	8,573.40
VICIO OCULTO	19	0.9	1,087.18	20,656.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	14	0.6	544.15	7,618.08
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	2,212	100.0	440.04	973,361.54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	460	32.5	369.23	169,847.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	198	14.0	294.73	58,356.32
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	197	13.9	375.88	74,047.41
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	143	10.1	421.54	60,279.97
ABANDONO	67	4.7	249.52	16,717.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	4.4	645.51	40,667.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	56	4.0	407.36	22,812.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.0	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	3.0	516.97	21,712.94
ACUERDO/REEMPLAZO	39	2.8	249.18	9,717.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	26	1.8	558.69	14,525.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	1.8	627.66	15,691.45
RESOLUCIÓN/REPARAR	23	1.6	491.11	11,295.50
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.1	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.5	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.3	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,416	100.0	388.13	549,589.13

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

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	28	40.0	739.45	20704.64
MINISTERIO PÚBLICO	20	28.6	979.17	19,583.42
JUEZ EJECUTOR	14	20.0	1,108.40	15,517.53
CORREGIDURÍA	4	5.7	120.48	481.93
INHIBE	3	4.3	167.99	503.97
INADMITIDA	1	1.4	300.00	300.00
TOTALES	70	100.0	815.59	57,091.49

Fuente: ACODECO