

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

**Período: Enero - Junio 2015**

**Cuadro elaborado el 07-07-15. Estos datos se actualizan el 07 de agosto 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	96	22.5	66,970.59	6,429,177.01
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	93	21.8	20,119.41	1,871,105.12
CLÁUSULA ABUSIVA	52	12.2	12,757.89	663,410.31
VICIO OCULTO	47	11.0	34,420.88	1,617,781.51
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	10.5	5,476.17	246,427.79
COBRO INDEBIDO	21	4.9	23,375.52	490,885.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	21	4.9	12,881.51	270,511.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	4.9	43,164.56	906,455.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	4.7	27,680.01	553,600.20
CUSTODIA DE BIEN	4	0.9	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	2	0.5	31,150.00	62,300.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	82,200.00	164,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>31,608.33</b>	<b>13,496,755.39</b>

*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 - Junio 2015**

**Cuadro elaborado el 07-07-15. Estos datos se actualizan el 07 de agosto 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	46	20.9	42,362.56	1,948,677.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	19.1	12,768.89	536,293.46
DESISTIMIENTO	40	18.2	33,171.93	1,326,877.01
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	27	12.3	59,963.16	1,619,005.32
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	7.3	37,711.79	603,388.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.4	23,874.73	334,246.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.1	28,682.63	258,143.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	2.7	23,812.50	142,874.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.7	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	2.3	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.8	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	31,338.63	94,015.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	23,077.96	23,077.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.5	854.93	854.93
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>100.0</b>	<b>33,899.62</b>	<b>7,457,916.27</b>

*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	36	17.2	31,321.24	1,127,564.72
EN PROCESO DEFENSORIA DE OFICIO	164	78.5	40,259.53	6,602,563.62
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.9	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.4	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>209</b>	<b>100.0</b>	<b>37,582.3</b>	<b>7,854,699.53</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

**Cuadro elaborado el 07-07-15. Estos datos se actualizan el 07 de agosto 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	713	52.2	411.89	293,675.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	115	8.4	589.31	67,770.47
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	6.7	761.25	70,035.42
FALTA DE INFORMACIÓN	92	6.7	457.47	42,087.32
RESOLUCIÓN / CONTRATO	88	6.4	155.89	13,718.36
MERCANCÍA DEFECTUOSA	86	6.3	389.06	33,459.22
DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	2.7	629.08	23,275.80
CUSTODIA DE BIEN	25	1.8	272.71	6,817.71
ANULACIÓN DE CONTRATO	24	1.8	209.05	4,808.24
COBRO INDEBIDO	21	1.5	504.53	10,595.22
VICIO OCULTO	16	1.2	1,182.06	18,912.96
DAÑO Y PERJUCIO	16	1.2	886.18	14,178.95
VENTA ENGAÑOSA	15	1.1	462.70	6,940.52
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.7	447.93	4,479.25
RESCINDIR CONTRATO	6	0.4	103.29	619.75
ABONO RETENIDO	4	0.3	341.75	1,367.00
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,365</b>	<b>100.0</b>	<b>451.84</b>	<b>616,304.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2015**

**Cuadro elaborado el 07-07-15. Estos datos se actualizan el 07 de agosto 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
DESISTIMIENTO	302	32.3	368.56	111,304.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	131	14.0	328.57	43,042.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	128	13.7	255.41	32,692.72
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	118	12.6	403.39	47,599.84
ABANDONO	44	4.7	282.99	12,451.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	42	4.5	374.37	15,723.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	4.0	669.83	24,783.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	3.1	595.79	17,277.83
ACUERDO/REEMPLAZO	26	2.8	262.38	6,821.93
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.9	441.02	7,938.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	16	1.7	442.25	7,075.93
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	13	1.4	716.95	9,320.34
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.4	470.63	6,118.19
RESOLUCIONES/VARIOS	8	0.9	572.27	4,578.17
ACUERDO	5	0.5	125.79	628.95
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	209.72	209.72
<b>TOTALES</b>	<b>934</b>	<b>100.0</b>	<b>372.93</b>	<b>348,313.58</b>

*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	17	32.1	692.30	11769.12
MINISTERIO PÚBLICO	16	30.2	905.78	14,492.49
JUEZ EJECUTOR	13	24.5	1,095.39	14,240.03
CORREGIDURÍA	4	7.5	120.48	481.93
INHIBE	2	3.8	203.85	407.69
INADMITIDA	1	1.9	300.00	300.00
<b>TOTALES</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>	<b>786.63</b>	<b>41,691.26</b>

**Fuente: ACODECO**