

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Quejas**

*nov-10*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	84	53.8	409.81	34,423.81
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	30	19.2	768.55	23,056.35
RESOLUCIÓN / CONTRATO	21	13.5	131.32	2,757.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	6.4	354.03	3,540.34
VENTA ENGAÑOSA	4	2.6	317.25	1,269.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	1.9	912.45	2,737.34
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1.9	89.83	269.49
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	0.6	216.30	216.30
<b>TOTALES</b>	<b>156</b>	<b>100.0</b>	<b>437.63</b>	<b>68,270.30</b>

**Fuente: ACODECO**

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

nov-10

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	32	26.9	358.44	11,470.02
ACUERDO	27	22.7	98.52	2,660.05
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	15.1	255.49	4,598.74
P/CONSTANT.DESIST	16	13.4	513.97	8,223.46
ACUERDO/REPARACIÓN	5	4.2	540.96	2704.8
ACUERDO/REEMPLAZO	5	4.2	239.67	1,198.35
ABANDONADA	4	3.4	198.11	792.44
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	3.4	443.40	1,773.58
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	3.4	317.75	1,271.01
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.7	1,107.50	2,215.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.8	770.00	770.00
DECLARA/RESUELTO	1	0.8	20.00	20.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>119</b>	<b>100.0</b>	<b>316.79</b>	<b>37,697.45</b>

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09; pero cerradas en el 2010, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

**Fuente: ACODECO**

**Quejas archivadas, en desacatos, sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

MINISTERIO PÚBLICO	3	33.3	341.83	1,025.48
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00	0.00
INADMITIDA	1	11.1	58.05	58.05
INHIBE	0	0.0	0.00	0.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	1	11.1	60.00	60.00
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	4	44.4	274.02	1,096.09
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>248.85</b>	<b>2,239.62</b>

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 ; pero cerradas en el 2009, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

**Fuente: ACODECO**