

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

feb-10

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	67	57.8	31,184.81
RESOLUCIÓN / CONTRATO	25	21.6	11,455.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	8.6	5,285.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	6.0	10,315.25
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2.6	572.66
COBRO INDEBIDO	1	0.9	28.20
VENTA ENGAÑOSA	1	0.9	701.63
CUSTODIA DE BIENES	1	0.9	180.99
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.9	2,005.03
TOTALES	116	100.0	61,729.52

Fuente: ACODECO

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

feb-10			
RESULTADOS**	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
DESISTIMIENTO	33	26.0	9,475.77
ACUERDO	24	18.9	13,385.13
P/CONSTANT.DESIST	21	16.5	7,594.19
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	11.0	4,845.64
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	12	9.4	8217.68
ACUERDO/REEMPLAZO	8	6.3	3,129.87
ABANDONADA	5	3.9	733.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	3.9	5,516.61
ACUERDO/REPARACIÓN	2	1.6	1,065.95
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	0.8	300.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.8	776.19
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.8	448.86
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00
TOTALES	127	100.0	55,489.24

**** 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

DASACATOS	3	33.3	2,738.65
MINISTERIO PÚBLICO	2	22.2	2,669.50
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00
INHIBE	4	44.4	3,202.80
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00
TOTALES	9	100.0	8,610.95

Quejas asignadas a otro departamento

CONCILIACIÓN	0	#¡DIV/0!	0.00
INVESTIGACIÓN	0	#¡DIV/0!	0.00
TOTALES	0	#¡DIV/0!	

Resoluciones en Primera Instancias en Contra del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	3	100.0	3,194.95
TOTALES	3	100.0	3,194.95

**** 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