

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

*jul-15*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	87	44.6	420.82	36,611.35
RESOLUCIÓN / CONTRATO	37	19.0	122.23	4,522.38
FALTA DE INFORMACIÓN	21	10.8	814.73	17,109.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	10.3	840.43	16,808.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	8.7	724.21	12,311.62
COBRO INDEBIDO	4	2.1	74.17	296.66
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.5	339.24	1,017.73
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.5	855.94	2,567.83
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	123.82	247.64
VICIO OCULTO	1	0.5	466.52	466.52
<b>TOTALES</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>	<b>471.59</b>	<b>91,959.72</b>

**Fuente: ACODECO**

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

*jul-15*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	38	27.9	446.73	16,975.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	25	18.4	257.95	6,448.67
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	24	17.6	472.55	11,341.13
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	7.4	710.53	7,105.28
ABANDONO	7	5.1	281.38	1,969.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	4.4	366.80	2,200.79
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3.7	234.32	1,171.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	3.7	448.99	2,244.96
RESOLUCIONES/VARIOS	4	2.9	1,026.96	4,107.85
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	2.2	419.68	1,259.04
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2.2	951.67	2,855.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.5	675.35	1,350.70
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	1.5	1,360.00	2,719.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	1.5	98.47	196.93
<b>TOTALES</b>	<b>136</b>	<b>100.0</b>	<b>455.49</b>	<b>61,947.19</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 pero que han sido resueltas en la oficina central.*

**Fuente: ACODECO**

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

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	4	57.1	1,177.08	4,708.33
MINISTERIO PÚBLICO	2	28.6	745.42	1,490.84
INHIBE	1	14.3	96.28	96.28
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>899.35</b>	<b>6,295.45</b>

**Fuente: ACODECO**

**Agentes Económicos Visitados por el Departamento de  
Decisión de Quejas**

*jun-15*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	90
CITACIONES	330
NOTAS ENTREGADAS	22
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>442</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES	7
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	36
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	300
AUDIENCIAS CELEBRADAS	31

**Fuente: ACODECO**