

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

*nov-15*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	62	43.1	319.80	19,827.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	26	18.1	386.32	10,044.34
FALTA DE INFORMACIÓN	15	10.4	561.60	8,424.02
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	9.7	1,256.55	17,591.72
RESOLUCIÓN / CONTRATO	13	9.0	101.90	1,324.71
COBRO INDEBIDO	6	4.2	499.03	2,994.18
VICIO OCULTO	3	2.1	941.26	2,823.77
DAÑO Y PERJUCIO	2	1.4	515.72	1,031.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.7	600.00	600.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.7	85.60	85.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.7	35.96	35.96
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>449.89</b>	<b>64,783.62</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**nov-15**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	36	35.0	476.20	17,143.29
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	15	14.6	365.45	5,481.78
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	13	12.6	438.42	5,699.48
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	9.7	460.17	4,601.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	7.8	863.04	6,904.33
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	4.9	806.98	4,034.90
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	3.9	798.87	3,195.48
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	3.9	631.49	2,525.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	2.9	477.42	1,432.26
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1.9	873.18	1,746.35
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1.0	749.01	749.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1.0	309.32	309.32
ABANDONO	1	1.0	106.98	106.98
<b>TOTALES</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>523.60</b>	<b>53,930.80</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**

MINISTERIO PÚBLICO	13	52.0	786.28	10,221.67
CORREGIDURÍA	7	28.0	131.20	918.40
JUEZ EJECUTOR	3	12.0	824.88	2,474.64
INHIBE	1	4.0	575.79	575.79
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	1	4.0	598.13	598.13
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>591.55</b>	<b>14,788.63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**nov-15**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	76
CITACIONES	281
NOTAS ENTREGADAS	8
EDICTO DE PUERTA	3
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>368</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES	4
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	10
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	248
AUDIENCIAS CELEBRADAS	40

**Fuente: ACODECO**