

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

**oct-15**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	80	45.2	517.14	41,371.08
RESOLUCIÓN / CONTRATO	21	11.9	162.02	3,402.32
FALTA DE INFORMACIÓN	18	10.2	996.56	17,938.06
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	9.6	906.09	15,403.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	7.9	1,209.65	16,935.09
DAÑO Y PERJUCIO	6	3.4	1,131.49	6,788.94
VICIO OCULTO	5	2.8	1,126.68	5,633.38
COBRO INDEBIDO	4	2.3	608.76	2,435.04
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	2.3	1,034.13	4,136.50
CUSTODIA DE BIEN	3	1.7	328.46	985.39
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.7	664.99	1,994.98
VENTA ENGAÑOSA	2	1.1	140.91	281.82
<b>TOTALES</b>	<b>177</b>	<b>100.0</b>	<b>662.75</b>	<b>117,306.06</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**oct-15**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	40	23.7	433.15	17,325.84
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	19	11.2	475.14	9,027.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	10.7	510.90	9,196.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	17	10.1	223.42	3,798.14
ABANDONO	16	9.5	306.71	4,907.36
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	12	7.1	607.56	7,290.71
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	11	6.5	658.55	7,244.10
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	6.5	530.64	5,837.03
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.6	345.20	2,071.18
RESOLUCIONES/VARIOS	6	3.6	1,063.24	6,379.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	3.0	315.39	1,576.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	2.4	1,035.11	4,140.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	2.4	494.86	1,979.44
<b>TOTALES</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>	<b>477.96</b>	<b>80,774.40</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	20	57.1	848.12	16,962.37
CORREGIDURÍA	6	17.1	100.06	600.36
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	6	17.1	326.47	1,958.79
JUEZ EJECUTOR	2	5.7	853.50	1,707.00
INADMITIDA	1	2.9	850.00	850.00
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>630.81</b>	<b>22,078.52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**oct-15**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	120
CITACIONES	233
NOTAS ENTREGADAS	18
EDICTO DE PUERTA	15
INSPECCIÓN OCULAR	1
<b>TOTALES</b>	<b>387</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	36
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	348
AUDIENCIAS CELEBRADAS	63

**Fuente: ACODECO**