

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

**dic-15**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	79	47.3	361.71	28,574.73
RESOLUCIÓN / CONTRATO	31	18.6	153.54	4,759.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	18	10.8	458.68	8,256.29
FALTA DE INFORMACIÓN	17	10.2	582.64	9,904.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	7.8	1,326.99	17,250.81
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.8	957.55	2,872.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.2	427.30	854.60
CUSTODIA DE BIEN	2	1.2	97.65	195.30
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	1,680.00	1,680.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.6	1,683.55	1,683.55
<b>TOTALES</b>	<b>167</b>	<b>100.0</b>	<b>455.29</b>	<b>76,032.67</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**dic-15**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	69	29.6	168.33	11,614.95
DESISTIMIENTO	38	16.3	594.04	22,573.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	23	9.9	1,143.84	26,308.37
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	8.2	391.97	7,447.51
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	19	8.2	591.67	11,241.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	6.9	614.94	9,839.02
RESOLUCIÓN/REPARAR	15	6.4	577.56	8,663.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	5.2	449.85	5,398.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	10	4.3	473.54	4,735.41
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	2.1	357.31	1,786.55
RESOLUCIONES/VARIOS	3	1.3	203.51	610.53
ABANDONO	2	0.9	197.94	395.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.9	427.90	855.79
<b>TOTALES</b>	<b>233</b>	<b>100.0</b>	<b>478.41</b>	<b>111,470.67</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	9	64.3	404.65	3,237.23
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	4	28.6	428.31	1,713.25
CORREGIDURÍA	1	7.1	185.00	185.00
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>395.04</b>	<b>5,135.48</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**dic-15**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	102
CITACIONES	277
NOTAS ENTREGADAS	4
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>383</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES	3
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	24
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	266
AUDIENCIAS CELEBRADAS	46

**Fuente: ACODECO**