

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	79	50.0	343.34	27,124.13
FALTA DE INFORMACIÓN	23	14.6	588.25	13,529.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	10.8	303.09	5,152.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	7.6	580.56	6,966.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5.1	1,491.42	11,931.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	5.1	656.73	5,253.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	3.2	352.82	1,764.08
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.9	1,712.68	5,138.04
COBRO INDEBIDO	1	0.6	350.00	350.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	26.74	26.74
CUSTODIA DE BIEN	1	0.6	427.95	427.95
TOTAL	158	100.0	491.55	77,665.12

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS SOLUCIONADAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	46	22.2	553.24	25,448.86
ABANDONO	34	16.4	294.82	10,024.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	25	12.1	560.29	14,007.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	10.1	267.50	5,617.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	8.7	849.01	15,282.22
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.7	498.24	8,968.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	7.2	732.11	10,981.63
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	4.3	541.39	4,872.54
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.4	665.01	4,655.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	6	2.9	274.87	1,649.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	1.9	679.83	2,719.33
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1.0	2,185.88	4,371.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	482.55	482.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.5	375.00	375.00
TOTAL	207	100.0	528.77	109,455.11

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

QUEJAS SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR

MINISTERIO PÚBLICO	10	58.8	1,171.96	11,719.60
JUEZ EJECUTOR	3	17.6	958.61	2,875.84
INHIBE	2	11.8	556.01	1,112.01
CORREGIDURÍA	2	11.8	70.00	140.00
TOTAL	17	100.0	932.20	15,847.45

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2016

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	86
CITACIONES	272
NOTAS ENTREGADAS	1
EDICTO DE PUERTA	5
INSPECCIÓN OCULAR	0
TOTAL	364

EXPEDIENTES EN APELACIONES

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIÓN	4
TOTAL	4

EXPEDIENTES EN DESACATOS

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATO	37
TOTAL	37

EXPEDIENTES EN AUDIENCIAS

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	332
AUDIENCIAS CELEBRADAS	74

Fuente: ACODECO