

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: FEBRERO 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	51	41.5	406.33	20,722.80
Falta de información	20	16.3	559.27	11,185.33
Incumplimiento de servicio	18	14.6	799.15	14,384.76
Incumplimiento de contrato	14	11.4	1,201.73	16,824.20
Resolución de contrato	13	10.6	135.61	1,762.89
Cobro indebido	3	2.4	1,165.67	3,497.00
Veracidad de la publicidad	2	1.6	417.00	834.00
Daño y perjuicio	1	0.8	456.92	456.92
Custodia de bien	1	0.8	10.00	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>566.49</b>	<b>69,677.90</b>

**NOTA:** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente:** ACODECO

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: FEBRERO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	31	23.0	650.77	20,173.91
Acuerdo en audiencia varios	21	15.6	328.97	6,908.42
Pendiente constancia desistimiento	20	14.8	438.49	8,769.87
Desistimiento devolución	14	10.4	672.32	9,412.43
Resolución reemplazo	13	9.6	589.58	7,664.56
Acuerdo en audiencia devolución de dinero	9	6.7	364.28	3,278.51
Resolución devolución	7	5.2	1,104.17	7,729.21
Acuerdo en audiencia reparación	5	3.7	763.38	3,816.89
Abandono	5	3.7	226.42	1,132.11
Acuerdo en audiencia reemplazo	5	3.7	202.36	1,011.79
Transacción extrajudicial	3	2.2	451.26	1,353.79
Acuerdo en audiencia entrega del bien	1	0.7	1,500.00	1,500.00
Resolución reparar	1	0.7	460.05	460.05
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>542.31</b>	<b>73,211.54</b>

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**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Ministerio Público	5	31.3	981.25	4,906.24
Inadmitida	3	18.8	232.32	696.95
Corregiduría	3	18.8	127.48	382.45
Resolución no acceder	2	12.5	1,104.12	2,208.23
Inhibe	2	12.5	233.85	467.70
Juez ejecutor	1	6.3	235.00	235.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>556.04</b>	<b>8,896.57</b>

Fuente: ACODECO

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: FEBRERO 2016**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	81
CITACIONES	227
NOTAS ENTREGADAS	0
EDICTO DE PUERTA	1
INSPECCIÓN OCULAR	2
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>

**EXPEDIENTES EN APELACIONES**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIÓN	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**EXPEDIENTES EN DESACATOS**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATO	47
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

**EXPEDIENTES EN AUDIENCIAS**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	344
AUDIENCIAS CELEBRADAS	84

**Fuente: ACODECO**