

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

jun-15

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	96	51.3	480.37	46,115.59
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	21	11.2	385.87	8,103.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	10.2	948.53	18,022.02
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	9.1	113.99	1,937.75
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6.4	474.18	5,690.12
COBRO INDEBIDO	7	3.7	509.75	3,568.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	2.7	962.17	4,810.86
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.6	81.87	245.60
VENTA ENGAÑOSA	2	1.1	1,329.15	2,658.29
VICIO OCULTO	2	1.1	802.89	1,605.77
CUSTODIA DE BIEN	2	1.1	101.00	201.99
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.5	1,145.90	1,145.90
TOTALES	187	100.0	503.24	94,105.34

Fuente: ACODECO

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

jun-15

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	24.2	227.39	6,821.69
DESISTIMIENTO	21	16.9	464.57	9,755.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	20	16.1	360.02	7,200.44
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	16	12.9	322.67	5,162.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	14	11.3	814.77	11,406.75
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	4.0	581.41	2,907.05
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	4.0	319.90	1,599.48
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	3.2	558.25	2,233.01
ABANDONO	3	2.4	469.00	1,407.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.4	340.49	1,021.48
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.6	294.50	589.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.8	769.33	769.33
TOTALES	124	100.0	410.27	50,873.85

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

JUEZ EJECUTOR	4	66.7	1,010.09	4,040.34
CORREGIDURÍA	1	16.7	215.00	215.00
MINISTERIO PÚBLICO	1	16.7	600.00	600.00
TOTALES	6	100.0	809.22	4,855.34

Fuente: ACODECO

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

jun-15

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	45
CITACIONES	317
NOTAS ENTREGADAS	17
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	0
TOTALES	379

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES	3
TOTALES	3

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	0
TOTALES	0

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	373
AUDIENCIAS CELEBRADAS	53

Fuente: ACODECO