

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

Ene-10

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	73	53.3	51,576.94
RESOLUCIÓN / CONTRATO	37	27.0	12,415.91
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6.6	793.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	5.1	3,183.59
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	1,149.46
COBRO INDEBIDO	2	1.5	538.38
VENTA ENGAÑOSA	2	1.5	237.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	220.48
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.7	619.53
TOTALES	137	100.0	70,735.19

Fuente: ACODECO

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

Ene-10

RESULTADOS**	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
DESISTIMIENTO	49	37.1	17,971.92
ACUERDO	29	22.0	14,219.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	13.6	8,154.25
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	9.1	6,185.10
ACUERDO/REEMPLAZO	6	4.5	2073.49
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	3.0	6,007.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	3.0	2,409.83
ACUERDO/REPARACIÓN	3	2.3	1,004.82
ABANDONADA	2	1.5	258.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	2.3	847.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.8	350.00
DECLARA/RESUELTO	1	0.8	800.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	0	0.0	0.00
TOTALES	132	100.0	60,280.45

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09; pero cerradas en el 2010, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

Quejas archivadas, en desacatos, sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor

DASACATOS	13	76.5	10,992.60
MINISTERIO PÚBLICO	0	0.0	0.00
CORREGIDURÍA	3	17.6	340.00
INHIBE	1	5.9	196.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00
TOTALES	17	23.5	11,528.60

Quejas asignadas a otro departamento

CONCILIACIÓN	0	#¡DIV/0!	0.00
INVESTIGACIÓN	0	#¡DIV/0!	0.00
TOTALES	0	#¡DIV/0!	

Resoluciones en Primera Instancias en Contra del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	1	100.0	230.00
TOTALES	1	100.0	230.00

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 ; pero cerradas en el 2009, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO