

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

feb-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	106	51.2	574.5	60,897.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	33	15.9	485.5	16,020.32
FALTA DE INFORMACIÓN	19	9.2	404.0	7,675.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	7.2	411.6	6,173.82
RESOLUCIÓN / CONTRATO	11	5.3	214.0	2,354.12
COBRO INDEBIDO	6	2.9	350.8	2,104.65
DAÑOS Y PERJUCIOS	6	2.9	888.9	5,333.45
VICIOS OCULTOS	3	1.4	1,699.5	5,098.58
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	153.5	306.91
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.0	203.9	407.82
CUSTODIA DE BIENES	2	1.0	470.0	940.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	430.8	430.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.5	887.0	887.03
TOTALES	207	100.0	524.8	108,631.06

Fuente: ACODECO

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

feb-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	49	32.5	536.70	26,298.30
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	31	20.5	325.16	10,079.95
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	11.9	292.35	5,262.33
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	14	9.3	294.44	4,122.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	6.6	450.10	4,501.03
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	9	6.0	505.45	4,549.06
ABANDONADA	6	4.0	329.75	1,978.47
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	4	2.6	604.96	2,419.82
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	2.0	957.81	2,873.42
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.3	996.34	1,992.67
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	779.48	1,558.95
ACUERDO	1	0.7	1,065.00	1,065.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.7	1,615.69	1,615.69
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	1	0.7	22.39	22.39
TOTALES	151	100.0	452.58	68,339.27

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10-11 pero cerradas en el 2012, 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	1	7.7	1,500.00	1,500.00
CORREGIDURÍA	1	7.7	71.00	71.00
JUEZ EJECUTOR	8	61.5	450.45	3,603.61
INADMITIDA	0	0.0	0.00	0.00
INHIBE	0	0.0	0.00	0.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
SUSTRACIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	3	23.1	732.31	2,196.94
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	13	100.0	567.04	7,371.55

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

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

feb-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	12
CITACIONES	396
NOTAS ENTREGADAS	3
EDICTO DE PUERTA	11
INSPECCIÓN OCULAR	5
TOTALES	427

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	0
TOTALES	0

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	13
TOTALES	13

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	324
AUDIENCIAS CELEBRADAS	23

Fuente: ACODECO

resu	Recuento	de columna	Media	Suma
DESISTIMIENTO	49	.4	536.70	26,298.30
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	31	.1	325.16	10,079.95
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	.1	292.35	5,262.33
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	14	.1	294.44	4,122.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	.1	450.10	4,501.03
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	9	.1	505.45	4,549.06
ABANDONADA	6	.0	329.75	1,978.47
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	4	.0	604.96	2,419.82
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	.0	957.81	2,873.42
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	.0	996.34	1,992.67
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	.0	779.48	1,558.95
ACUERDO	1	.0	1,065.00	1,065.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	.0	1,615.69	1,615.69
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	1	.0	22.39	22.39
Total	151	1.0	452.58	68,339.27