

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

dic-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	116	61.4	407.76	47,300.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	10.6	642.34	12,846.75
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6.3	303.80	3,645.63
RESOLUCIÓN / CONTRATO	12	6.3	33.27	399.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	4.8	776.39	6,987.51
VENTA ENGAÑOSA	7	3.7	305.23	2,136.58
COBRO INDEBIDO	6	3.2	129.96	779.77
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	1.6	237.33	711.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.1	460.59	921.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	403.02	403.02
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	2,268.06	2,268.06
TOTALES	189	100.0	414.81	78,399.76

Fuente: ACODECO

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

dic-12

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	42	29.2	602.09	25,287.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	39	27.1	373.37	14,561.50
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	18.8	346.41	9,353.09
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	5.6	605.53	4,844.24
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	5.6	565.28	4,522.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	8	5.6	285.82	2,286.53
ABANDONO	4	2.8	256.78	1,027.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	2.8	194.24	776.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	1.4	275.52	551.04
DECLARA RESUELTO	1	0.7	22.39	22.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.7	205.00	205.00
TOTALES	144	100.0	440.54	63,437.98

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	4	66.7	1,755.00	7,020.00
INADMITIDA	1	16.7	213.98	213.98
JUEZ EJECUTOR	1	16.7	1,865.00	1,865.00
TOTALES	6	100.0	1,516.50	9,098.98

*** 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**

dic-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	0
CITACIONES	340
NOTAS ENTREGADAS	1
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	3
TOTALES	344

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	3
TOTALES	

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	18
TOTALES	18

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	288
AUDIENCIAS CELEBRADAS	33

Fuente: ACODECO