

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

**dic-10**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	115	55.3	396.13	45,555.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	28	13.5	782.09	21,898.59
RESOLUCIÓN / CONTRATO	27	13.0	147.53	3,983.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	8.7	365.19	6,573.47
DAÑOS Y PERJUICIOS	9	4.3	687.36	6,186.25
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1.9	189.14	756.54
VENTA ENGAÑOSA	3	1.4	131.59	394.76
COBRO INDEBIDO	2	1.0	1,143.81	2,287.62
CUSTODIA DE BIENES	2	1.0	37.40	74.80
<b>TOTALES</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>421.69</b>	<b>87,710.66</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**dic-10**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	37	30.3	409.92	15,167.16
ACUERDO	24	19.7	174.09	4,178.09
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	17	13.9	426.76	7,254.92
P/CONSTANT.DESIST	10	8.2	561.64	5,616.36
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	6.6	866.77	6,934.15
ACUERDO/REEMPLAZO	8	6.6	235.50	1,883.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	5.7	420.73	2,945.10
ACUERDO/REPARACIÓN	3	2.5	713.13	2,139.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	2.5	1,227.86	3,683.59
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	2.5	1,083.00	3,248.99
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1.6	541.40	1,082.79
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
ABANDONADA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>	<b>443.73</b>	<b>54,134.52</b>

**\*\* 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**

MINISTERIO PÚBLICO	1	8.3	1,550.00	1,550.00
CORREGIDURÍA	4	33.3	132.75	531.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00	0.00
INHIBE	2	16.7	875.00	1,750.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	5	41.7	1,180.00	5,899.98
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>810.92</b>	<b>9,730.98</b>

**\*\* 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**

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

**dic-10**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	9
CITACIONES	366
NOTAS ENTREGADAS	20
EDICTO DE PUERTA	7
INSPECCIÓN OCULAR	3
<b>TOTALES</b>	<b>405</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA	3
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	340
AUDIENCIAS CELEBRADAS	55

**Fuente: ACODECO**