

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

ene-11

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	123	59.4	334.81	41,181.64
RESOLUCIÓN / CONTRATO	24	11.6	36.53	876.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	8.2	561.57	9,546.62
FALTA DE INFORMACIÓN	16	7.7	395.40	6,326.34
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	5.3	670.38	7,374.14
COBRO INDEBIDO	4	1.9	71.03	284.12
DAÑOS Y PERJUCIOS	4	1.9	281.80	1,127.18
VENTA ENGAÑOSA	3	1.4	488.50	1,465.50
CUSTODIA DE BIENES	3	1.4	285.67	857.01
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.0	282.48	564.95
TOTALES	207	100.0	336.25	69,604.21

Fuente: ACODECO

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

ene-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	48	30.2	291.39	13,986.51
P/CONSTANT.DESIST	26	16.4	260.01	6,760.37
ACUERDO	25	15.7	199.05	4,976.15
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	22	13.8	390.61	8,593.52
ACUERDO/REEMPLAZO	11	6.9	564.19	6206.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	6.3	230.92	2,309.15
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	5.0	438.40	3,507.20
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3.1	771.73	3,858.66
ABANDONADA	2	1.3	71.90	143.79
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	579.95	1,159.89
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
DECLARA/RESUELTO	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
TOTALES	159	100.0	323.91	51,501.29

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, 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	7	63.6	786.78	5,507.47
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00	0.00
INADMITIDA	1	9.1	577.50	577.50
INHIBE	2	18.2	160.52	321.03
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	0	0.0	0.00	0.00
CONCILIACIÓN	1	9.1	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	11	100.0	582.36	6,406.00

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011, 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**

ene-11

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	63
CITACIONES	288
NOTAS ENTREGADAS	17
EDICTO DE PUERTA	1
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	371

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA	2
TOTALES	2

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	22
TOTALES	22

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	395
AUDIENCIAS CELEBRADAS	61

Fuente: ACODECO