

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

feb-11

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. Quejas</i>	<i>% Quejas</i>	<i>Valor Promedio Quejas</i>	<i>Valor (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	94	54.3	397.27	37,343.26
RESOLUCIÓN / CONTRATO	31	17.9	104.05	3,225.52
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	9.8	949.04	16,133.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	6.9	617.07	7,404.86
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4.0	947.28	6,630.93
VENTA ENGAÑOSA	4	2.3	272.56	1,090.23
COBRO INDEBIDO	3	1.7	172.49	517.47
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	1.7	1,416.47	4,249.42
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.6	23.99	23.99
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	2,180.40	2,180.40
<i>TOTALES</i>	173	100.0	455.49	78,799.71

Fuente: ACODECO

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

feb-11

<i>RESULTADOS**</i>	<i>No. Quejas</i>	<i>% Quejas</i>	<i>Valor Promedio Quejas</i>	<i>Valor (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	50	26.0	380.91	19,045.51
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	13.5	214.37	5,573.60
ACUERDO	23	12.0	324.44	7,462.06
P/CONSTANT.DESIST	21	10.9	390.17	8,193.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	6.3	357.14	4285.64
ABANDONADA	11	5.7	213.04	2,343.39
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	5.7	382.39	4,206.24
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	5.2	682.31	6,823.08
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	4.2	622.33	4,978.61
ACUERDO/REEMPLAZO	6	3.1	557.41	3,344.43
ACUERDO/REPARACIÓN	5	2.6	674.79	3,373.96
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	2.6	283.40	1,417.02
DECLARA/RESUELTO	4	2.1	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	192	100.0	370.80	71,193.80

*** 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	30.4	566.00	3,961.99
CORREGIDURÍA	1	4.3	9.95	9.95
INADMITIDA	1	4.3	1,271.44	1,271.44
INHIBE	2	8.7	1,650.00	3,300.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	1	4.3	68.81	68.81
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	11	47.8	653.10	7,184.07
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	23	100.0	686.79	15,796.26

*** 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

feb-11

<i>DETALLE</i>	<i>CANTIDAD</i>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	19
CITACIONES	362
NOTAS ENTREGADAS	29
EDICTO DE PUERTA	11
INSPECCIÓN OCULAR	0
TOTALES	421

Apelaciones

<i>DETALLE</i>	<i>CANTIDAD</i>
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES PANAMA	2
TOTALES	2

Desacatos

<i>DETALLE</i>	<i>CANTIDAD</i>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	20
TOTALES	20

Audiencias

<i>DETALLE</i>	<i>CANTIDAD</i>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	294
AUDIENCIAS CELEBRADAS	57

Fuente: ACODECO