

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

ago-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	140	59.3	457.46	64,045.04
COBRO INDEBIDO	3	1.3	311.96	935.88
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.7	204.79	819.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	5.5	548.25	7,127.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	22	9.3	633.87	13,945.17
VENTA ENGAÑOSA	7	3.0	629.25	4,404.76
VICIOS OCULTOS	2	0.8	531.38	1,062.75
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.8	125.85	251.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.3	372.41	1,117.24
CUSTODIA DE BIENES	3	1.3	677.97	2,033.90
FALTA DE INFORMACIÓN	13	5.5	407.86	5,302.18
DAÑOS Y PERJUICIOS	7	3.0	363.64	2,545.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	6.8	30.80	492.73
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	21.40	21.40
TOTALES	236	100.0	441.12	104,104.56

Fuente: ACODECO

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

ago-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	49	31.2	585.49	28,689.24
ABANDONO	4	2.5	286.83	1,147.33
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	3.2	1,115.40	5,577.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	3.2	758.31	3,791.55
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	25	15.9	572.67	14,316.67
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	12.1	572.57	10,878.75
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	1,092.79	2,185.57
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	6.4	657.78	6,577.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	5.7	380.26	3,422.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	1.9	602.61	1,807.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	5.7	531.32	4,781.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	1.3	275.32	550.64
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	15	9.6	369.29	5,539.30
TOTALES	157	100.0	568.57	89,265.92

**** 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	2	33.3	1,288.50	2,577.00
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	3	50.0	1,218.52	3,655.55
JUEZ EJECUTOR	1	16.7	2,580.00	2,580.00
TOTALES	6	100.0	1,468.76	8,812.55

**** 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**

ago-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	20
CITACIONES	468
NOTAS ENTREGADAS	15
EDICTO DE PUERTA	18
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	523

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	6
TOTALES	6

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	23
TOTALES	23

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	309
AUDIENCIAS CELEBRADAS	49

Fuente: ACODECO