

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

*jun-12*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	66	45.8	668.05	44,091.04
FALTA DE INFORMACIÓN	20	13.9	651.43	13,028.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	11.1	611.12	9,777.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	8.3	615.66	7,387.97
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	6.3	30.93	278.41
DAÑOS Y PERJUICIOS	5	3.5	982.44	4,912.20
COBRO INDEBIDO	3	2.1	697.71	2,093.14
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	2.1	361.84	1,085.53
VENTA ENGAÑOSA	3	2.1	698.63	2,095.88
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	2.1	198.73	596.18
VICIOS OCULTOS	1	0.7	1,300.00	1,300.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.7	259.00	259.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	500.75	500.75
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.7	798.00	798.00
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>612.53</b>	<b>88,204.60</b>

Fuente: ACODECO

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

*jun-12*

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	33	20.8	958.57	27,798.54
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	33	20.8	443.39	12,858.18
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	13.2	477.46	8,594.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	16	10.1	185.91	2,974.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	6.9	702.41	7,726.53
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	6.9	408.09	3,672.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	6.3	404.96	3,239.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	4.4	548.54	3,839.80
ABANDONO	5	3.1	416.78	2,083.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	2.5	463.97	1,855.86
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1.9	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1.9	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>159</b>	<b>100.0</b>	<b>548.85</b>	<b>74,644.18</b>

*\*\* 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**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	4	50.0	0.00	0.00
INHIBE	0	0.0	0.00	0.00
CORREGIDURÍA	2	25.0	0.00	0.00
INATMITIDA	1	12.5	2,162.47	2,162.47
MINISTERIO PÚBLICO	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	1	12.5	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>2,162.47</b>	<b>2,162.47</b>

*\*\* 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**

**jun-12**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	86
CITACIONES	373
NOTAS ENTREGADAS	2
EDICTO DE PUERTA	5
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>466</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	1
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	34
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRMADAS	355
AUDIENCIAS CELEBRADAS	54

**Fuente: ACODECO**