

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

jul-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	94	51.6	528.52	49,681.17
FALTA DE INFORMACIÓN	19	10.4	533.02	10,127.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	7.1	1,134.24	14,745.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	7.1	368.48	4,790.19
VENTA ENGAÑOSA	12	6.6	365.96	4,391.54
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	4.4	416.99	3,335.95
RESOLUCIÓN / CONTRATO	5	2.7	30.27	151.33
COBRO INDEBIDO	4	2.2	112.98	451.90
VICIOS OCULTOS	4	2.2	1,595.04	6,380.16
CUSTODIA DE BIENES	3	1.6	572.33	1,717.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	1.6	703.22	2,109.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.1	962.00	1,924.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.5	20.28	20.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	599.99	599.99
TOTALES	182	100.0	551.79	100,425.69

Fuente: ACODECO

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

jul-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	47	24.9	299.93	14,096.53
DESISTIMIENTO	39	20.6	510.23	19,899.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	14.3	219.89	5,937.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	8.5	614.67	9,834.79
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	5.8	359.46	3,954.08
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	4.8	31.09	279.81
ABANDONO	8	4.2	445.82	3,566.54
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	3.7	653.61	5,228.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.7	500.41	3,502.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	3.2	306.64	1,839.84
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	2.1	1,128.14	4,512.57
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	2.1	1,018.58	4,074.31
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1.1	181.47	362.93
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.5	345.45	345.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	116.63	116.63
TOTALES	189	100.0	408.17	77,551.42

*** 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	5	45.5	1,212.39	6,061.95
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	3	27.3	1,071.04	2,142.07
JUEZ EJECUTOR	2	18.2	360.80	721.59
CORREGIDURÍA	1	9.1	50.00	50.00
TOTALES	11	100.0	897.56	8,975.61

*** 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**

jul-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	57
CITACIONES	437
NOTAS ENTREGADAS	21
EDICTO DE PUERTA	6
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	523

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	1
TOTALES	1

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	14
TOTALES	14

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	309
AUDIENCIAS CELEBRADAS	43

Fuente: ACODECO