

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

ago-11

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	111	63.4	487.50	54,112.64
RESOLUCIÓN / CONTRATO	20	11.4	45.69	913.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	10.3	690.39	12,426.94
FALTA DE INFORMACIÓN	13	7.4	576.08	7,489.01
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	5.1	1,106.87	9,961.82
CUSTODIA DE BIENES	2	1.1	384.01	768.02
COBRO INDEBIDO	1	0.6	256.38	256.38
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.6	1,203.58	1,203.58
TOTALES	175	100.0	497.90	87,132.25

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
ago-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	46	30.3	522.50	24,035.17
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	22	14.5	462.25	10,169.41
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	10.5	425.14	6,802.20
ACUERDO	15	9.9	156.60	2,348.96
ACUERDO/REEMPLAZO	11	7.2	678.46	7,463.07
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	5.9	835.67	7,521.07
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	8	5.3	981.73	7,853.81
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	5.3	373.95	2,991.61
ACUERDO/REPARACIÓN	7	4.6	589.73	4,128.13
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	2.6	497.69	1,990.74
RESOLUCIÓN/REPARAR	4	2.6	391.48	1,565.92
ABANDONADA	1	0.7	466.69	466.69
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.7	0.00	0.00
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	152	100.0	508.79	77,336.78

**** 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 sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor

MINISTERIO PÚBLICO	7	41.2	1,461.75	10,232.24
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00	0.00
INADMITIDA	2	11.8	920.25	1,840.50
INHIBE	2	11.8	1,812.50	3,625.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
SUSTRACIÓN DE MATERIA	1	5.9	525.00	525.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	5	29.4	515.70	2,578.48
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	17	100.0	1,105.95	18,801.22

**** 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**

ago-11

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	7
CITACIONES	344
NOTAS ENTREGADAS	11
EDICTO DE PUERTA	5
INSPECCIÓN OCULAR	9
TOTALES	376

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	0
TOTALES	0

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	11
TOTALES	11

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	301
AUDIENCIAS CELEBRADAS	45

Fuente: ACODECO