

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

jul-11

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	122	65.2	491.82	60,001.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	8.6	730.12	11,681.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	7.0	1,042.17	13,548.21
RESOLUCIÓN / CONTRATO	12	6.4	24.73	296.76
FALTA DE INFORMACIÓN	10	5.3	407.63	4,076.33
COBRO INDEBIDO	6	3.2	249.93	1,499.60
VENTA ENGAÑOSA	6	3.2	582.85	3,497.10
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	21.40	21.40
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	453.80	453.80
TOTALES	187	100.0	508.43	95,076.64

Fuente: ACODECO

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

jul-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	44	30.1	419.18	18,443.77
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	31	21.2	304.23	9,431.18
ACUERDO	22	15.1	124.99	2,749.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	12.3	479.66	8,633.80
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	6.2	639.30	5,753.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	6.2	269.36	2,424.27
ACUERDO/REPARACIÓN	4	2.7	803.89	3,215.54
ACUERDO/REEMPLAZO	3	2.1	231.57	694.72
ABANDONADA	2	1.4	2,328.00	4,656.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1.4	527.60	1,055.19
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	0.7	305.24	305.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.7	674.05	674.05
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	146	100.0	397.51	58,037.18

** 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	50.0	1,285.28	8,996.93
CORREGIDURÍA	2	14.3	160.77	321.53
INADMITIDA	1	7.1	909.50	909.50
INHIBE	1	7.1	100.00	100.00
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	1	7.1	225.00	225.00
SUSTRACIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACEDER	2	14.3	1,877.85	3,755.69
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	14	100.0	1,022.05	14,308.65

** 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**

jul-11

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	9
CITACIONES	295
NOTAS ENTREGADAS	20
EDICTO DE PUERTA	6
INSPECCIÓN OCULAR	0
TOTALES	330

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA	0
TOTALES	0

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	11
TOTALES	11

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	285
AUDIENCIAS CELEBRADAS	50

Fuente: ACODECO