

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

jun-11

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	109	58.6	454.25	49,513.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	10.8	1,242.98	24,859.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	19	10.2	536.16	10,187.02
RESOLUCIÓN / CONTRATO	19	10.2	38.15	724.76
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3.8	344.06	2,408.41
VENTA ENGAÑOSA	5	2.7	426.99	2,134.97
COBRO INDEBIDO	3	1.6	216.00	648.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	1.6	244.45	733.34
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	49.80	49.80
TOTALES	186	100.0	490.64	91,259.51

Fuente: ACODECO

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

jun-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	32	21.1	385.95	12,350.34
ACUERDO	31	20.4	232.63	7,179.67
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	24	15.8	249.21	6,012.98
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	24	15.8	353.95	8,494.91
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	6.6	384.80	3,848.00
ACUERDO/REEMPLAZO	8	5.3	515.58	4,124.66
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.9	469.25	2,815.49
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3.3	305.60	1,528.02
ABANDONADA	4	2.6	90.86	363.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	2.0	387.68	1,163.05
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.3	850.01	1,700.01
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	1,237.55	2,475.10
DECLARA/RESUELTO	1	0.7	22.39	22.39
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	152	100.0	342.62	52,078.07

** 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	4	30.8	1,062.25	4,249.00
CORREGIDURÍA	1	7.7	250.00	250.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00	0.00
INHIBE	3	23.1	977.80	2,933.40
CADUCIDAD DE LA INSTANCIA	0	0.0	0.00	0.00
ORDENA CORRECCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
SUSTRACIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	5	38.5	671.31	3,356.53
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	13	100.0	829.92	10,788.93

** 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**

jun-11

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	8
CITACIONES	335
NOTAS ENTREGADAS	13
EDICTO DE PUERTA	7
INSPECCIÓN OCULAR	1
TOTALES	364

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA	5
TOTALES	5

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	14
TOTALES	14

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	266
AUDIENCIAS CELEBRADAS	48

Fuente: ACODECO