

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

**oct-11**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	80	51.3	459.55	36,763.69
RESOLUCIÓN / CONTRATO	21	13.5	152.69	3,206.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	11.5	547.90	9,862.13
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	7.7	761.23	9,134.80
FALTA DE INFORMACIÓN	12	7.7	567.23	6,806.81
COBRO INDEBIDO	4	2.6	502.94	2,011.75
VENTA ENGAÑOSA	4	2.6	506.31	2,025.24
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	1.9	1,595.40	4,786.19
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	60.02	60.02
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.6	142.00	142.00
<b>TOTALES</b>	<b>156</b>	<b>100.0</b>	<b>479.48</b>	<b>74,799.21</b>

**Fuente: ACODECO**

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

oct-11

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	34	29.1	518.52	17,629.56
ACUERDO	24	20.5	221.03	5,304.71
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	12.0	351.87	4,926.17
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	9.4	702.40	7,726.35
ABANDONADA	8	6.8	123.83	990.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	6.0	500.00	3,500.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6.0	573.86	4,017.05
ACUERDO/REPARACIÓN	6	5.1	922.84	5,537.05
ACUERDO/REEMPLAZO	5	4.3	703.77	3,518.87
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	0.9	406.60	406.60
RESOLUCIÓN/REPARAR	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIONES/VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>	<b>457.75</b>	<b>53,556.98</b>

\*\* 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	3	60.0	565.91	1,697.73
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00	0.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00	0.00
INHIBE	1	20.0	1,400.00	1,400.00
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	1	20.0	352.00	352.00
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>	<b>689.95</b>	<b>3,449.73</b>

\*\* 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**

**oct-11**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	81
CITACIONES	441
NOTAS ENTREGADAS	14
EDICTO DE PUERTA	21
INSPECCIÓN OCULAR	3
<b>TOTALES</b>	<b>560</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	4
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	2
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRMADAS	271
AUDIENCIAS CELEBRADAS	43

**Fuente: ACODECO**