

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

**ene-12**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	136	61.8	465.8	63,343.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	10.5	870.8	20,029.41
FALTA DE INFORMACIÓN	17	7.7	705.2	11,987.56
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	6.8	70.3	1,054.93
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	5.0	473.4	5,207.80
COBRO INDEBIDO	4	1.8	127.4	509.53
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	1.4	258.3	774.78
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.9	27.1	54.29
VICIOS OCULTOS	2	0.9	1,978.5	3,956.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.9	530.4	1,060.70
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.9	833.0	1,665.96
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	70.0	69.95
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.5	19.5	19.50
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	240.0	240.00
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>100.0</b>	<b>499.9</b>	<b>109,974.52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

ene-12

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	60	32.8	442.27	26,536.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	32	17.5	285.45	9,134.48
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	23	12.6	427.56	9,833.77
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	23	12.6	382.98	8,808.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	6.0	176.47	1,941.16
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	6	3.3	453.38	2,720.27
ABANDONADA	5	2.7	339.64	1,698.20
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	2.7	566.44	2,832.20
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	5	2.7	687.00	3,435.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	2.2	997.56	3,990.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1.6	999.73	2,999.19
ACUERDO	2	1.1	238.16	476.31
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	2	1.1	314.19	628.38
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	2	1.1	205.90	411.80
<b>TOTALES</b>	<b>183</b>	<b>100.0</b>	<b>412.27</b>	<b>75,446.02</b>

**\*\* 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	1	10.0	1,900.00	1,900.00
CORREGIDURÍA	1	10.0	70.00	70.00
JUEZ EJECUTOR	2	20.0	1,344.50	2,689.00
INADMITIDA	0	0.0	0.00	0.00
INHIBE	0	0.0	0.00	0.00
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	6	60.0	669.30	4,015.82
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>867.48</b>	<b>8,674.82</b>

**\*\* 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**

**ene-12**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	39
CITACIONES	493
NOTAS ENTREGADAS	20
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	3
<b>TOTALES</b>	<b>555</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	5
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	23
<b>TOTALES</b>	<b>23</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRMADAS	382
AUDIENCIAS CELEBRADAS	33

**Fuente: ACODECO**