

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

**may-12**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	106	53.5	481.39	51,027.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	11.1	599.27	13,183.96
FALTA DE INFORMACIÓN	20	10.1	648.61	12,972.20
DAÑOS Y PERJUICIOS	7	3.5	1,455.76	10,190.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	5.1	355.98	3,559.77
VENTA ENGAÑOSA	4	2.0	853.75	3,415.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	10	5.1	181.66	1,816.62
COBRO INDEBIDO	6	3.0	203.33	1,219.97
ANULACIÓN DE CONTRATOS	9	4.5	130.29	1,172.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.0	193.47	386.93
VICIOS OCULTOS	1	0.5	352.05	352.05
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	250.00	250.00
<b>TOTALES</b>	<b>198</b>	<b>100.0</b>	<b>502.76</b>	<b>99,546.60</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**may-12**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	49	23.4	483.21	23,677.18
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	39	18.7	529.32	21,702.27
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	23	11.0	510.61	11,744.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	9.6	248.42	4,968.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	9.1	706.73	12,014.34
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	14	6.7	334.11	4,677.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	4.8	433.97	4,339.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	10	4.8	404.61	4,046.09
ABANDONO	8	3.8	207.92	1,663.32
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	6	2.9	968.65	5,811.92
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	2.4	353.11	1,765.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	1.9	206.12	824.47
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.0	591.10	1,182.20
<b>TOTALES</b>	<b>209</b>	<b>100.0</b>	<b>470.90</b>	<b>98,417.19</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**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	11	73.3	493.22	5,425.37
INHIBE	1	6.7	300.00	300.00
CORREGIDURÍA	1	6.7	215.25	215.25
MINISTERIO PÚBLICO	1	6.7	1,075.00	1,075.00
ORDENA CORRECCIÓN	1	6.7	180.00	180.00
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>479.71</b>	<b>7,195.62</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**

**may-12**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	52
CITACIONES	497
NOTAS ENTREGADAS	19
EDICTO DE PUERTA	9
INSPECCIÓN OCULAR	2
<b>TOTALES</b>	<b>579</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	50
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRMADAS	369
AUDIENCIAS CELEBRADAS	44

**Fuente: ACODECO**