

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

mar-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	109	56.2	489.1	53,310.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	9.8	596.0	11,324.04
FALTA DE INFORMACIÓN	18	9.3	402.5	7,244.93
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	8.2	419.9	6,718.49
RESOLUCIÓN / CONTRATO	12	6.2	76.3	915.33
VICIOS OCULTOS	7	3.6	1,292.0	9,044.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	2.1	631.2	2,524.63
COBRO INDEBIDO	2	1.0	150.3	300.59
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	1,170.8	2,341.61
CUSTODIA DE BIENES	2	1.0	807.2	1,614.45
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1.0	332.5	664.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.5	1,433.2	1,433.24
TOTALES	194	100.0	502.3	97,437.23

Fuente: ACODECO

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

mar-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	60	35.3	644.46	38,667.64
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	22	12.9	385.87	8,489.14
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	21	12.4	431.26	9,056.41
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	18	10.6	487.82	8,780.80
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	10	5.9	529.41	5,294.07
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	8	4.7	389.91	3,119.28
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	4.7	448.25	3,585.97
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	7	4.1	456.41	3,194.84
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3.5	368.63	2,211.77
ABANDONADA	4	2.4	572.59	2,290.36
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1.8	297.80	893.40
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1.2	1,213.46	2,426.91
RESOLUCIÓN/VARIOS	1	0.6	610.97	610.97
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	170	100.0	521.30	88,621.56

**** 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	2	22.2	625.00	1,250.00
CORREGIDURÍA	0	0.0	0.00	0.00
JUEZ EJECUTOR	0	0.0	0.00	0.00
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	7	77.8	666.47	4,665.29
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	9	100.0	657.25	5,915.29

**** 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**

mar-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	9
CITACIONES	482
NOTAS ENTREGADAS	9
EDICTO DE PUERTA	8
INSPECCIÓN OCULAR	1
TOTALES	509

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	6
TOTALES	6

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	8
TOTALES	8

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	532
AUDIENCIAS CELEBRADAS	37

Fuente: ACODECO