

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

*may-11*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	85	50.6	514.05	43,694.24
RESOLUCIÓN / CONTRATO	39	23.2	193.75	7,556.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	17	10.1	719.39	12,229.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	5.4	1,025.31	9,227.78
FALTA DE INFORMACIÓN	9	5.4	681.26	6,131.37
COBRO INDEBIDO	3	1.8	730.33	2,191.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.8	483.56	1,450.67
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1.2	407.82	815.64
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	245.03	245.03
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>497.27</b>	<b>83,541.64</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**may-11**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO	37	24.3	277.65	10,273.07
DESISTIMIENTO	27	17.8	515.40	13,915.90
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	24	15.8	353.30	8,479.31
P/CONSTANT.DESIST	20	13.2	468.32	9,366.49
ABANDONADA	13	8.6	503.88	6550.39
ACUERDO/REEMPLAZO	9	5.9	654.79	5,893.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	6	3.9	189.86	1,139.14
ACUERDO/REPARACIÓN	6	3.9	383.37	2,300.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.9	518.15	3,108.90
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.3	301.94	603.87
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1.3	1,445.98	2,891.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	0	0.0	0.00	0.00
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>424.49</b>	<b>64,522.39</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 archivadas, en desacatos, sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

MINISTERIO PÚBLICO	2	33.3	752.98	1,505.95
CORREGIDURÍA	2	33.3	76.25	152.49
INADMITIDA	1	16.7	64.19	64.19
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
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/NO ACCEDER	1	16.7	273.00	273.00
CONCILIACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	<b>332.61</b>	<b>1,995.63</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**

**may-11**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	9
CITACIONES	315
NOTAS ENTREGADAS	18
EDICTO DE PUERTA	4
INSPECCIÓN OCULAR	3
<b>TOTALES</b>	<b>349</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA	1
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	281
AUDIENCIAS CELEBRADAS	55

**Fuente: ACODECO**