

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

oct-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	105	56.5	477.32	50,118.29
FALTA DE INFORMACIÓN	21	11.3	467.01	9,807.19
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	8.6	552.76	8,844.13
RESOLUCIÓN / CONTRATO	13	7.0	24.90	323.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	4.3	902.50	7,220.00
COBRO INDEBIDO	6	3.2	497.76	2,986.54
DAÑOS Y PERJUICIOS	6	3.2	819.01	4,914.04
VENTA ENGAÑOSA	4	2.2	440.82	1,763.29
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	1.1	287.91	575.82
VICIOS OCULTOS	2	1.1	1,219.16	2,438.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	1,278.00	1,278.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	9.10	9.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	160.90	160.90
TOTALES	186	100.0	486.23	90,439.32

Fuente: ACODECO

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

oct-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	25.8	467.21	14,483.61
DESISTIMIENTO	21	17.5	257.63	5,410.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	8.3	1,060.36	10,603.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	7.5	225.36	2,028.28
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	9	7.5	375.27	3,377.46
ABANDONO	8	6.7	604.59	4,836.70
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	6.7	516.25	4,129.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	5.0	538.99	3,233.92
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	3.3	560.15	2,240.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	3.3	279.59	1,118.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	4	3.3	567.62	2,270.48
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1.7	967.78	1,935.55
ACUERDOS	1	0.8	1,000.00	1,000.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.8	799.99	799.99
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.8	64.19	64.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.8	42.80	42.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	120	100.0	479.80	57,575.58

**** 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

SUSTRACCIÓN DE MATERIA	1	12.5	138.03	138.03
INATMITIDA	1	12.5	800.00	800.00
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	5	62.5	596.44	2,982.18
JUEZ EJECUTOR	1	12.5	845.25	845.25
TOTALES	8	100.0	595.68	4,765.46

**** 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**

oct-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	36
CITACIONES	395
NOTAS ENTREGADAS	6
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	439

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	5
TOTALES	

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	8
TOTALES	8

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	319
AUDIENCIAS CELEBRADAS	20

Fuente: ACODECO