

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

sep-12

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	125	60.4	414.63	51,828.31
COBRO INDEBIDO	2	1.0	917.63	1,835.25
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	1.4	144.52	433.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	8.7	779.32	14,027.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	5.3	617.03	6,787.38
VENTA ENGAÑOSA	6	2.9	606.03	3,636.19
VICIOS OCULTOS	2	1.0	1,679.95	3,359.89
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.0	422.65	845.29
CUSTODIA DE BIENES	3	1.4	454.37	1,363.11
FALTA DE INFORMACIÓN	16	7.7	467.97	7,487.52
DAÑOS Y PERJUICIOS	5	2.4	1,205.44	6,027.20
RESOLUCIÓN / CONTRATO	13	6.3	114.11	1,483.47
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	12.25	12.25
TOTALES	207	100.0	478.88	99,127.26

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
sep-12

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	46	33.8	451.37	20,762.87
ABANDONO	4	2.9	253.44	1,013.74
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5.9	829.08	6,632.63
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	7	5.1	615.42	4,307.93
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	14.7	552.07	11,041.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	7.4	515.59	5,155.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	4.4	553.56	3,321.33
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	8.1	453.83	4,992.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.5	1,023.67	2,047.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	2.9	512.94	2,051.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	3.7	407.68	2,038.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.7	170.00	170.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	12	8.8	208.22	2,498.62
TOTALES	136	100.0	485.54	66,034.06

**** 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

INHIBE	4	44.4	950.72	3,802.86
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	4	44.4	649.32	2,597.29
JUEZ EJECUTOR	1	11.1	25.00	25.00
TOTALES	9	100.0	713.91	6,425.15

**** 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**

sep-12

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	57
CITACIONES	368
NOTAS ENTREGADAS	1
EDICTO DE PUERTA	11
INSPECCIÓN OCULAR	5
TOTALES	442

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	4
TOTALES	4

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	30
TOTALES	30

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	290
AUDIENCIAS CELEBRADAS	38

Fuente: ACODECO