

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

*sep-14*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	63.3	455.34	50,997.81
COBRO INDEBIDO	1	0.6	888.00	888.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.6	150.00	150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	2.8	659.94	3,299.69
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	7.3	568.71	7,393.28
VENTA ENGAÑOSA	3	1.7	171.02	513.06
VICIO OCULTO	2	1.1	1,300.25	2,600.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.1	558.00	1,115.99
CUSTODIA DE BIEN	1	0.6	475.00	475.00
FALTA DE INFORMACIÓN	11	6.2	932.78	10,260.54
DAÑO Y PERJUCIO	4	2.3	634.66	2,538.63
RESOLUCIÓN / CONTRATO	21	11.9	189.75	3,984.83
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.6	215.96	215.96
<b>TOTALES</b>	<b>177</b>	<b>100.0</b>	<b>477.02</b>	<b>84,433.29</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**sep-14**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	28	18.2	481.89	13,492.88
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	28	18.2	365.33	3,287.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	14.3	918.72	7,349.73
RESOLUCIÓN/REPARAR	14	9.1	112.35	112.35
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	7.8	387.37	4,648.41
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	10	6.5	480.94	13,466.34
ABANDONO	9	5.8	781.93	10,946.96
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5.2	930.00	3,720.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3.9	699.39	3,496.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	3.9	300.00	300.00
RESOLUCIONES/VARIOS	5	3.2	810.57	4,863.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	2.6	317.94	1,907.62
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.6	372.79	3,727.92
DECLARA RESUELTO	1	0.6	222.27	4,889.92
<b>TOTALES</b>	<b>154</b>	<b>100.0</b>	<b>494.87</b>	<b>76,210.49</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014, 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	16	48.5	780.11	12,481.79
JUEZ EJECUTOR	8	24.2	1,068.53	8,548.20
MINISTERIO PÚBLICO	6	18.2	1,280.72	7,684.29
CORREGIDURÍA	2	6.1	139.60	279.20
INHIBE	1	3.0	2,500.11	2,500.11
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>954.35</b>	<b>31,493.59</b>

**Fuente: ACODECO**

**Agentes Económicos Visitados por el Departamento de  
Decisión de Quejas**

**sep-14**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	119
CITACIONES	353
NOTAS ENTREGADAS	10
EDICTO DE PUERTA	6
INSPECCIÓN OCULAR	1
<b>TOTALES</b>	<b>489</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	3
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	17
<b>TOTALES</b>	<b>17</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	252
AUDIENCIAS CELEBRADAS	36

**Fuente: ACODECO**