

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

ene-14

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	123	61.5	364.78	44,867.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	22	11.0	650.07	14,301.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	14	7.0	201.64	2,822.96
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5.5	487.35	5,360.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	4.0	661.73	5,293.82
COBRO INDEBIDO	5	2.5	587.15	2,935.73
VENTA ENGAÑOSA	5	2.5	936.89	4,684.47
DAÑO Y PERJUCIO	5	2.5	252.38	1,261.90
CUSTODIA DE BIEN	4	2.0	348.69	1,394.76
VICIO OCULTO	1	0.5	1,034.76	1,034.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	1,412.00	1,412.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	149.95	149.95
TOTALES	200	100.0	427.60	85,520.45

Fuente: ACODECO

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

ene-14

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	55	28.2	507.25	27,898.61
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	23	11.8	890.57	20,483.22
ABANDONO	20	10.3	463.92	9,278.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	9.7	563.39	10,704.35
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	8.2	486.22	7,779.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	13	6.7	416.56	5,415.29
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	4.6	380.50	3,424.54
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	4.6	713.29	6,419.64
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	3.6	450.35	3,152.44
RESOLUCIONES/VARIOS	7	3.6	493.06	3,451.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.6	471.08	3,297.57
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	2.1	260.59	1,042.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	2.1	550.36	2,201.42
DECLARA RESUELTO	1	0.5	29.59	29.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	1,390.97	1,390.97
TOTALES	195	100.0	543.43	105,969.41

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	15	44.1	740.05	11,100.70
JUEZ EJECUTOR	12	35.3	742.65	8,911.84
INHIBE	2	5.9	538.75	1,077.49
INADMITIDA	2	5.9	1,195.19	2,390.38
MINISTERIO PÚBLICO	2	5.9	537.50	1,075.00
CORREGIDURÍA	1	2.9	149.80	149.80
TOTALES	34	100.0	726.62	24,705.21

Fuente: ACODECO

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

ene-14

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	152
CITACIONES	489
NOTAS ENTREGADAS	2
EDICTO DE PUERTA	29
INSPECCIÓN OCULAR	0
TOTALES	672

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	16
TOTALES	16

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	36
TOTALES	36

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	486
AUDIENCIAS CELEBRADAS	85

Fuente: ACODECO