

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

*may-14*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	89	57.1	385.93	34,347.70
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	10.9	258.93	4,401.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	16	10.3	804.83	12,877.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	6.4	587.28	5,872.79
COBRO INDEBIDO	5	3.2	547.63	2,738.14
VENTA ENGAÑOSA	4	2.6	57.31	229.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	2.6	215.37	861.47
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2.6	605.72	2,422.89
VICIO OCULTO	2	1.3	2,148.50	4,297.00
CUSTODIA DE BIEN	2	1.3	201.04	402.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.3	7.97	15.93
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.6	1,508.65	1,508.65
<b>TOTALES</b>	<b>156</b>	<b>100.0</b>	<b>448.56</b>	<b>69,974.93</b>

**Fuente: ACODECO**

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

*may-14*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	39	23.6	342.74	13,366.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	18.2	235.68	7,070.33
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	12.7	282.82	5,939.19
ABANDONO	16	9.7	263.56	4,216.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	13	7.9	623.16	8,101.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	7.3	333.98	4,007.70
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	6.1	276.38	2,763.78
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	6.1	458.38	4,583.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	4.2	474.51	3,321.57
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1.2	1,588.42	3,176.83
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.2	363.75	727.50
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.6	913.78	913.78
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.6	392.00	392.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.6	14.99	14.99
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>100.0</b>	<b>355.13</b>	<b>58,596.16</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	10	33.3	790.52	7,905.15
MINISTERIO PÚBLICO	8	26.7	1,099.03	8,792.23
CORREGIDURÍA	7	23.3	135.48	948.39
JUEZ EJECUTOR	4	13.3	594.07	2,376.26
ORDENA CORRECCIÓN	1	3.3	128.06	128.06
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>671.67</b>	<b>20,150.09</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**may-14**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	81
CITACIONES	273
NOTAS ENTREGADAS	11
EDICTO DE PUERTA	4
INSPECCIÓN OCULAR	1
<b>TOTALES</b>	<b>370</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	12
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	11
<b>TOTALES</b>	<b>11</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	339
AUDIENCIAS CELEBRADAS	62

**Fuente: ACODECO**