

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

**ago-13**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	98	57.3	467.40	45,805.50
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	8.8	148.55	2,228.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	8.2	1,005.06	14,070.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	4.7	561.20	4,489.56
VENTA ENGAÑOSA	7	4.1	157.85	1,104.96
COBRO INDEBIDO	6	3.5	595.70	3,574.20
CUSTODIA DE BIEN	6	3.5	208.90	1,253.38
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2.9	280.81	1,404.07
DAÑO Y PERJUCIO	5	2.9	645.23	3,226.16
VICIO OCULTO	2	1.2	1,391.01	2,782.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.2	584.75	1,169.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.2	185.11	370.21
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.6	599.20	599.20
<b>TOTALES</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>	<b>479.99</b>	<b>82,077.86</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**ago-13**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	44	25.4	651.08	28,647.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	22	12.7	330.54	7,271.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	12.1	344.42	7,232.74
ABANDONO	18	10.4	498.53	8,973.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	6.4	703.05	7,733.60
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	5.2	758.12	6,823.07
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	5.2	543.58	4,892.26
RESOLUCIONES/VARIOS	9	5.2	395.37	3,558.35
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	4.6	677.15	5,612.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	4.6	727.26	5,818.11
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	4.0	544.58	3,812.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	2.9	591.85	2,959.23
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.6	300.00	300.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.6	850.00	850.00
<b>TOTALES</b>	<b>173</b>	<b>100.0</b>	<b>545.78</b>	<b>94,484.94</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013, 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	8	66.7	552.54	4,420.34
MINISTERIO PÚBLICO	2	16.7	725.35	1,450.70
SUSTRACCIÓN DE MATERIA	1	8.3	705.00	705.00
INADMITIDA	1	8.3	648.63	648.63
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>602.06</b>	<b>7,224.67</b>

*\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013, 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**

**ago-13**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	125
CITACIONES	337
NOTAS ENTREGADAS	6
EDICTO DE PUERTA	5
INSPECCIÓN OCULAR	5
<b>TOTALES</b>	<b>478</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	15
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	21
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	344
AUDIENCIAS CELEBRADAS	62

**Fuente: ACODECO**