

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

dic-13

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	120	67.8	459.24	55,109.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	16	9.0	524.63	8,394.15
RESOLUCIÓN / CONTRATO	10	5.6	64.19	641.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	4.0	985.63	6,899.42
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3.4	471.33	2,827.98
CUSTODIA DE BIEN	5	2.8	260.29	1,301.47
DAÑO Y PERJUCIO	5	2.8	876.50	4,382.49
COBRO INDEBIDO	3	1.7	393.92	1,181.76
VENTA ENGAÑOSA	2	1.1	81.73	163.45
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.1	1,034.50	2,068.99
VICIO OCULTO	1	0.6	2,500.00	2,500.00
TOTALES	177	100.0	482.89	85,470.65

Fuente: ACODECO

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

dic-13

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	21.5	443.43	13,746.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	15.3	265.52	5,841.34
DESISTIMIENTO	19	13.2	496.13	9,426.39
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	11	7.6	610.34	6,713.78
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	6.9	893.10	8,930.96
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	6.9	467.40	4,674.02
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	6.9	675.67	6,756.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	5.6	359.44	2,875.49
ABANDONO	6	4.2	397.21	2,383.26
RESOLUCIONES/VARIOS	5	3.5	330.12	1,650.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	3.5	355.32	1,776.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	2.1	558.91	1,676.74
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1.4	188.29	376.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	1.4	263.10	526.19
TOTALES	144	100.0	467.74	67,354.92

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	14	58.3	890.69	12,469.71
INADMITIDA	3	12.5	1,350.00	4,049.99
CORREGIDURÍA	3	12.5	602.65	1,807.96
MINISTERIO PÚBLICO	3	12.5	792.00	2,376.00
INHIBE	1	4.2	1,016.40	1,016.40
TOTALES	24	100.0	905.00	21,720.06

*** 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**

dic-13

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	159
CITACIONES	468
NOTAS ENTREGADAS	9
EDICTO DE PUERTA	2
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	640

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	0
TOTALES	0

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	18
TOTALES	18

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	304
AUDIENCIAS CELEBRADAS	58

Fuente: ACODECO