

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

may-13

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|----------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 85 | 53.1 | 513.02 | 43,606.62 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 18 | 11.3 | 502.27 | 9,040.88 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 9 | 5.6 | 1,030.84 | 9,277.58 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 9 | 5.6 | 418.02 | 3,762.15 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 8 | 5.0 | 39.98 | 319.86 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 7 | 4.4 | 269.98 | 1,889.86 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 6 | 3.8 | 854.43 | 5,126.56 |
| VENTA ENGAÑOSA | 4 | 2.5 | 1,003.21 | 4,012.84 |
| CUSTODIA DE BIEN | 4 | 2.5 | 1,111.10 | 4,444.41 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 1.9 | 665.19 | 1,995.57 |
| VICIO OCULTO | 3 | 1.9 | 1,814.30 | 5,442.90 |
| ANULACIÓN DE CONTRATO | 2 | 1.3 | 705.42 | 1,410.84 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 1.3 | 418.14 | 836.27 |
| TOTALES | 160 | 100.0 | 569.79 | 91,166.34 |

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
may-13**

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 59 | 36.4 | 469.14 | 27,679.40 |
| ABANDONO | 28 | 17.3 | 296.94 | 8,314.45 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 23 | 14.2 | 334.13 | 7,685.03 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 11 | 6.8 | 368.87 | 4,057.60 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 8 | 4.9 | 188.87 | 1,510.96 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 7 | 4.3 | 677.16 | 4,740.09 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 6 | 3.7 | 975.99 | 5,855.95 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 6 | 3.7 | 843.75 | 5,062.48 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 5 | 3.1 | 515.95 | 2,579.77 |
| RESOLUCIONES/VARIOS | 3 | 1.9 | 306.73 | 920.18 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 3 | 1.9 | 570.31 | 1,710.93 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 2 | 1.2 | 779.04 | 1,558.07 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.6 | 256.78 | 256.78 |
| TOTALES | 162 | 100.0 | 444.02 | 71,931.69 |

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

| | | | | |
|-----------------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|
| MINISTERIO PÚBLICO | 8 | 57.1 | 714.67 | 5,717.36 |
| CORREGIDURÍA | 2 | 14.3 | 131.00 | 262.00 |
| RESOLUCIÓN NO ACCEDER | 2 | 14.3 | 546.10 | 1,092.20 |
| INADMITIDA | 1 | 7.1 | 450.00 | 450.00 |
| JUEZ EJECUTOR | 1 | 7.1 | 1,300.00 | 1,300.00 |
| TOTALES | 14 | 100.0 | 630.11 | 8,821.56 |

*** 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**

may-13

| DETALLE | CANTIDAD |
|--------------------------|-----------------|
| RESOLUCIONES NOTIFICADAS | 9 |
| CITACIONES | 547 |
| NOTAS ENTREGADAS | 0 |
| EDICTO DE PUERTA | 2 |
| INSPECCIÓN OCULAR | 1 |
| TOTALES | 559 |

Apelaciones

| DETALLE | CANTIDAD |
|-----------------------------------|-----------------|
| EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA | 4 |
| TOTALES | 4 |

Desacatos

| DETALLE | CANTIDAD |
|--------------------------|-----------------|
| EXPEDIENTES EN DESACATOS | 9 |
| TOTALES | 9 |

Audiencias

| DETALLE | CANTIDAD |
|------------------------|-----------------|
| AUDIENCIAS PROGRAMADAS | 391 |
| AUDIENCIAS CELEBRADAS | 59 |

Fuente: ACODECO