

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

**nov-13**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	99	73.3	442.39	43,796.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	7.4	672.04	6,720.44
RESOLUCIÓN / CONTRATO	7	5.2	181.84	1,272.90
FALTA DE INFORMACIÓN	6	4.4	723.08	4,338.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	2.2	702.67	2,108.00
VENTA ENGAÑOSA	3	2.2	250.36	751.09
CUSTODIA DE BIEN	3	2.2	358.15	1,074.44
COBRO INDEBIDO	2	1.5	1,297.31	2,594.61
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.7	995.46	995.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.7	320.96	320.96
<b>TOTALES</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>473.87</b>	<b>63,972.53</b>

**Fuente: ACODECO**

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

nov-13

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	19	30.2	646.29	12,279.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	18	28.6	332.71	5,988.84
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	14.3	441.15	3,970.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	7.9	284.74	1,423.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	6.3	427.28	1,709.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	4.8	466.42	1,399.25
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	3.2	326.32	652.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	3.2	153.89	307.78
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	1.6	7.00	7.00
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>	<b>440.29</b>	<b>27,738.18</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**

MINISTERIO PÚBLICO	4	66.7	564.50	2,258.00
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	2	33.3	446.83	893.65
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	<b>525.28</b>	<b>3,151.65</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**

**nov-13**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	71
CITACIONES	387
NOTAS ENTREGADAS	0
EDICTO DE PUERTA	4
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>462</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	8
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	26
<b>TOTALES</b>	<b>26</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	331
AUDIENCIAS CELEBRADAS	52

**Fuente: ACODECO**