

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

oct-13

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	111	59.0	490.74	54,471.96
RESOLUCIÓN / CONTRATO	19	10.1	142.84	2,713.87
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	18	9.6	515.45	9,278.08
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5.9	300.02	3,300.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	4.8	1,421.07	12,789.60
COBRO INDEBIDO	5	2.7	1,086.35	5,431.74
VENTA ENGAÑOSA	4	2.1	400.60	1,602.40
CUSTODIA DE BIEN	3	1.6	466.63	1,399.89
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.6	1,183.48	3,550.45
VICIO OCULTO	2	1.1	695.51	1,391.01
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.5	32.63	32.63
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	215.00	215.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	95.99	95.99
TOTALES	188	100.0	512.09	96,272.80

Fuente: ACODECO

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

oct-13

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	36	28.3	336.22	12,104.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	15.0	276.62	5,255.80
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	17	13.4	312.48	5,312.20
ABANDONO	11	8.7	448.69	4,935.63
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	11	8.7	364.37	4,008.08
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	8.7	537.94	5,917.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	3.9	298.19	1,490.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	3.9	260.21	1,301.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3.1	957.57	3,830.27
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	2.4	1,525.28	4,575.85
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	2.4	370.52	1,111.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.8	726.99	726.99
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.8	215.00	215.00
TOTALES	127	100.0	399.88	50,784.81

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	44.4	1,150.77	4,603.06
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	2	22.2	435.20	870.39
INADMITIDA	1	11.1	917.84	917.84
CORREGIDURÍA	1	11.1	135.00	135.00
JUEZ EJECUTOR	1	11.1	89.84	89.84
TOTALES	9	100.0	735.13	6,616.13

*** 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**

oct-13

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	48
CITACIONES	360
NOTAS ENTREGADAS	0
EDICTO DE PUERTA	6
INSPECCIÓN OCULAR	1
TOTALES	415

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	1
TOTALES	1

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	3
TOTALES	3

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	406
AUDIENCIAS CELEBRADAS	62

Fuente: ACODECO