

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

ene-13

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	154	62.6	456.50	70,301.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20	8.1	522.15	10,442.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	6.1	35.95	539.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	5.7	719.84	10,077.73
COBRO INDEBIDO	10	4.1	263.03	2,630.33
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3.3	644.91	5,159.31
CUSTODIA DE BIEN	6	2.4	346.16	2,076.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	2.0	420.74	2,103.72
VENTA ENGAÑOSA	5	2.0	205.42	1,027.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.2	282.96	848.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.8	583.63	1,167.25
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.8	813.50	1,627.00
VICIO OCULTO	1	0.4	1,498.22	1,498.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.4	107.91	107.91
TOTALES	246	100.0	445.56	109,608.09

Fuente: ACODECO

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

ene-13

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	48	31.2	371.37	17,825.84
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	27.3	333.23	13,995.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	13.0	164.10	3,282.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	12.3	414.00	7,866.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.9	660.58	3,963.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3.9	242.82	1,456.94
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	2.6	573.25	2,293.01
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1.9	720.48	2,161.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	1.3	567.50	1,135.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	1.3	620.70	1,241.39
ABANDONO	1	0.6	32.09	32.09
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.6	2,493.10	2,493.10
TOTALES	154	100.0	374.97	57,746.01

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

CORREGIDURÍA	3	50.0	196.67	590.00
INHIBE	1	16.7	1,560.00	1,560.00
INADMITIDA	1	16.7	217.00	217.00
ORDENA CORRECCIÓN	1	16.7	1,965.11	1,965.11
TOTALES	6	100.0	722.02	4,332.11

*** 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**

ene-13

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	25
CITACIONES	621
NOTAS ENTREGADAS	0
EDICTO DE PUERTA	0
INSPECCIÓN OCULAR	2
TOTALES	648

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	4
TOTALES	

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	8
TOTALES	8

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRMADAS	365
AUDIENCIAS CELEBRADAS	31

Fuente: ACODECO