

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

*feb-13*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	58.7	455.41	40,075.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	15	10.0	656.91	9,853.67
FALTA DE INFORMACIÓN	11	7.3	374.14	4,115.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	6.0	36.12	325.05
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	3.3	530.88	2,654.38
COBRO INDEBIDO	4	2.7	275.14	1,100.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2.7	389.39	1,557.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	2.7	622.17	2,488.67
VENTA ENGAÑOSA	3	2.0	327.92	983.75
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	1.3	406.71	813.42
CUSTODIA DE BIEN	2	1.3	228.48	456.96
DAÑO Y PERJUCIO	2	1.3	644.98	1,289.95
VICIO OCULTO	1	0.7	1,875.00	1,875.00
<b>TOTALES</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>	<b>450.60</b>	<b>67,590.27</b>

**Fuente: ACODECO**

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

feb-13

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	52	38.5	373.78	19,436.64
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	25	18.5	315.23	7,880.77
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	17	12.6	487.42	8,286.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	17	12.6	417.68	7,100.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3.7	772.78	3,863.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3.0	388.24	1,552.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	2.2	701.73	2,105.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.2	320.16	960.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	2.2	433.53	1,300.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	1.5	905.49	1,810.98
ABANDONO	1	0.7	256.86	256.86
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	0.7	518.96	518.96
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.7	335.98	335.98
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.7	1,391.03	1,391.03
<b>TOTALES</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>420.75</b>	<b>56,801.02</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	9	90.0	870.35	7,833.14
CORREGIDURÍA	1	10.0	1,539.90	1,539.90
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>937.30</b>	<b>9,373.04</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**

**feb-13**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	2
CITACIONES	333
NOTAS ENTREGADAS	11
EDICTO DE PUERTA	4
INSPECCIÓN OCULAR	2
<b>TOTALES</b>	<b>352</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	7
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	6
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRMADAS	339
AUDIENCIAS CELEBRADAS	30

**Fuente: ACODECO**