

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

**ago-14**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	90	57.0	439.16	39,524.19
FALTA DE INFORMACIÓN	16	10.1	432.32	6,917.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	13	8.2	171.62	2,231.06
CUSTODIA DE BIEN	9	5.7	377.80	3,400.18
DAÑO Y PERJUCIO	7	4.4	974.74	6,823.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	3.2	407.24	2,036.21
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	3.2	169.88	849.39
VICIO OCULTO	4	2.5	1,139.43	4,557.72
COBRO INDEBIDO	3	1.9	528.22	1,584.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1.3	773.95	1,547.90
VENTA ENGAÑOSA	2	1.3	165.00	329.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1.3	1,031.93	2,063.86
<b>TOTALES</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>	<b>454.84</b>	<b>71,865.43</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**ago-14**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	20.8	662.89	21,875.36
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	24	15.1	296.13	7,107.00
DESISTIMIENTO	21	13.2	396.05	8,317.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	12.6	177.13	3,542.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	6.9	351.52	3,866.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	6.9	292.06	3,212.67
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5.0	1,375.90	11,007.23
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	4.4	839.70	5,877.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	3.8	481.09	2,886.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	3.8	735.77	4,414.59
RESOLUCIONES/VARIOS	5	3.1	847.20	4,236.00
ABANDONO	4	2.5	202.24	808.94
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1.3	489.36	978.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.6	50.00	50.00
<b>TOTALES</b>	<b>159</b>	<b>100.0</b>	<b>491.71</b>	<b>78,181.21</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014, 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**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	10	50.0	843.64	8,436.42
MINISTERIO PÚBLICO	6	30.0	714.08	4,284.50
JUEZ EJECUTOR	3	15.0	574.43	1,723.30
INHIBE	1	5.0	3,000.00	3,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>872.21</b>	<b>17,444.22</b>

**Fuente: ACODECO**

**Agentes Económicos Visitados por el Departamento de  
Decisión de Quejas**

**ago-14**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	107
CITACIONES	308
NOTAS ENTREGADAS	6
EDICTO DE PUERTA	6
INSPECCIÓN OCULAR	0
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>

**Apelaciones**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	14
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>

**Desacatos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
EXPEDIENTES EN DESACATOS	29
<b>TOTALES</b>	<b>29</b>

**Audiencias**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	313
AUDIENCIAS CELEBRADAS	51

**Fuente: ACODECO**