

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

jun-13

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	120	65.6	499.29	59,914.21
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	8.7	33.49	535.79
FALTA DE INFORMACIÓN	11	6.0	561.59	6,177.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	4.4	895.38	7,163.00
DAÑO Y PERJUCIO	8	4.4	914.11	7,312.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2.7	411.94	2,059.69
VENTA ENGAÑOSA	4	2.2	784.79	3,139.16
CUSTODIA DE BIEN	4	2.2	944.41	3,777.64
COBRO INDEBIDO	3	1.6	51.77	155.32
VICIO OCULTO	2	1.1	1,400.48	2,800.96
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.5	401.40	401.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	1,299.00	1,299.00
TOTALES	183	100.0	517.69	94,736.53

Fuente: ACODECO

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

jun-13

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	43	21.3	461.56	19,847.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	15.8	452.96	14,494.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	31	15.3	271.07	8,403.23
ABANDONO	18	8.9	583.35	10,500.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	7.4	401.86	6,027.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	6.4	915.06	11,895.73
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	9	4.5	752.01	6,768.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.5	1,043.24	9,389.12
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	7	3.5	453.68	3,175.76
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	3.5	682.90	4,780.31
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	3.5	558.15	3,907.02
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	3.0	263.53	1,581.19
RESOLUCIONES/VARIOS	5	2.5	317.63	1,588.14
TOTALES	202	100.0	506.73	102,358.66

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

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	10	55.6	1,214.61	12,146.05
CORREGIDURÍA	2	11.1	130.00	260.00
MINISTERIO PÚBLICO	2	11.1	587.75	1,175.49
JUEZ EJECUTOR	2	11.1	640.00	1,280.00
INHIBE	1	5.6	1,134.27	1,134.27
INADMITIDA	1	5.6	617.89	617.89
TOTALES	18	100.0	922.98	16,613.70

*** 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**

jun-13

DETALLE	CANTIDAD
RESOLUCIONES NOTIFICADAS	8
CITACIONES	391
NOTAS ENTREGADAS	3
EDICTO DE PUERTA	2
INSPECCIÓN OCULAR	4
TOTALES	408

Apelaciones

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA	0
TOTALES	0

Desacatos

DETALLE	CANTIDAD
EXPEDIENTES EN DESACATOS	36
TOTALES	36

Audiencias

DETALLE	CANTIDAD
AUDIENCIAS PROGRAMADAS	343
AUDIENCIAS CELEBRADAS	37

Fuente: ACODECO