

**Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo**

**PANAMÁ**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Cuadro elaborado el 04-08-15. Estos datos se actualizan el 10 de agosto 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	111	24.1	19,643.22	2,180,396.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	96	20.9	67,748.36	6,503,843.02
CLÁUSULA ABUSIVA	65	14.1	14,104.92	916,819.91
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	53	11.5	6,736.99	357,060.23
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	7.4	30,382.20	1,032,994.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	26	5.7	11,422.74	296,991.29
COBRO INDEBIDO	24	5.2	13,658.92	327,814.05
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	4.8	30,288.62	666,349.70
VICIO OCULTO	18	3.9	62,938.73	1,132,897.09
CUSTODIA DE BIEN	4	0.9	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	30,096.67	90,290.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.7	123,133.33	369,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>460</b>	<b>100.0</b>	<b>30,494.25</b>	<b>14,027,356.89</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**

**PANAMÁ**

Período: Enero - Julio 2015

*Cuadro elaborado el 04-08-15. Estos datos se actualizan el 10 de agosto 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
ABANDONO	54	22.2	39,942.12	2,156,874.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	18.5	14,785.12	665,330.46
DESISTIMIENTO	42	17.3	28,339.07	1,190,241.11
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	11.5	58,585.73	1,640,400.32
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	7.4	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	18	7.4	23,328.25	419,908.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	4.1	27,214.37	272,143.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.3	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.5	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	1.6	49,740.00	198,960.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.6	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>	<b>32,531.46</b>	<b>7,905,143.74</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14 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 no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**

EN PROCESO (DEFENSORÍA DE OFICIO)	189	77.5	40,309.18	7,618,435.13
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	50	20.5	28,676.83	1,433,841.37
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>244</b>	<b>100.0</b>	<b>37,156.2</b>	<b>9,066,101.50</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**

**PANAMÁ**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Cuadro elaborado el 04-08-15. Estos datos se actualizan el 10 de agosto 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	639	53.5	440.42	281,428.52
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	124	10.4	619.59	76,828.72
RESOLUCIÓN / CONTRATO	118	9.9	141.47	16,693.35
FALTA DE INFORMACIÓN	105	8.8	553.49	58,116.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	88	7.4	815.88	71,797.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO	30	2.5	610.00	18,300.01
COBRO INDEBIDO	22	1.8	453.30	9,972.51
DAÑO Y PERJUCIO	17	1.4	908.90	15,451.35
VICIO OCULTO	14	1.2	1,215.62	17,018.69
CUSTODIA DE BIEN	12	1.0	352.80	4,233.64
VENTA ENGAÑOSA	11	0.9	466.41	5,130.51
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.8	447.93	4,479.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.3	184.21	736.84
<b>TOTALES</b>	<b>1,194</b>	<b>100.0</b>	<b>485.92</b>	<b>580,187.27</b>

**Fuente: ACODECO**