

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

*abr-11*

| <b>MOTIVOS</b>              | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b> |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 83                | 52.2            | 410.01                       | 34,031.21          |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO       | 24                | 15.1            | 29.20                        | 700.72             |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 21                | 13.2            | 461.45                       | 9,690.36           |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO  | 14                | 8.8             | 597.90                       | 8,370.59           |
| FALTA DE INFORMACIÓN        | 4                 | 2.5             | 228.74                       | 914.94             |
| DAÑOS Y PERJUCIOS           | 4                 | 2.5             | 485.58                       | 1,942.30           |
| CUSTODIA DE BIENES          | 3                 | 1.9             | 151.67                       | 455.00             |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  | 3                 | 1.9             | 225.10                       | 675.31             |
| COBRO INDEBIDO              | 2                 | 1.3             | 1,222.10                     | 2,444.19           |
| VENTA ENGAÑOSA              | 1                 | 0.6             | 419.00                       | 419.00             |
| <b>TOTALES</b>              | <b>159</b>        | <b>100.0</b>    | <b>375.12</b>                | <b>59,643.62</b>   |

*Fuente: ACODECO*

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

**abr-11**

| <b>RESULTADOS**</b>       | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b> |
|---------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO             | 52                | 29.5            | 618.93                       | 32,184.33          |
| ACUERDO                   | 30                | 17.0            | 183.42                       | 5,502.62           |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN  | 23                | 13.1            | 310.89                       | 7,150.46           |
| P/CONSTANT.DESIST         | 18                | 10.2            | 313.52                       | 5,643.44           |
| ABANDONADA                | 13                | 7.4             | 600.72                       | 7809.37            |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN        | 11                | 6.3             | 497.38                       | 5,471.15           |
| ACUERDO/REEMPLAZO         | 9                 | 5.1             | 327.91                       | 2,951.16           |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 8                 | 4.5             | 368.10                       | 2,944.78           |
| ACUERDO/REPARACIÓN        | 6                 | 3.4             | 552.69                       | 3,316.14           |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN     | 5                 | 2.8             | 912.80                       | 4,563.99           |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO      | 1                 | 0.6             | 1,035.95                     | 1,035.95           |
| RESOLUCIÓN/REPARAR        | 0                 | 0.0             | 0.00                         | 0.00               |
| DECLARA/RESUELTO          | 0                 | 0.0             | 0.00                         | 0.00               |
| RESOLUCIÓN VARIOS         | 0                 | 0.0             | 0.00                         | 0.00               |
| RESOLUCIÓN CONDENAR       | 0                 | 0.0             | 0.00                         | 0.00               |
| <b>TOTALES</b>            | <b>176</b>        | <b>100.0</b>    | <b>446.44</b>                | <b>78,573.39</b>   |

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

**Fuente: ACODECO**

**Quejas archivadas, en desacatos, sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

|                           |           |              |               |                 |
|---------------------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|
| MINISTERIO PÚBLICO        | 2         | 15.4         | 195.19        | 390.38          |
| CORREGIDURÍA              | 3         | 23.1         | 67.13         | 201.40          |
| INADMITIDA                | 1         | 7.7          | 1,162.35      | 1,162.35        |
| INHIBE                    | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| CADUCIDAD DE LA INSTANCIA | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| ORDENA CORRECCIÓN         | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| SUSTRACCIÓN DE MATERIA    | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| RESOLUCIÓN/NO ACCEDER     | 7         | 53.8         | 570.38        | 3,992.65        |
| CONCILIACIÓN              | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| INVESTIGACIÓN             | 0         | 0.0          | 0.00          | 0.00            |
| <b>TOTALES</b>            | <b>13</b> | <b>100.0</b> | <b>442.06</b> | <b>5,746.78</b> |

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011, 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**

**abr-11**

| <b>DETALLE</b>           | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------|-----------------|
| RESOLUCIONES NOTIFICADAS | 30              |
| CITACIONES               | 289             |
| NOTAS ENTREGADAS         | 9               |
| EDICTO DE PUERTA         | 8               |
| INSPECCIÓN OCULAR        | 4               |
| <b>TOTALES</b>           | <b>340</b>      |

**Apelaciones**

| <b>DETALLE</b>                                   | <b>CANTIDAD</b> |
|--|-----------------|
| EXPEDIENTES EN APELACIONES DE REGIONALES -PANAMA | 7               |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>7</b>        |

**Desacatos**

| <b>DETALLE</b>           | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------|-----------------|
| EXPEDIENTES EN DESACATOS | 19              |
| <b>TOTALES</b>           | <b>19</b>       |

**Audiencias**

| <b>DETALLE</b>         | <b>CANTIDAD</b> |
|------------------------|-----------------|
| AUDIENCIAS PROGRAMADAS | 231             |
| AUDIENCIAS CELEBRADAS  | 46              |

**Fuente: ACODECO**