

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

*may-13*

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio de Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b> |
|----------------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 85                | 53.1            | 513.02                          | 43,606.62          |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 18                | 11.3            | 502.27                          | 9,040.88           |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 9                 | 5.6             | 1,030.84                        | 9,277.58           |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 9                 | 5.6             | 418.02                          | 3,762.15           |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO      | 8                 | 5.0             | 39.98                           | 319.86             |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 7                 | 4.4             | 269.98                          | 1,889.86           |
| DAÑO Y PERJUCIO            | 6                 | 3.8             | 854.43                          | 5,126.56           |
| VENTA ENGAÑOSA             | 4                 | 2.5             | 1,003.21                        | 4,012.84           |
| CUSTODIA DE BIEN           | 4                 | 2.5             | 1,111.10                        | 4,444.41           |
| COBRO INDEBIDO             | 3                 | 1.9             | 665.19                          | 1,995.57           |
| VICIO OCULTO               | 3                 | 1.9             | 1,814.30                        | 5,442.90           |
| ANULACIÓN DE CONTRATO      | 2                 | 1.3             | 705.42                          | 1,410.84           |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA       | 2                 | 1.3             | 418.14                          | 836.27             |
| <b>TOTALES</b>             | <b>160</b>        | <b>100.0</b>    | <b>569.79</b>                   | <b>91,166.34</b>   |

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas  
may-13**

| <b>RESULTADOS</b>                         | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b> |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO                             | 59                | 36.4            | 469.14                       | 27,679.40          |
| ABANDONO                                  | 28                | 17.3            | 296.94                       | 8,314.45           |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO        | 23                | 14.2            | 334.13                       | 7,685.03           |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN                  | 11                | 6.8             | 368.87                       | 4,057.60           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS               | 8                 | 4.9             | 188.87                       | 1,510.96           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 7                 | 4.3             | 677.16                       | 4,740.09           |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN                     | 6                 | 3.7             | 975.99                       | 5,855.95           |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL                 | 6                 | 3.7             | 843.75                       | 5,062.48           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO            | 5                 | 3.1             | 515.95                       | 2,579.77           |
| RESOLUCIONES/VARIOS                       | 3                 | 1.9             | 306.73                       | 920.18             |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN           | 3                 | 1.9             | 570.31                       | 1,710.93           |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO                      | 2                 | 1.2             | 779.04                       | 1,558.07           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN     | 1                 | 0.6             | 256.78                       | 256.78             |
| <b>TOTALES</b>                            | <b>162</b>        | <b>100.0</b>    | <b>444.02</b>                | <b>71,931.69</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    | 8         | 57.1         | 714.67        | 5,717.36        |
| CORREGIDURÍA          | 2         | 14.3         | 131.00        | 262.00          |
| RESOLUCIÓN NO ACCEDER | 2         | 14.3         | 546.10        | 1,092.20        |
| INADMITIDA            | 1         | 7.1          | 450.00        | 450.00          |
| JUEZ EJECUTOR         | 1         | 7.1          | 1,300.00      | 1,300.00        |
| <b>TOTALES</b>        | <b>14</b> | <b>100.0</b> | <b>630.11</b> | <b>8,821.56</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**

**may-13**

| <b>DETALLE</b>           | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------|-----------------|
| RESOLUCIONES NOTIFICADAS | 9               |
| CITACIONES               | 547             |
| NOTAS ENTREGADAS         | 0               |
| EDICTO DE PUERTA         | 2               |
| INSPECCIÓN OCULAR        | 1               |
| <b>TOTALES</b>           | <b>559</b>      |

**Apelaciones**

| <b>DETALLE</b>                    | <b>CANTIDAD</b> |
|-----------------------------------|-----------------|
| EXPEDIENTES EN APELACIONES PANAMA | 4               |
| <b>TOTALES</b>                    | <b>4</b>        |

**Desacatos**

| <b>DETALLE</b>           | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------|-----------------|
| EXPEDIENTES EN DESACATOS | 9               |
| <b>TOTALES</b>           | <b>9</b>        |

**Audiencias**

| <b>DETALLE</b>         | <b>CANTIDAD</b> |
|------------------------|-----------------|
| AUDIENCIAS PROGRAMADAS | 391             |
| AUDIENCIAS CELEBRADAS  | 59              |

**Fuente: ACODECO**