



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2011 (Mayo)



Junio, 2011

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Mayo 2011

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	567	1,744	2,311
ASISTENCIAS	6,427	13,124	19,551
QUEJAS	379	1,178	1,557
TOTALES	7,373	16,046	23,419

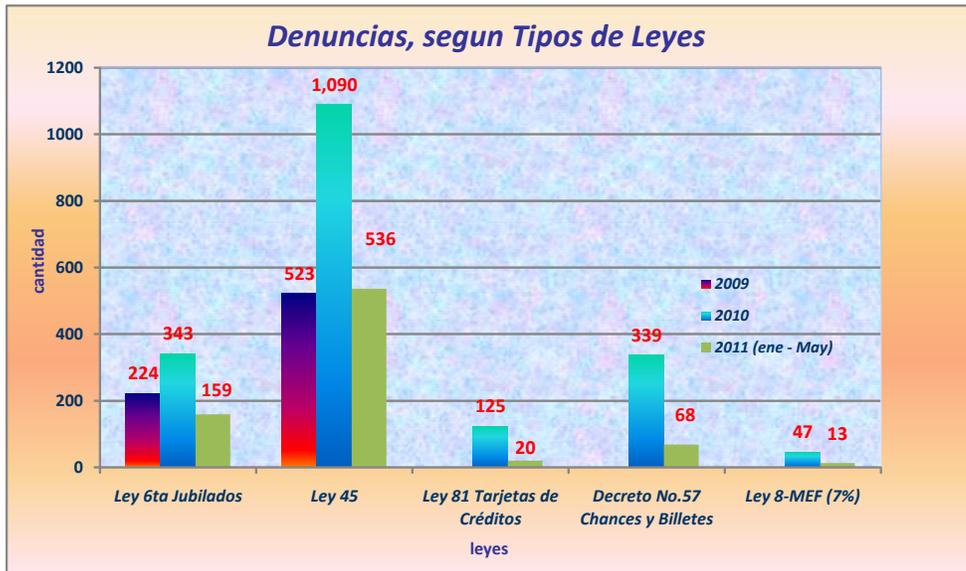
Fuente: ACODECO



CUADRO COMPARATIVO ANUAL DE DENUNCIAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES

Años	Detalles				
	Ley 6ta Jubilados	Ley 45	Ley 81 Tarjetas de Créditos	Decreto No.57 Chances y Billetes	Ley 8-MEF (7%)
2009	224	523			
2010	343	1,090	125	339	47
2011 (ene - May)	159	536	20	68	13

Fuente: ACODECO



NACIONAL

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuánta Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	3,690	54,905,677.94
Ene-May 11	1,557	21,521,099.63

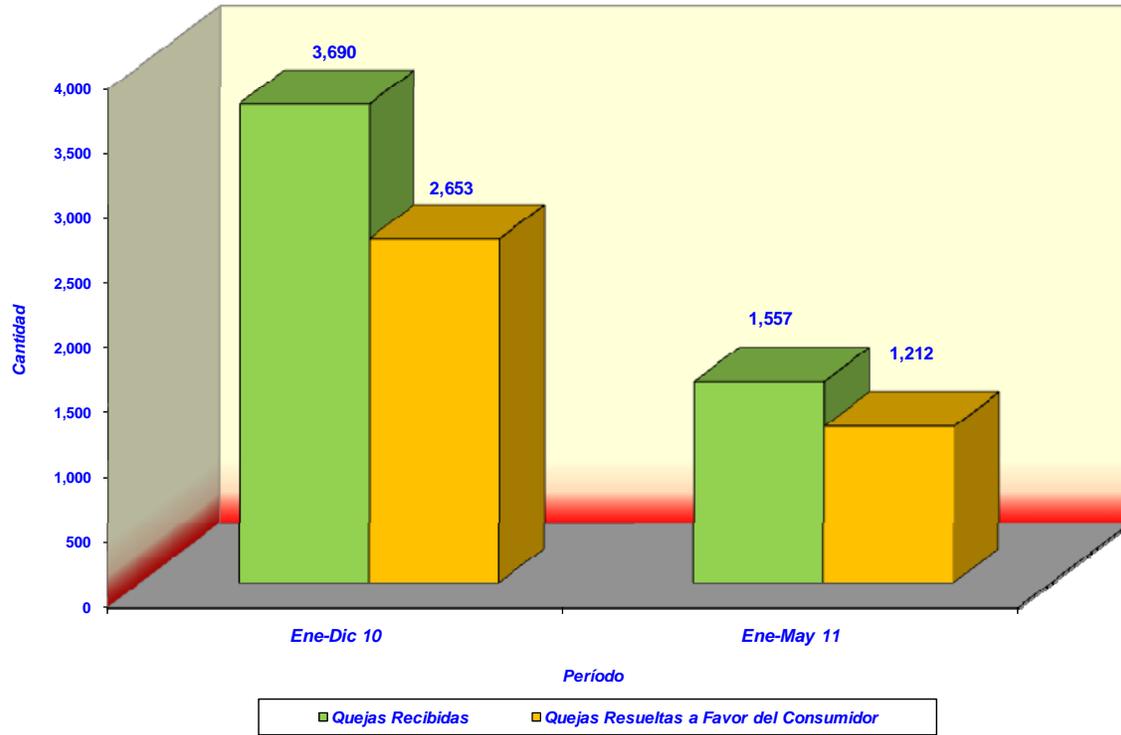
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

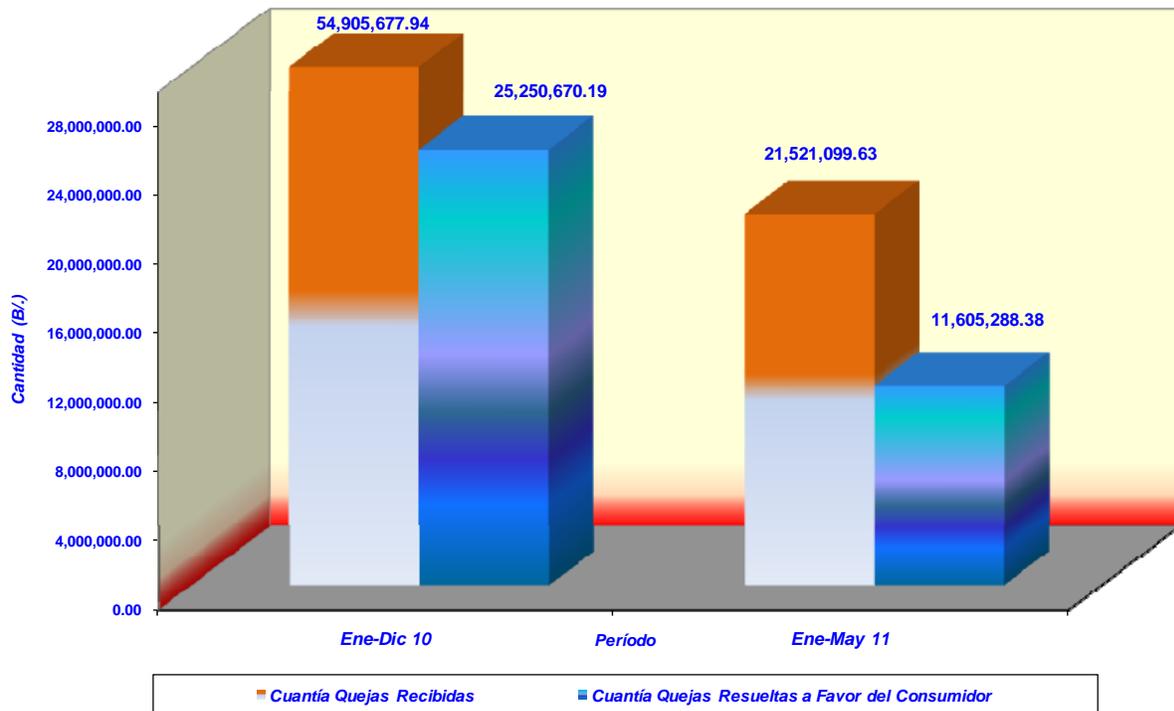
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuánta Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	2,653	25,250,670.19
Ene-May 11	1,212	11,605,288.38

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



CONSOLIDADO DE LOS TRES DEPARTAMENTOS: DECISIÓN DE QUEJAS, CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO PROVINCIA DE PANAMA

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,239	12,602,405.49
Ene-Dic 07	2,135	19,084,330.91
Ene-Dic- 08	1,907	39,227,324.33
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10*	2,803	54,905,770.33
Ene-May-11	1,178	20,682,396.75

** Datos revisados.*

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09*	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10	2,250	26,874,809.26
Ene-May-11	1,047	11,207,909.71

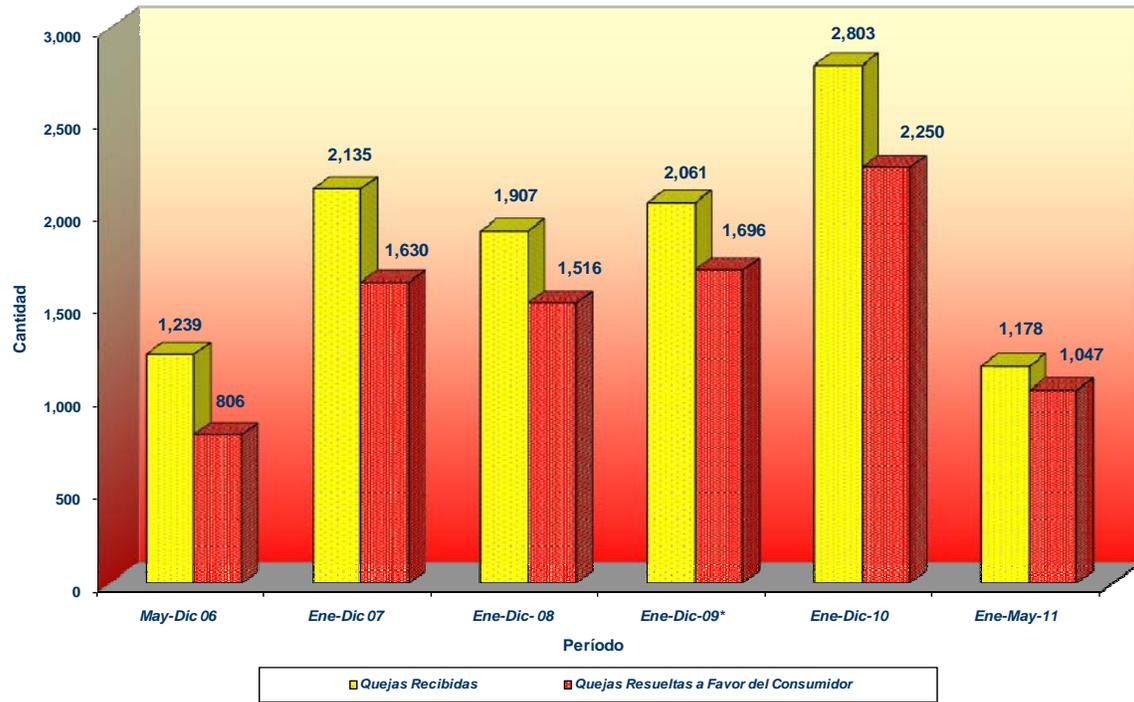
** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011	8,945	97,118,919.98
--	--------------	----------------------

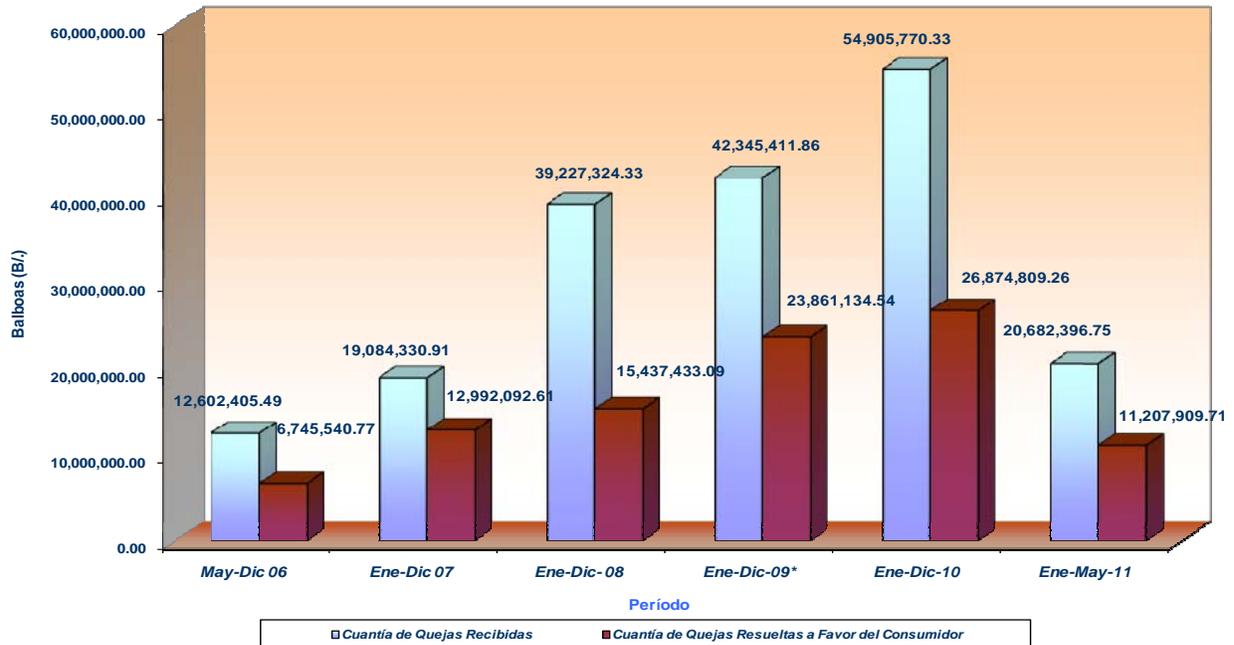
NOTA: Cuadro elaborado el 06-06-11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Junio 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión, y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio



Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor, según Cuanías en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio



REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-May 11	379	838,702.88

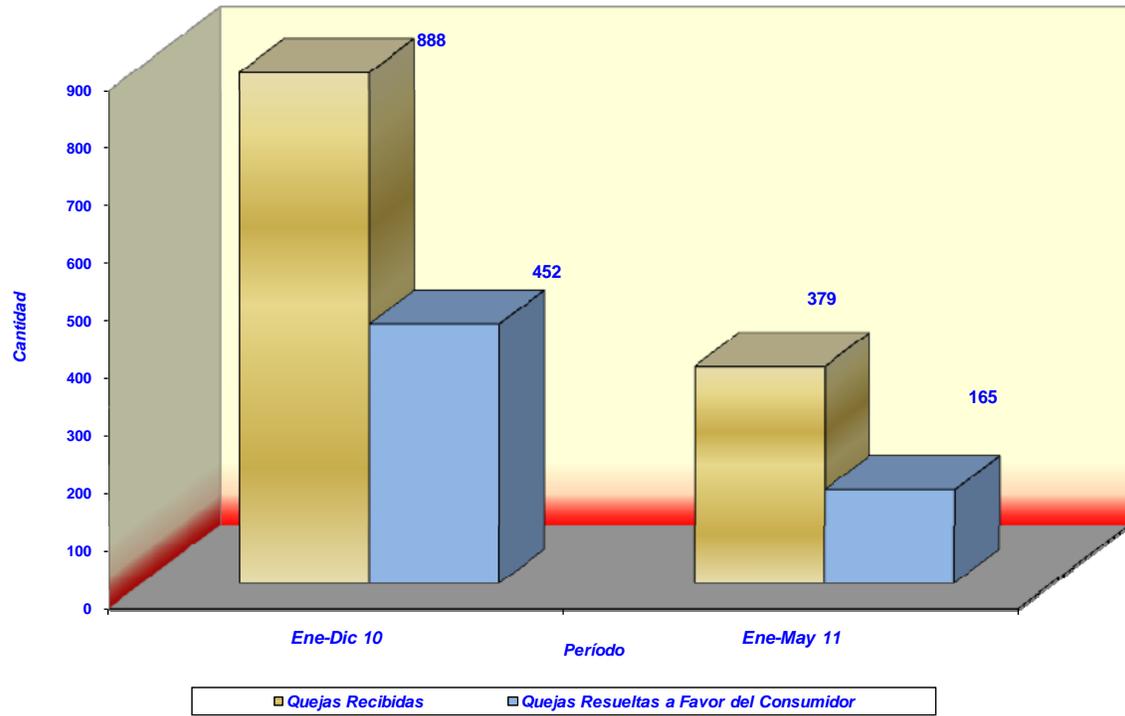
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

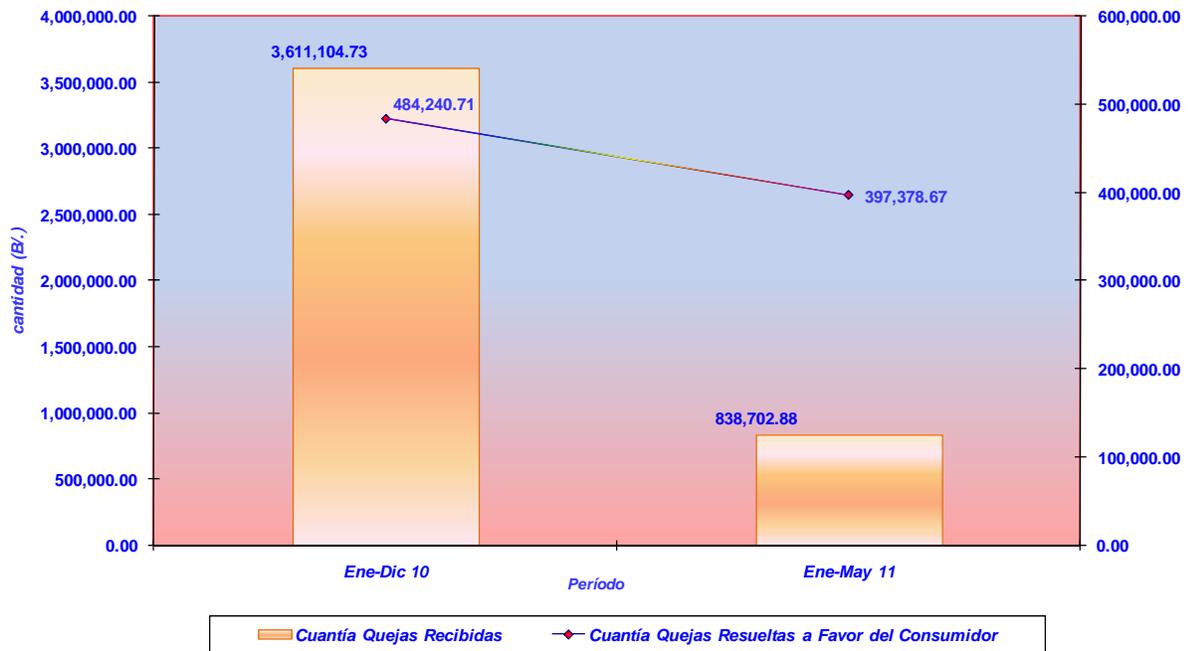
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-May 11	165	397,378.67

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Período: Enero - Mayo 2011

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	333	333
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	845	845
INVESTIGACIÓN	Expedientes	202	...	35	167
TOTAL		1,380	1,178	35	167
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	16				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	86				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	345				

****NOTA:** Incluyen quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	17.33%	82.67%

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Mayo 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	159
Venta de Autos Usados	59
Agencia de autos	43
Constructoras	25
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Mueblerías	6
Fábricas de Muebles	4
Universidad	3
Servicios Profesionales	3
Animales	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Otros	2
Agencias de Viajes	1
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Decoración	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Bienes y Raices	1
Cursos Varios	1
Estacionamientos	1
Total	333

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	81	24.3	26,866.33	2,176,172.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	80	24.0	101,665.31	8,133,224.80
ACLARACIÓN DE CONTRATO	44	13.2	101,609.51	4,470,818.54
VICIOS OCULTOS	39	11.7	67,124.75	2,617,865.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	28	8.4	44,142.62	1,235,993.23
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	3.9	40,095.92	521,247.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	3.3	8,247.77	90,725.43
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	2.4	71,856.50	574,852.00
VENTA ENGAÑOSA	7	2.1	9,011.19	63,078.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	6	1.8	1,237.69	6,188.46
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	1.8	8,395.90	50,375.38
COBRO INDEBIDO	4	1.2	86,405.18	345,620.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.9	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	6,028.81	12,057.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.65	8,727.65
TOTALES	333	100.0	61,214.06	20,323,067.11

**** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.**

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Período: Enero- Mayo 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	86	56.6	46,877.7	3,984,608.06
ABANDONO	28	18.4	89,065.4	2,493,830.01
DESISTIMIENTO	14	9.2	58,817.6	823,446.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	9	5.9	65,762.3	591,860.98
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3.3	40,417.6	202,088.03
ACLARACIÓN	4	2.6	6,342.0	25,367.95
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	2.6	45,008.8	180,035.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	1.3	71,047.5	142,095.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	152	100.0	55,916.1	8,443,331.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta 31 de mayo 2011.

**** 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

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	52	7,256,515.94
ACLARACIÓN DE CONTRATO	32	3,576,461.73
VICIOS OCULTOS	30	2,230,454.23
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	14	1,049,771.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	1,059,990.95
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	23,887.06
TOTAL	159	16,543,165.91

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	36	3,294,980.05
ABANDONO	12	2,291,525.00
DESISTIMIENTO	5	695,645.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	180,035.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	476,360.98
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	138,275.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	65	7,259,353.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-11.

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

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	10
SUCASA, S.A	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
RIETI, S.A.	4
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A..	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PRESENT INVESTMENT,S.A.	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROVIVIENDA	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
BORJA, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
GRUPO LETSA	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
AROGROUP, CORP.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
FINANCENTRO, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
OFFICE ONE DEVELOPMENT	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
TOTAL	159

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	273,497.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	68,483.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	36,660.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
VICIOS OCULTOS	2	22,396.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	59	446,156.50

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	16	185,377.00
ABANDONO	7	45,516.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	28,500.00
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,820.00
TOTAL	28	267,213.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR´S BOULEVARD	19
GRUPO JARUM	7
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
SPEED CAR BLUE	3
MOTORES GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
FULL MOTORS & CARS	2
MOTORES NATALY	1
NEXT CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO STOP PANAMA, S.A.	1
AUTO STORE	1
BUSINES CAR CENTER	1
ECONO MOTORS GROUP	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
OFFER CAR´S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	59

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	29	535,851.40
VICIOS OCULTOS	4	85,610.09
VENTA ENGAÑOSA	3	43,295.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	72,449.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	26,638.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,253.90
TOTAL	43	795,631.42

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	15	356,219.70
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	43,338.03
ABANDONO	3	107,996.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	1	7,000.00
TOTAL	26	593,546.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS
CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	17
GRUPO SILABA	7
PANAMOTOR	5
SILABA MOTORS	3
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A	2
AUTOS SALCH	1
CONSULTENOS, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
GRUPO Q PANAMA, S.A.	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
TOTAL	43

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	4	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	0	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
TOTAL	6	18,337.59

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	4	14,149.13
TOTAL	7	15,734.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

Período: Enero - Mayo 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	227
Celulares	136
Telefonía	68
TV por Cable	55
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Talleres de Reparación de Autos	33
Inmobiliarias	30
Repuestos y Reparaciones (No autos)	27
Almacén por Departamentos	23
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Agencia de autos	12
Internet	12
Repuestos para autos	12
Venta de Autos Usados	11
Escuelas/Colegio	10
Almacén de Ropa y Calzados	8
Joyería/Relojerías	8
Universidades	8
Transporte (Fletes o similares)	7
Alquiler de Autos	6
Eventos Artísticos	6
Decoración	6
Clínicas	5
Computadoras	5
Supermercados	5
Agencias de Viajes	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Mueblerías	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Courrier	3
Servicio de Intermediación	3
Alarmas	2
Constructoras	2
Ventas por TV	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Salon de Belleza	2
Funerarias	2
Fábricas de Muebles	2
Animales	1
Estaciones de Gasolinas	1
Lineas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Librerías	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Opticas	1
Otros	1
Total	845

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	461	54.6	429.52	198,009.52
RESOLUCIÓN / CONTRATO	140	16.6	101.97	14,275.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	72	8.5	637.98	45,934.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	71	8.4	704.68	50,032.54
FALTA DE INFORMACIÓN	44	5.2	562.73	24,759.96
DAÑOS Y PERJUICIOS	17	2.0	659.80	11,216.62
COBRO INDEBIDO	14	1.7	401.83	5,625.58
VENTA ENGAÑOSA	12	1.4	372.76	4,473.15
CUSTODIA DE BIENES	8	0.9	467.18	3,737.44
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.7	210.71	1,264.25
TOTALES	845	100.0	425.24	359,329.64

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	225	26.2	455.89	102,575.30
ACUERDO	142	16.5	236.66	33,606.24
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	127	14.8	337.60	42,875.10
P/CONSTANT.DESIST	112	13.0	380.50	42,615.94
ACUERDO/REEMPLAZO	47	5.5	517.97	24344.44
ABANDONADA	46	5.3	426.55	19,621.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	46	5.3	377.37	17,358.95
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	43	5.0	385.25	16,565.91
ACUERDO/REPARACIÓN	28	3.3	556.84	15,591.62
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	17	2.0	775.02	13,175.42
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	15	1.7	854.28	12,814.21
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	0.9	348.86	2,790.90
DECLARA/RESUELTO	4	0.5	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	860	100.0	400.10	344,081.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta el 31 de Mayo 2011.

** 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

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	6,560.75
FALTA DE INFORMACIÓN	9	8,895.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	6,166.15
COBRO INDEBIDO	2	2,430.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	30	25,092.54

**CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	3,801.00
DESISTIMIENTO	4	4,137.30
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	1,055.00
ABANDONADA	2	1,050.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,220.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	2,385.00
TOTAL	25	17,521.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-11.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
AMERICAN DIVISION, INC.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
MULTIPROYECTOS	1
PANAMA FLORIDA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	30

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	208	108,850.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	3,392.58
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,426.21
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	151.40
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	549.97
COBRO INDEBIDO	1	64.19
TOTAL	227	116,487.89

CUADRO DE QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	69	32,749.05
P/CONSTANT.DESIST	42	23,008.60
ACUERDO/REEMPLAZO	31	19,450.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	10,809.04
ACUERDO/REPARACIÓN	19	11,802.44
ABANDONADA	16	5,391.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	8,409.13
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	3,886.38
ACUERDO	10	4,562.44
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	10,234.64
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5,368.13
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,010.89
TOTAL	252	136,682.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	33
AUDIOFOTO	24
ELEKTRA	21
RAENCO	15
MULTIMAX	12
HOMETEK	8
TECH & HOUSE	8
SOUND N MUSIC	7
DO IT CENTER	7
CONFORT	5
CENTRO DE AGENCIAS	5
PHOTURA	4
TITANTRONICS	4
SERFRASA	4
PREMIER	3
CASA GALA	3
MACRO	3
ANCON STORE	2
ELGA	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PROSESA	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
E-VISION,S.A.	2
PANACINE	2
PHOTOVISION	2
TECNI REPUESTOS	2
UNICA	2
SAMSUNG	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL CITY	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL GULA , S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	1
MAX VISION	1
MULTI OFERTAS	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PANAMA TOP SERVICES	1
REFRI HOGAR	1
TECHNOLOGY.COM	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM´S	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
TOTAL	227

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	121	18,293.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	397.74
VENTA ENGAÑOSA	4	1,490.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	59.97
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
TOTAL	136	20,658.16

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	46	5,437.40
P/CONSTANT.DESIST	26	4,009.55
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	23	2,547.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	1,098.62
ACUERDO	14	2,543.81
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,795.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	909.55
ACUERDO/REPARACIÓN	5	949.05
ABANDONADA	4	526.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	224.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	149	20,877.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	15
TECNI CELL,S.A.	12
MOVICELL	10
CABLE & WIRELESS	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
LUXMARCHE	4
METRO MOVIL, S.A.	4
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
MUNDO CELULAR	3
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	3
SONICEL	3
NET@CELL`S	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
CELULAR JOSE	2
CELL "R" US	2
CELULAR SANG	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
DRAGON CELL	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
MOVIPLUS	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELULARES KING	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
HEAVY CELL	1
M. F. MOBILE	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
PANAFOTO	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	136

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	1,793.00
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
FALTA DE INFORMACIÓN	1	416.23
TOTAL	4	2,816.99

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	563.89
DESISTIMIENTO	1	879.00
P/CONSTANT.DESIST	1	607.76
ABANDONADA	1	470.20
TOTAL	5	2,520.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
CASA GALA	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
TOTAL	4

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	10,033.52
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	5,250.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
TOTAL	11	18,908.52

CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	3,300.00
ABANDONADA	1	1,200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,342.64
TOTAL	8	12,071.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2,667.81
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,021.55
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,000.00
TOTAL	12	8,757.42

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	5,245.55
ACUERDO	1	184.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	192.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	89.75
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
TOTAL	8	6,712.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	39	28.5	36,340.6	1,417,282.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	18.2	119,831.8	2,995,796.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	22	16.1	33,400.1	734,802.92
VICIOS OCULTOS	16	11.7	81,177.7	1,298,842.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	7.3	84,342.5	843,425.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	3.6	35,780.0	178,900.00
VENTA ENGAÑOSA	5	3.6	11,254.7	56,273.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	6,116.0	30,580.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.9	19,102.5	76,410.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.7	126,654.0	126,654.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.7	6,700.0	6,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.7	9,412.6	9,412.58
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.7	3,679.9	3,679.93
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.7	5,500.0	5,500.00
COBRO INDEBIDO	1	0.7	97,130.0	97,130.00
TOTALES	137	100.0	57,528.4	7,881,389.58

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	19	54.3	110,435.30	2,098,270.70
Sentencia Favorable	8	22.9	17,617.00	140,936.00
Desistimiento/Devolución	5	14.3	29,779.00	148,895.00
Acuerdo Judicial	3	8.6	10,798.33	32,395.00
TOTALES	35	100.0	69,157.05	2,420,496.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta el 31 de Mayo 2011.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen expedientes de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Períod: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	31.7	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	26.8	432,437.17
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	14.6	452,210.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	7.3	176,542.00
VICIOS OCULTOS	2	4.9	30,340.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2.4	2,920.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.4	29,500.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	2.4	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	2.4	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	2.4	126,654.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	2.4	5,617.50
TOTAL	41	100.0	1,736,950.00

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Mayo 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	14	34.1	978,371.51
BIENES Y RAICES	10	24.4	573,675.61
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	14.6	35,072.50
AGENCIA DE AUTOS	5	12.2	77,876.15
PINTURAS	1	2.4	29,500.00
FUNERARIAS	1	2.4	3,250.00
UNIVERSIDAD	1	2.4	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	2.4	4,156.00
OTROS	1	2.4	2,920.00
REPARACIONES DE CASAS	1	2.4	2,618.23
TOTAL	41	100.0	1,736,950.00

FUENTE: ACODECO

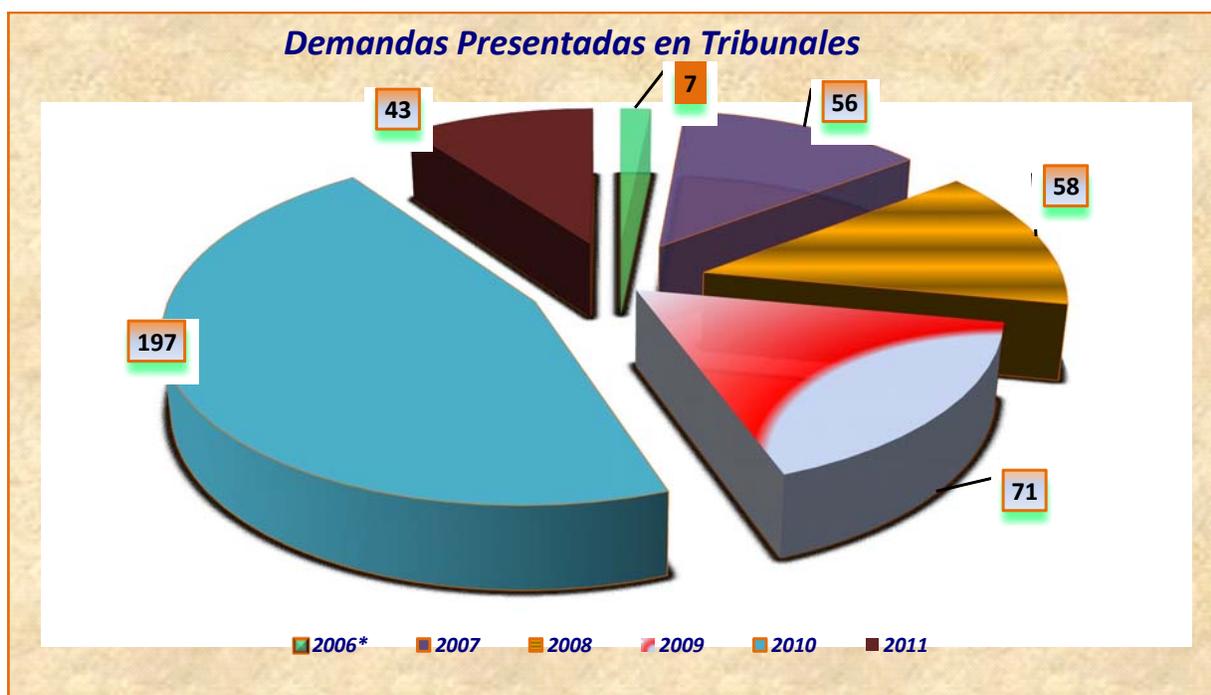
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2011 (enero-mayo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.6	
2007	56	13.0	1,162,188.01
2008	58	13.4	1,165,958.76
2009	71	16.4	3,177,387.81
2010	197	45.6	11,574,589.66
2011	43	10.0	1,768,599.34
TOTAL	432	100.0	18,848,723.58

* A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE MOVIMIEMTOS DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - MAYO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	1,577	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	2,788	611,612.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,049	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	248	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	482	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	2	500.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	77	-

**** Incluyen expedientes de las diferentes regionales.**

CONSOLIDADO DE MOVIMIEMTOS DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - MAYO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	44	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	13	3,400.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	36	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	17	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	6	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	14	10,400.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	2	100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	8	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	210	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	89	114,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	145	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	32	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	47	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	41	58,700.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	4	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	39	-

**** Incluyen expedientes de las diferentes regionales.**

NOTA: Cuadro elaborado el 10/06/11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Junio 2011; después de esta

FUENTE: ACODECO.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA**Período: Enero - Mayo 2011**

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	69	2.5	23,650.00	3.9
SUPERMERCADO EL REY	45	1.6	16,150.00	2.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	34	1.2	10,145.00	1.7
SUPERMERCADO XTRA	30	1.1	9,670.00	1.6
MELO & CIA	14	0.5	2,700.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO	15	0.5	3,525.00	0.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	12	0.4	4,125.00	0.7
FARMACIAS METRO	12	0.4	2,600.00	0.4
MCDONALD'S	12	0.4	4,950.00	0.8
SUPER CARNES	12	0.4	4,450.00	0.7
OTROS	2,533	90.9	529,647.00	86.6
TOTAL	2,788	100.0	611,612.00	100.0

****El Supermercado Romero ubicado en Doleguita y Súper Carnes ubicados en (veraguas, Los Santos y Coclé)**

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	549.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	7	2.1	616.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	8	2.4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	18	5.4	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	29	8.7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.9	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	23	6.9	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	30	9.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	17	5.1	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	45	13.4	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	11	3.3	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	138	41.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	1	0.3	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	0.3	0.00
	335	100.0	1,233.47
VERIFICACIÓN	19	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la Publicidad

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	8	9.3	0.00
SUSPENDIÓ	63	73.3	66.75
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	7	8.1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	2	2.3	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	1	1.2	0.00
QUEJAS			
HONRARON	0	0.0	0.00
DESISTIMADA	4	4.7	0.00
DESISTIÓ	1	1.2	25.00
ABANDONADA	0	0.0	0.00
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	86	100.0	91.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta el 30 de Junio.

Fuente: ACODECO

**Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad**

Período: Enero - Mayo 2011

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	31
PRENSA	167
RADIO	14
INTERNET	-
VALLAS	8
TELEVISIÓN/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	2
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	226

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2011

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	9,821	4,120	13,941
2007	6,660	6,748	13,408
2008	7,843	5,792	13,635
2009	13,822	7,268	21,090
2010	13,984	7,373	21,357
2011 (ene-may)	4,467	2,271	6,738
TOTAL	56,597	33,572	90,169

**** No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO****CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2011

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,611	2,022	5,633
2007	4,406	3,282	7,688
2008	5,115	2,580	7,695
2009	3,925	3,468	7,393
2010	3,976	2,910	6,886
2011 (ene-may)	1,276	771	2,047
TOTAL	22,309	15,033	37,342

**** No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO**

CANTIDAD TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS, LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

AÑOS: 2006 - 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011 (ene-may)
		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	51,995
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	39,368
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	10,047
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	1,900
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	335
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	6
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	13
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	41
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	131
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	13
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	49
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	69
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	-
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	2
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	7
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	14

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	418	27.2	4,667	12.9
SUPERMERCADO XTRA	348	22.6	6,804	18.7
SUPERMERCADO 99	298	19.4	11,163	30.8
SUPER KOSHER	271	17.6	1,722	4.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO	165	10.7	9,170	25.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	16	1.0	50	0.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	1.0	339	0.9
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	8	0.5	1,058	2.9
MEGA DEPOT	0	0.0	432	1.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	897	2.5
TOTAL	1,539	100.0	36,302	100.0

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	3,293	48.5	79,603	58.3
SUPERMERCADO REY	1,838	27.0	16,676	10.3
SUPERMERCADO XTRA	1,013	14.9	14,044	12.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	4.1	1,373	1.0
SUPERMERCADO MR. PRECIO	279	4.1	13,438	9.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	1.4	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1	0.0	7,194	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	445	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.9
PRICE MART	0	0.0	264	0.2
TOTAL	6,796	9.6	136,583	19.2

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	22	100.0	4,137	15.8
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,674	9.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	939	1.7
SUPERMERCADO 99	0	0.0	8,722	33.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	960	3.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,389	21.7
PRICE MART	0	0.0	1,559	0.6
MEGA DEPOT	0	0.0	433	3.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	6.0
TOTAL	22	100.0	26,121	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.*

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Mayo 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos		TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																								
		10,369	140	6,211	89	7,430	6,774	4,573	1,734	2,113	647	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30,696		9,384
Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14	2	9	1	5																11	42	53
Incumplimiento de información comercial	marcas	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-																0	7	7
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-	-	2	62	11																2	74	76
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	43	23																	43	23	66
Peso no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO"	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728	4,286	1,580	1,361	608																29,170	9,095	38,265
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	12	50	-																	12	50	62
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-	-	-	31	6																38	6	44
verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	-	51	2	490	1																563	3	566
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	-	39	-	147	-																200	0	200
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15	-	-	58	3																390	32	422
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11	138	8	25	13																267	52	319
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-																	0	0	0
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-																	0	0	0

*En estaciones de combustible incluyen calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spv de los lubricantes y aceites. Las verificaciones de estaciones de combustible (surtidores y tanques) durante el mes de mayo se realizó a nivel nacional.

** En enero azúcar morena y huevos jumbo; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril yuquitas, papitas, rosquitas, platanitos.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Actas		TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías																										
		38	13	132	32	89	45	27	167	28	47																		314

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

AÑOS: 2008-2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	2008	2009	2010	2011 (ene-may)
		1,498	117,285	14,235	9,384
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	42
Incumplimiento de falta de información	marcas	-	-	74	7
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	97
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO	lotes	988	116,774	13,582	9,095
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	9
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	32
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	52
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	-
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO