



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2011 (Marzo)**



**Abril, 2011**

*Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional*

*Período: Enero - Marzo 2011*

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	331	692	<b>1,023</b>
ASISTENCIAS	5,133	8,126	<b>13,259</b>
QUEJAS	147	522	<b>669</b>
<b>TOTALES</b>	<b>5,611</b>	<b>9,340</b>	<b>14,951</b>

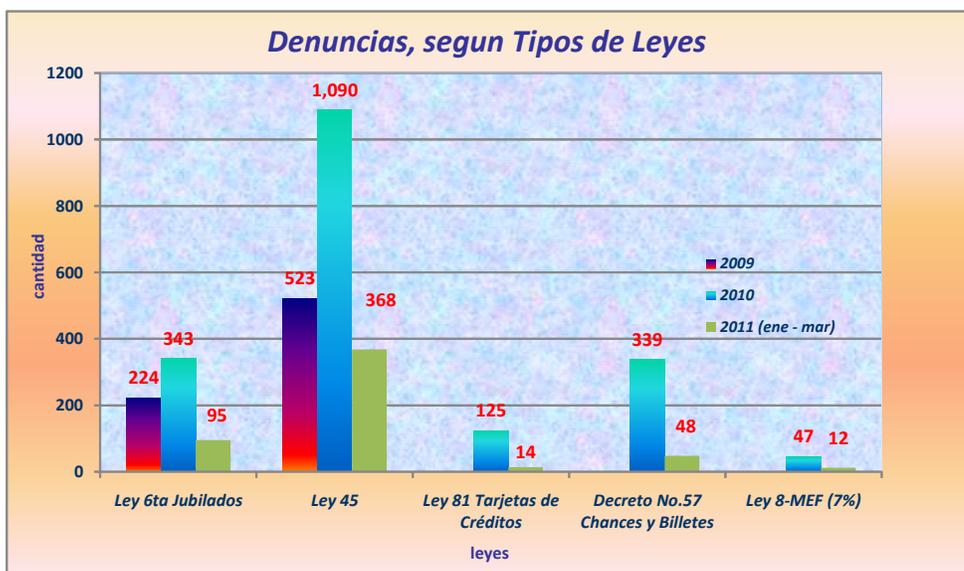
*Fuente: ACODECO*



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 - mar)	95	368	14	48	12

Fuente: ACODECO



# NACIONAL

## Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	3,691	58,516,875.06
Ene-Mar 11	951	11,468,324.88

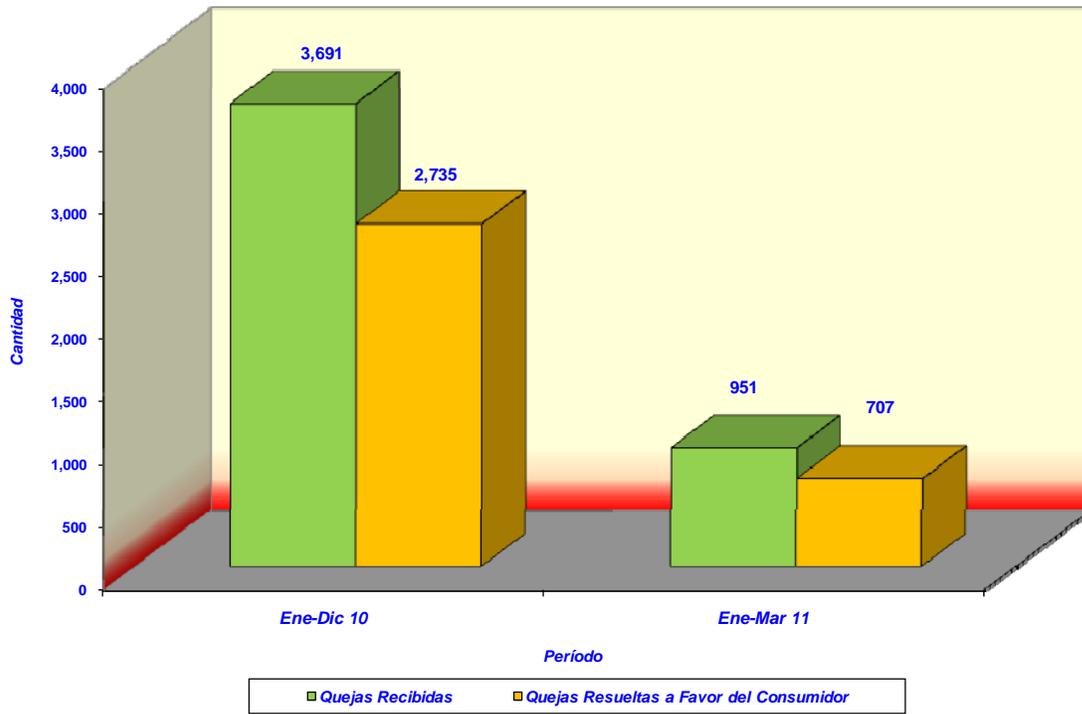
## Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

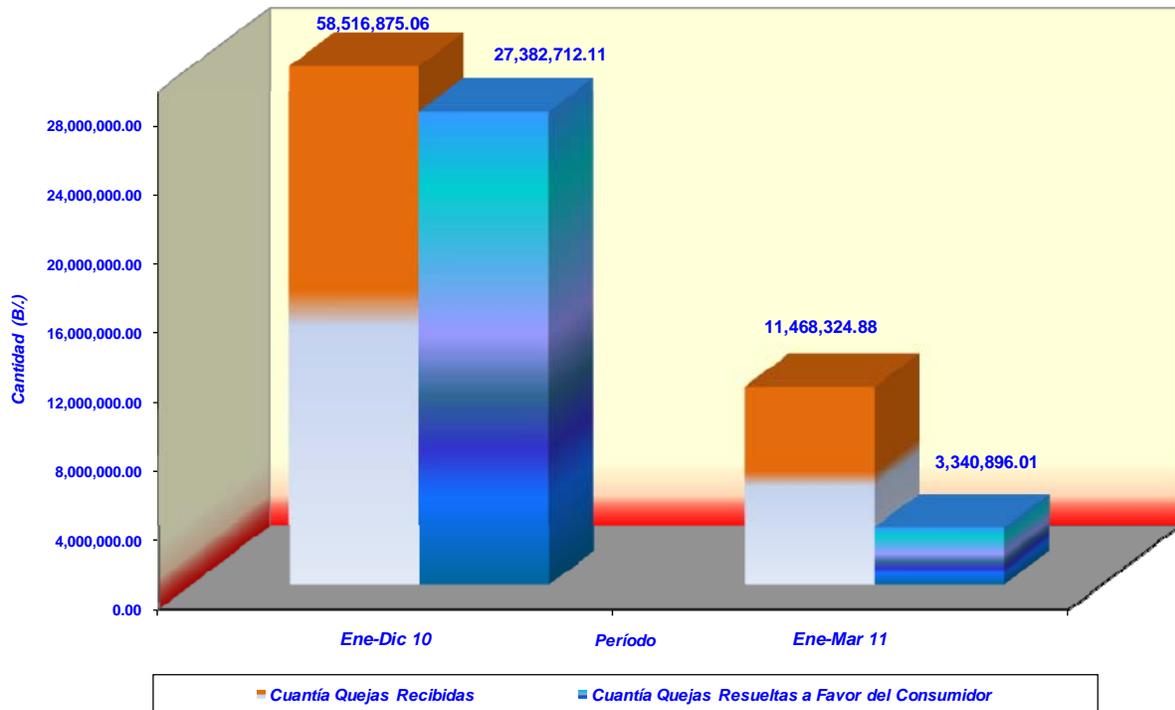
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	2,735	27,382,712.11
Ene-Mar 11	707	3,340,896.01

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-Mar-11	728	11,255,804.91

*\* 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	802	6,742,997.15
Ene-Dic 07	1,619	12,981,522.45
Ene-Dic- 08	1,489	15,424,398.69
Ene-Dic-09*	1,700	23,860,528.59
Ene-Dic-10	2,282	26,898,471.40
Ene-Mar-11	619	3,272,297.61

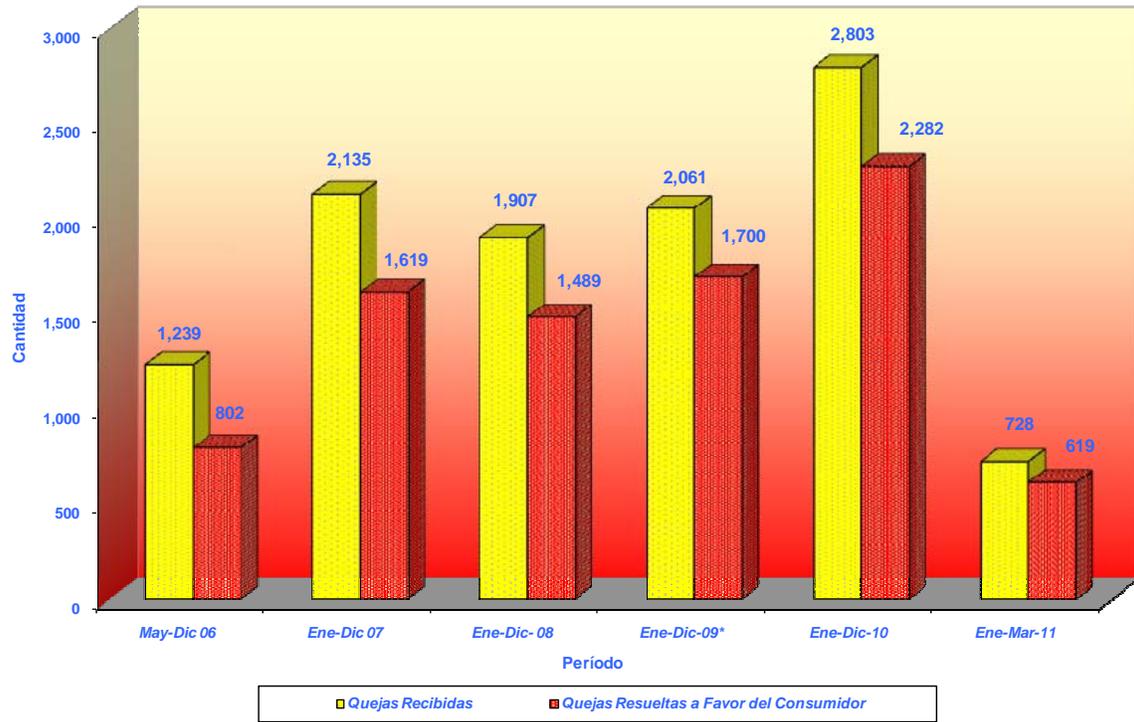
*\* Datos revisados.*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011</b>	<b>8,511</b>	<b>89,180,215.89</b>
--	--------------	----------------------

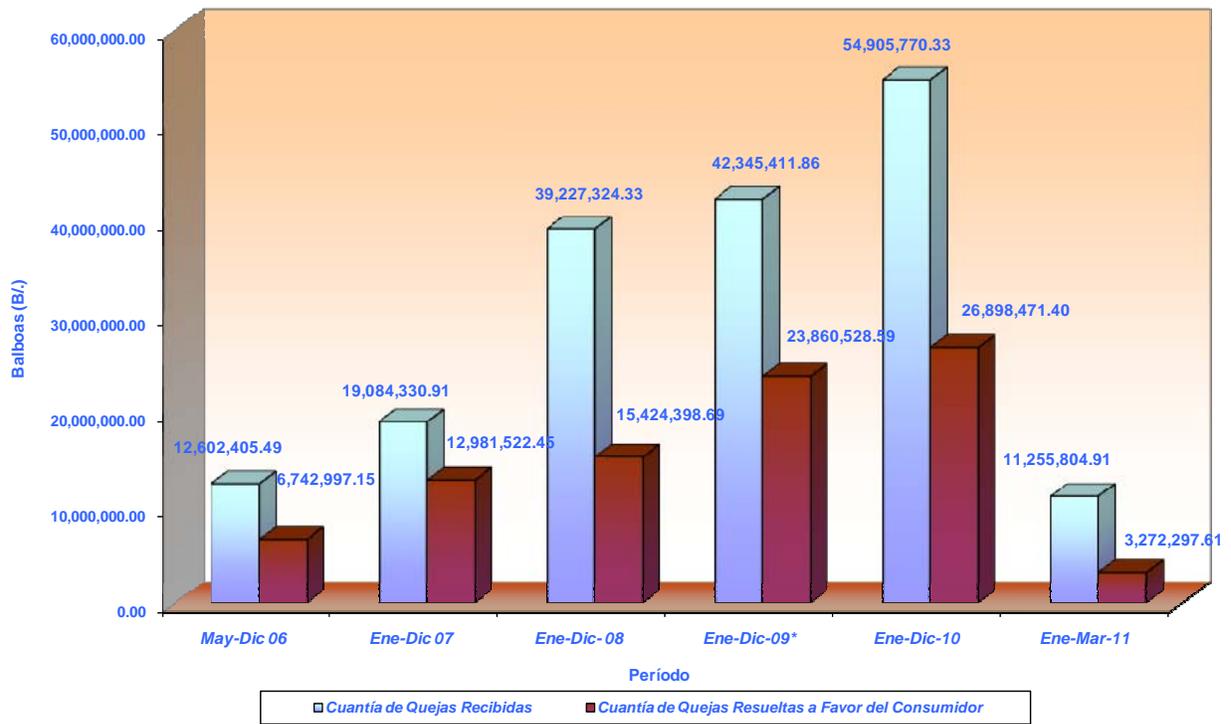
*NOTA: Cuadro elaborado el 07-04-11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Abril 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.*

**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-Mar 11	223	212,519.97

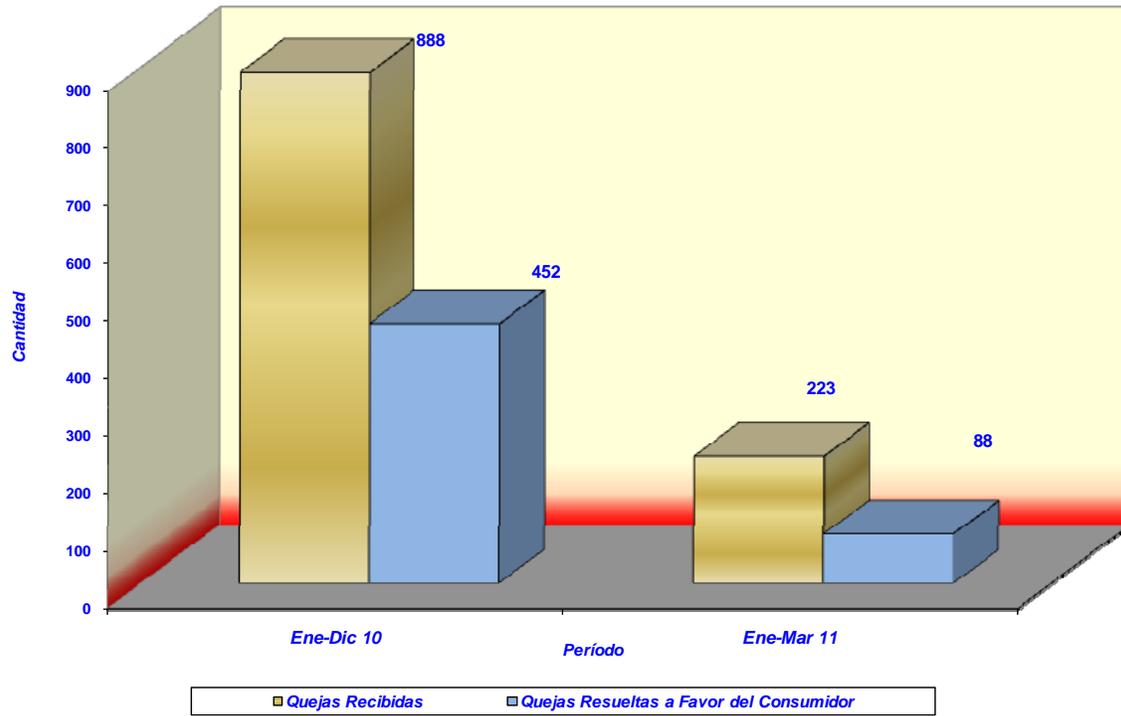
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

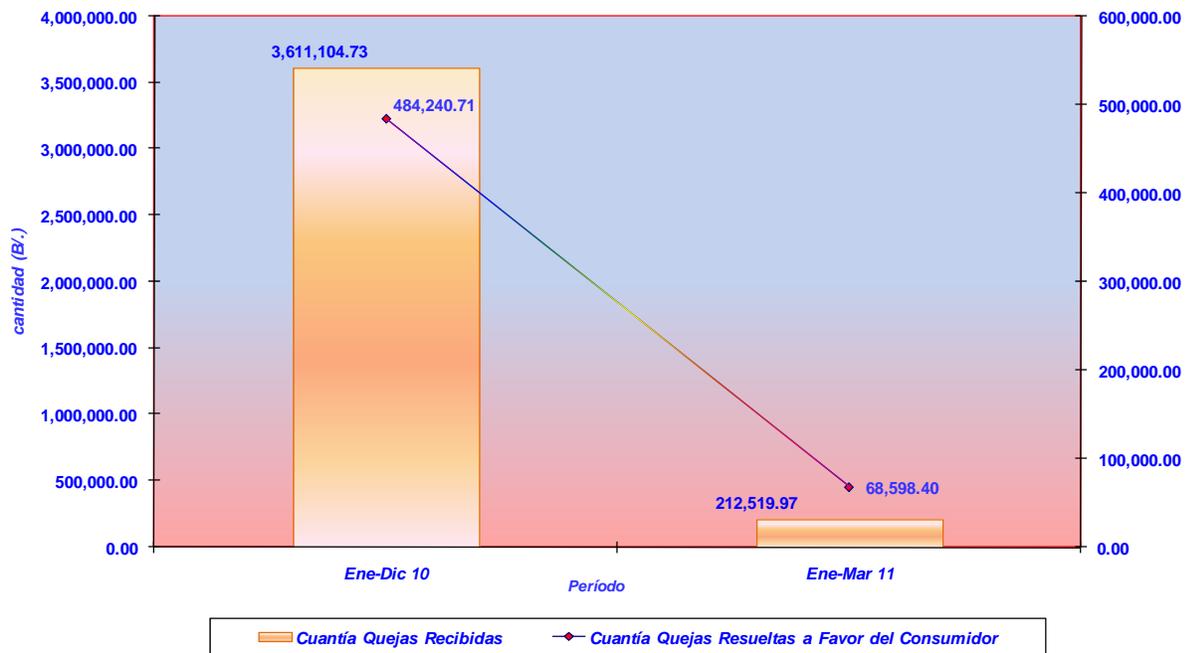
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Mar 11	88	68,598.40

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 - Marzo 2011*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	210	210	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	518	518	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	126	...	24	102
<b>TOTAL</b>		<b>854</b>	<b>728</b>	<b>24</b>	<b>102</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	71				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	285				

**\*\*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**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	19.05%	80.95%

**FUENTE:** ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades**

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	115
Venta de Autos Usados	37
Agencia de autos	29
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Mueblerías	5
Fábricas de Muebles	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Universidad	2
Agencias de Viajes	1
Animales	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Eventos Artísticos	1
Estacionamientos	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>210</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	48	22.9	28,136.33	1,350,543.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	22.4	63,308.86	2,975,516.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	13.8	104,682.62	3,035,796.00
VICIOS OCULTOS	23	11.0	63,452.50	1,459,407.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	17	8.1	40,187.29	683,183.86
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	6.2	40,095.92	521,247.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.8	6,501.23	65,012.27
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.9	84,726.33	508,358.00
VENTA ENGAÑOSA	5	2.4	9,115.67	45,578.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.9	10,007.25	40,029.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	1.4	1,396.15	4,188.46
COBRO INDEBIDO	3	1.4	113,393.33	340,180.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1.0	5,310.00	10,620.00
<b>TOTALES</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>	<b>52,569.81</b>	<b>11,039,660.53</b>

**\*\* 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- Marzo 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	43	56.6	29,388.3	1,234,307.63
ABANDONO	14	18.4	82,000.1	1,148,001.00
DESISTIMIENTO	5	6.6	22,039.6	110,198.00
ACUERDO/REPARACIÓN	4	5.3	47,522.0	190,088.03
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	5.3	14,410.0	57,640.00
ACLARACIÓN	3	3.9	528.3	1,585.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	3.9	24,066.7	72,200.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>	<b>37,520.3</b>	<b>2,814,019.66</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	2,831,747.06
ACLARACIÓN DE CONTRATO	27	3,019,132.00
VICIOS OCULTOS	20	1,385,801.30
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	596,909.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	796,937.13
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>9,976,611.99</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	17	883,218.86
ABANDONO	6	1,033,100.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	72,200.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	37,140.00
DESISTIMIENTO	1	48,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>2,232,858.86</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

*\*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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
LOMA LAS PERLAS, S.A.	8
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
SUCASA, S.A	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
RIETI, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT,S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO LETSA ( PROCASA)	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	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 Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MEGA LAND INVESTIMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA PACIFICA	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERENITY TOWER CORP.	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
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	191,665.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	21,300.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	42,993.00
VICIOS OCULTOS	1	17,546.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>318,624.30</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	20,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	8	134,759.00
ABANDONO	4	24,806.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>184,065.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-04-11.

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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR'S BOULEVARD	12
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	2
GRUPO JARUM	3
MOTORES GENERALES	2
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
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FULL MOTORS & CARS	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
SPEED CAR BLUE	1
RAPID CAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	17	329,877.70
VICIOS OCULTOS	2	56,060.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	26,638.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	6,507.80
VENTA ENGAÑOSA	2	27,795.00
COBRO INDEBIDO	0	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	72,449.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	0	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	0	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	0	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>547,861.62</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	7	182,885.00
DESISTIMIENTO	2	54,998.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	31,338.03
ABANDONO	2	84,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>353,221.03</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-11.*

*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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	6
GRUPO SILABA	5
PETROAUTOS, S.A.	5
PANAMOTOR	3
SILABA MOTORS	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
GRUPO Q PANAMA, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A	2
CONSULTENOS, S.A.	1
GRUPO SILABA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	0	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>18,337.59</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	8	134,759.00
ABANDONO	4	24,806.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	20,500.00
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>185,650.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-04-11.

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

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	137
Celulares	82
Telefonía	41
Mueblería/Equipo Electrónico	32
TV por Cable	31
Talleres de Reparación de Autos	21
Inmobiliarias	18
Repuestos y Reparaciones (No autos)	18
Almacén por Departamentos	17
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Universidades	8
Agencia de autos	7
Almacén de Ropa y Calzados	6
Internet	6
Transporte (Fletes o similares)	6
Computadoras	5
Decoración	5
Escuelas/Colegio	5
Joyería/Relojerías	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Mueblerías	4
Repuestos para autos	4
Venta de Autos Usados	4
Agencias de Viajes	3
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Supermercados	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Courier	2
Funerarias	2
Servicio de Intermediación	2
Animales	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Estaciones de Gasolinas	1
Lineas Aéreas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Materiales de Construcción	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Salon de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Opticas	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>518</b>

FUENTE: ACODECO

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	293	56.6	410.53	120,284.07
RESOLUCIÓN / CONTRATO	77	14.9	78.17	6,018.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	9.3	675.71	32,434.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	34	6.6	706.31	24,014.64
FALTA DE INFORMACIÓN	31	6.0	571.41	17,713.65
DAÑOS Y PERJUCIOS	11	2.1	768.97	8,458.68
COBRO INDEBIDO	9	1.7	110.04	990.39
VENTA ENGAÑOSA	8	1.5	325.44	2,603.48
CUSTODIA DE BIENES	4	0.8	759.35	3,037.41
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	196.31	588.94
<b>TOTALES</b>	<b>518</b>	<b>100.0</b>	<b>417.27</b>	<b>216,144.38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	146	27.5	386.82	56,475.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	80	15.1	340.57	27,245.33
ACUERDO	75	14.1	237.74	17,830.55
P/CONSTANT.DESIST	74	13.9	373.05	27,606.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	6.0	353.29	11305.27
ACUERDO/REEMPLAZO	29	5.5	534.49	15,500.15
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	26	4.9	382.91	9,955.62
ABANDONADA	20	3.8	263.07	5,261.45
ACUERDO/REPARACIÓN	16	3.0	623.45	9,975.24
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	2.3	740.53	8,886.31
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	9	1.7	664.29	5,978.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	1.5	348.86	2,790.90
DECLARA/RESUELTO	4	0.8	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>531</b>	<b>100.0</b>	<b>374.68</b>	<b>198,957.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	3,888.75
FALTA DE INFORMACIÓN	6	6,395.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	2,183.94
COBRO INDEBIDO	1	50.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>13,042.69</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	2,711.00
DESISTIMIENTO	2	2,695.50
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	3,050.00
ABANDONADA	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9,456.50</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.**

**\*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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
AMERICAN DIVISION, INC.	1
AROGROUP, CORP.	1
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SUCASA	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	126	62,162.22
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,969.85
FALTA DE INFORMACIÓN	3	951.22
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	21.40
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>66,590.86</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	49	21,070.05
P/CONSTANT.DESIST	29	15,128.69
ACUERDO/REEMPLAZO	19	13,039.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	6,193.28
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	4,587.78
ACUERDO/REPARACIÓN	9	6,528.44
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	8	6,813.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	2,155.18
ABANDONADA	6	1,226.33
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	3,087.94
ACUERDO	4	2,134.78
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,010.89
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>82,976.92</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ELEKTRA	17
PANAFOTO	14
AUDIOFOTO	13
RAENCO	9
HOMETEK	8
MULTIMAX	7
PANAFOTO	6
TECH & HOUSE	5
DO IT CENTER	4
SOUND N MUSIC	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
PHOTURA	3
PREMIER	3
TITANTRONICS	3
ANCON STORE	2
CONFORT	2
ELGA	2
MACRO	2
PLATINA	2
SERFRASA	2
TECHSAFE	2
SAMSUNG	1
CASA GALA	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
E-VISION,S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PHOTOVISION	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER XTRA	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	75	10,371.15
VENTA ENGAÑOSA	3	941.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>11,713.75</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	32	3,762.97
P/CONSTANT.DESIST	17	2,318.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	1,775.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	905.82
ACUERDO	8	932.91
ACUERDO/REEMPLAZO	5	1,229.17
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	909.55
ACUERDO/REPARACIÓN	3	606.67
ABANDONADA	2	58.16
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	44.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>13,380.03</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.*

*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 - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	11
TECNI CELL,S.A.	7
MOVICELL	6
LUXMARCHE	3
CABLE & WIRELESS	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
DIGICEL	3
MUNDO CELULAR	3
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	2
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
SONICEL	2
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR SANG	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
M. F. MOBILE	1
METRO MOVIL, S.A.	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NET@CELL'S	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

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

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	563.89
P/CONSTANT.DESIST	1	607.76
ABANDONADA	1	470.20
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1,641.85</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.**

**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 - Marzo 2011**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	6,880.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	800.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7,680.00</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	2,728.62
ABANDONADA	1	800.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,200.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	1,342.64
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,071.26</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

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 - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	1,997.86
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	763.12
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5,941.38</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	3	4,243.77
ACUERDO	1	184.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	89.75
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5,517.82</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.**

**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 - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	17	23.6	37,831.9	643,141.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	20.8	70,020.8	1,050,311.82
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	20.8	51,046.6	765,698.57
VICIOS OCULTOS	9	12.5	78,265.7	704,391.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.3	60,528.3	363,170.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.2	14,989.2	44,967.63
VENTA ENGAÑOSA	2	2.8	11,497.5	22,995.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.4	61,435.0	61,435.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.4	3,679.9	3,679.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.4	0.0	0.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	6,700.0	6,700.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	1.4	126,654.0	126,654.00
<b>TOTALES</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>	<b>52,682.6</b>	<b>3,793,144.94</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	8	66.7	23,379.21	187,033.70
Sentencia Favorable	3	25.0	22,929.00	68,787.00
Desistimiento/Devolución	1	8.3	3,500.00	3,500.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>21,610.06</b>	<b>259,320.70</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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**

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	47.4	300,582.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	15.8	71,730.08
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	10.5	215,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5.3	29,500.00
VICIOS OCULTOS	1	5.3	9,345.00
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRAC	1	5.3	9,054.34
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	5.3	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENT	1	5.3	126,654.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>820,015.52</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Bienes y Raices	6	31.6	394,319.03
Agencia de autos	4	21.1	66,477.15
Venta de Autos Usados	4	21.1	23,955.00
Inmobiliarias	2	10.5	267,200.00
Pinturas	1	5.3	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	5.3	9,054.34
Universidad	1	5.3	29,510.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>820,015.52</b>

**FUENTE: ACODECO**

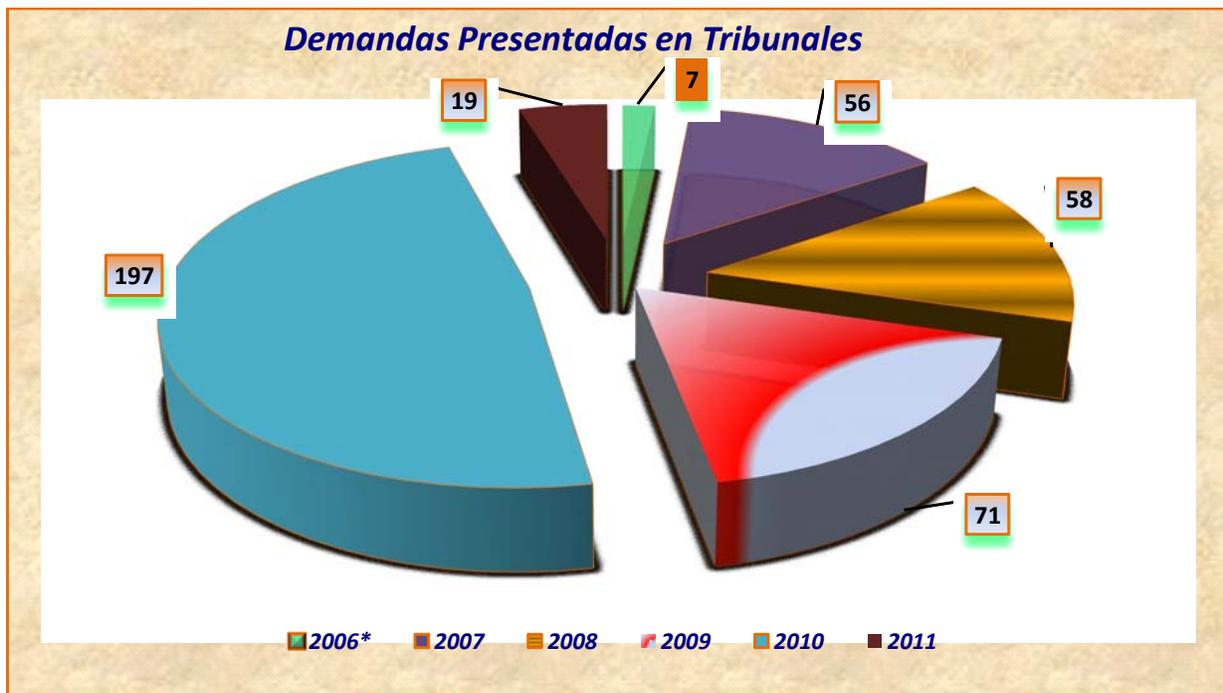
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-marzo)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.7	
2007	56	13.7	1,162,188.01
2008	58	14.2	1,165,958.76
2009	71	17.4	3,177,387.81
2010	197	48.3	11,574,589.66
2011	19	4.7	820,015.52
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>100.0</b>	<b>17,900,139.76</b>

\* 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 - MARZO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	778	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,788	382,704.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	593	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	142	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	326	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	47	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 13/04/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	27	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5	1,450.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	15	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	10	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	6	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	9	10,150.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	2	100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	5	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	130	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	50	68,700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	71	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	31	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	33	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	24	35,400.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	29	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 13/04/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.**

**FUENTE: ACODECO.**

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON CINCO O MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	36	2.0	13,225.00	3.5
SUPERMERCADO EL REY	27	1.5	8,650.00	2.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	22	1.2	7,625.00	2.0
SUPERMERCADO XTRA	16	0.9	4,120.00	1.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	10	0.6	3,375.00	0.9
MELO & CIA	10	0.6	2,050.00	0.5
FARMACIAS METRO	10	0.6	2,100.00	0.5
SUPER CARNES	10	0.6	2,625.00	0.7
OTROS	1,647	92.1	338,934.00	88.6
<b>TOTAL</b>	<b>1,788</b>	<b>100.0</b>	<b>382,704.00</b>	<b>100.0</b>

**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 - Marzo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.5	549.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	1.9	616.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2	0.9	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	10	4.6	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	22	10.2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	0.9	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	16	7.4	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	19	8.8	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3.2	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	31	14.4	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.5	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	8	3.7	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	90	41.7	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	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	1	0.5	0.00
	<b>216</b>	<b>100.0</b>	<b>1,233.47</b>
VERIFICACIÓN	10	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 - Marzo 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICO</b>			
RECTIFICÓ	3	10.7	0.00
SUSPENDIÓ	19	67.9	66.75
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	2	7.1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	2	7.1	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	1	3.6	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRARON	0	0.0	0.00
DESISTIMADA	1	3.6	0.00
ABANDONADA	0	0.0	0.00
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>66.75</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 2011.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Marzo 2011**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	21
PRENSA	107
RADIO	12
INTERNET	-
VALLAS	-
TELEVISIÓN/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	1
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

**Años: 2006 - 2011(Ene-Mar)**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	2,663	1,317	3,980
<b>TOTAL</b>	<b>54,793</b>	<b>32,618</b>	<b>87,411</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.**

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

**Años: 2006 - 2011(Ene-Mar)**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	711	460	1,171
<b>TOTAL</b>	<b>21,744</b>	<b>14,722</b>	<b>36,466</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.**

**FUENTE: ACODECO**

**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO MR. PRECIO	91	9.4	9,096	25.5
SUPER KOSHER	271	28.0	1,722	4.8
SUPERMERCADO 99	172	17.8	11,037	30.9
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	6,456	18.1
SUPERMERCADO REY	395	40.8	4,644	13.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	8	0.8	1,058	3.0
MEGA DEPOT	0	0.0	432	1.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	1.5	339	0.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	16	1.7	50	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	897	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>968</b>	<b>100.0</b>	<b>35,731</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 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 EL FUERTE	279	5.4	1,373	1.0
SUPERMERCADO XTRA	193	3.8	13,224	12.0
SUPERMERCADO 99	2,925	57.1	79,235	58.7
SUPERMERCADO REY	1,355	26.4	16,193	9.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	279	5.4	13,438	10.0
SUPER KOSHER	0	0.0	445	0.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	1.8	437	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1	0.0	7,194	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.9
PRICE MART	0	0.0	264	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>5,125</b>	<b>100.0</b>	<b>134,912</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Marzo 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
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>	<b>26,121</b>	<b>100.0</b>

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

*Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.*

*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-mar)
		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	30,726
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	24,746
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	4,758
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	779
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	196
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	4
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	12
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	27
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	100
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	9
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	35
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	48
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	-
Artículo No:38 Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	6
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	6

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

FUENTE: ACODECO

# ***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***



PERÍODO: Enero - Marzo 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 Productos	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías																								
		10,389	140	6,211	89	7,430	6,774	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		24,010
Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14																				8	28	36
Incumplimiento de información comercial	marcas	-	-	-	1	-	6																				0	7	7
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-																				0	1	1
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-																				0	0	0
Piso no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO"	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728																				23,523	6,907	30,430
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-																				0	0	0
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-																				7	0	7
verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	-																				22	0	22
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	-																				14	0	14
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15																				332	29	361
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11																				104	31	135
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 Junco; febrero: huevos; marzo: cuadernos.

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 Actas	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías																										
		38	13	132	32	89	45																						

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-mar)
		1,498	117,285	14,235	7,003
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	28
Incumplimiento de falta de información	marcas	-	-	74	7
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	1
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO	lotes	988	116,774	13,582	6,907
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	-
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	-
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	29
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	31
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