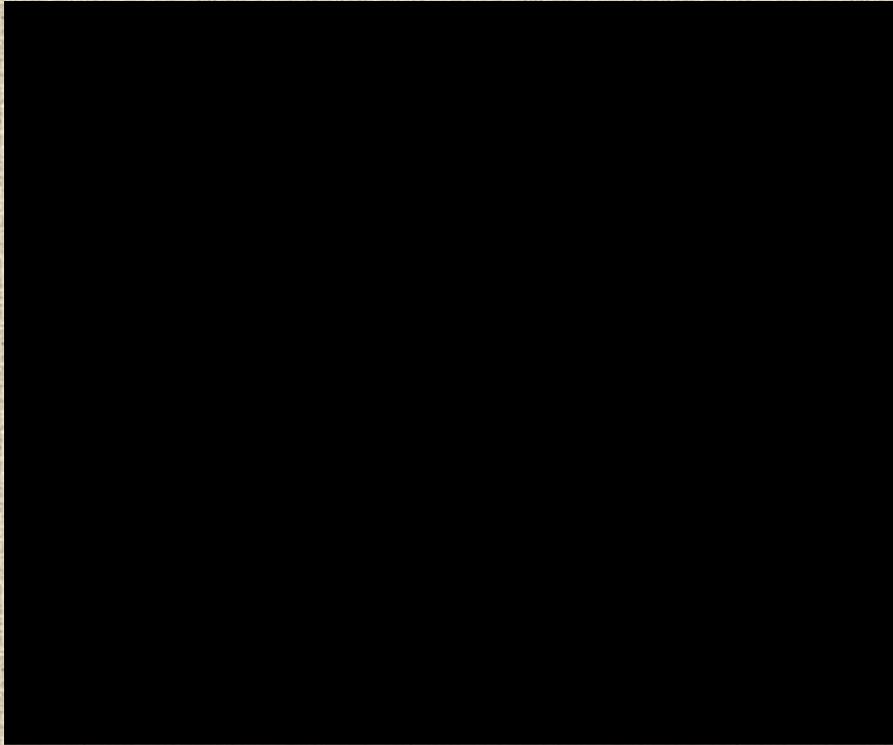


REPORTE ESTADÍSTICO

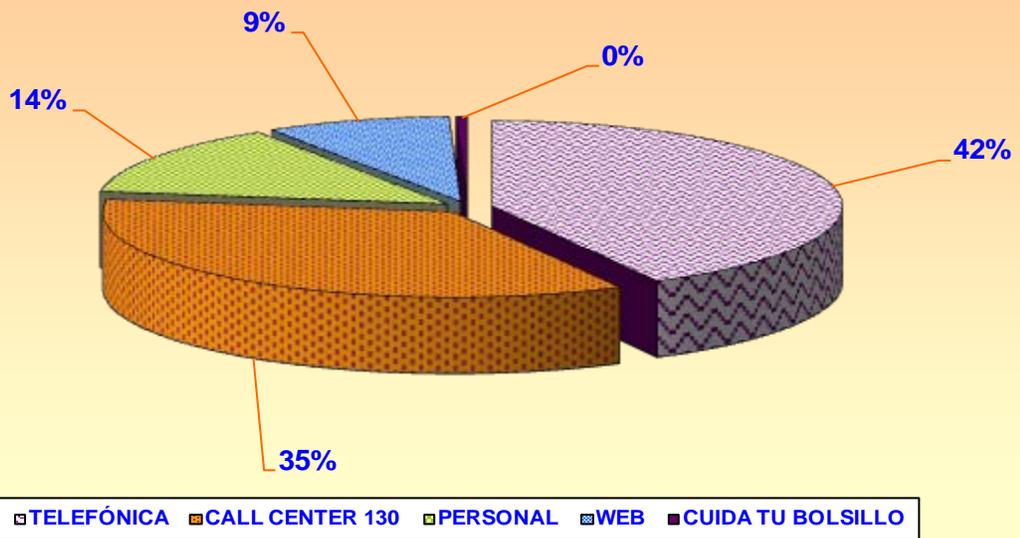
Septiembre 2010



Octubre, 2010



*Gráfico de Denuncias Recibidas en el Departamento de Conciliación, según medios de Comunicación utilizado
Año: 2010*



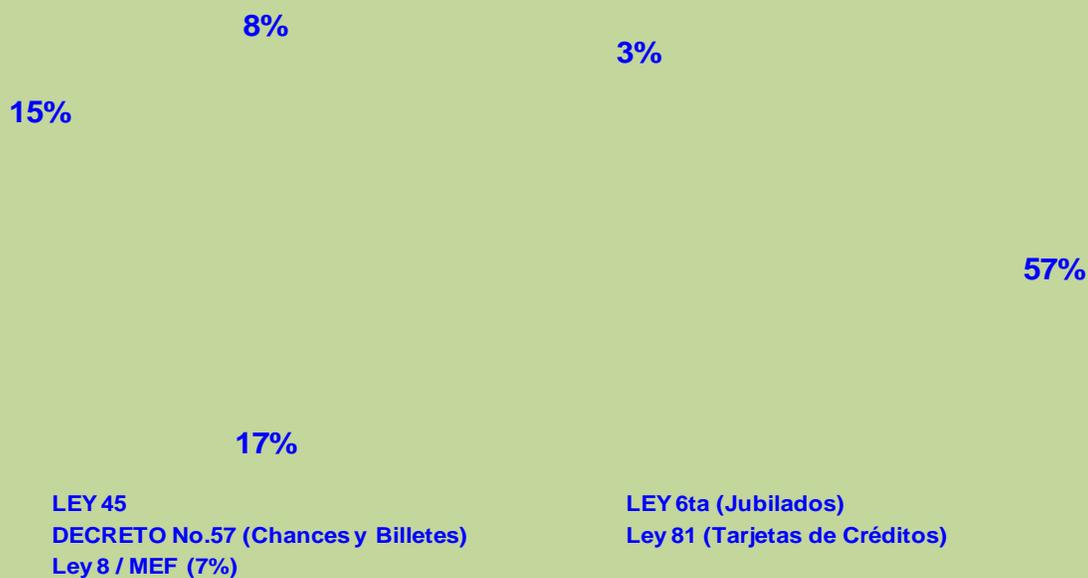
**Consolidado de Denuncias Recibidas en el Departamento
de Conciliación, según tipos de Leyes**

Período: Enero - Septiembre 2010

DETALLES	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
LEY 45	750	56.6
LEY 6ta (Jubilados)	228	17.2
DECRETO No.57 (Chances y Billetes)	206	15.5
Ley 81 (Tarjetas de Créditos)	104	7.8
Ley 8 / MEF (7%)	37	2.8
TOTALES	1,325	100.0

Fuente: ACODECO

**Gráfico de Denuncias Recibidas en el Departamento de
Conciliación, según tipos de Leyes
Año: 2010**



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

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,238	12,600,430.14
Ene-Dic 07	2,135	19,084,330.91
Ene-Dic- 08	1,908	39,227,416.72
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Sept-10	2,056	44,725,987.57

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	798	6,742,148.70
Ene-Dic 07	1,618	12,981,286.45
Ene-Dic- 08	1,486	15,420,578.69
Ene-Dic-09*	1,686	23,852,306.30
Ene-Sept-10	1,772	21,930,965.89

** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2010	7,360	80,927,286.03
--	--------------	----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 05-10-10. Estos datos se mantienen hasta 31 de Octubre 2010; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

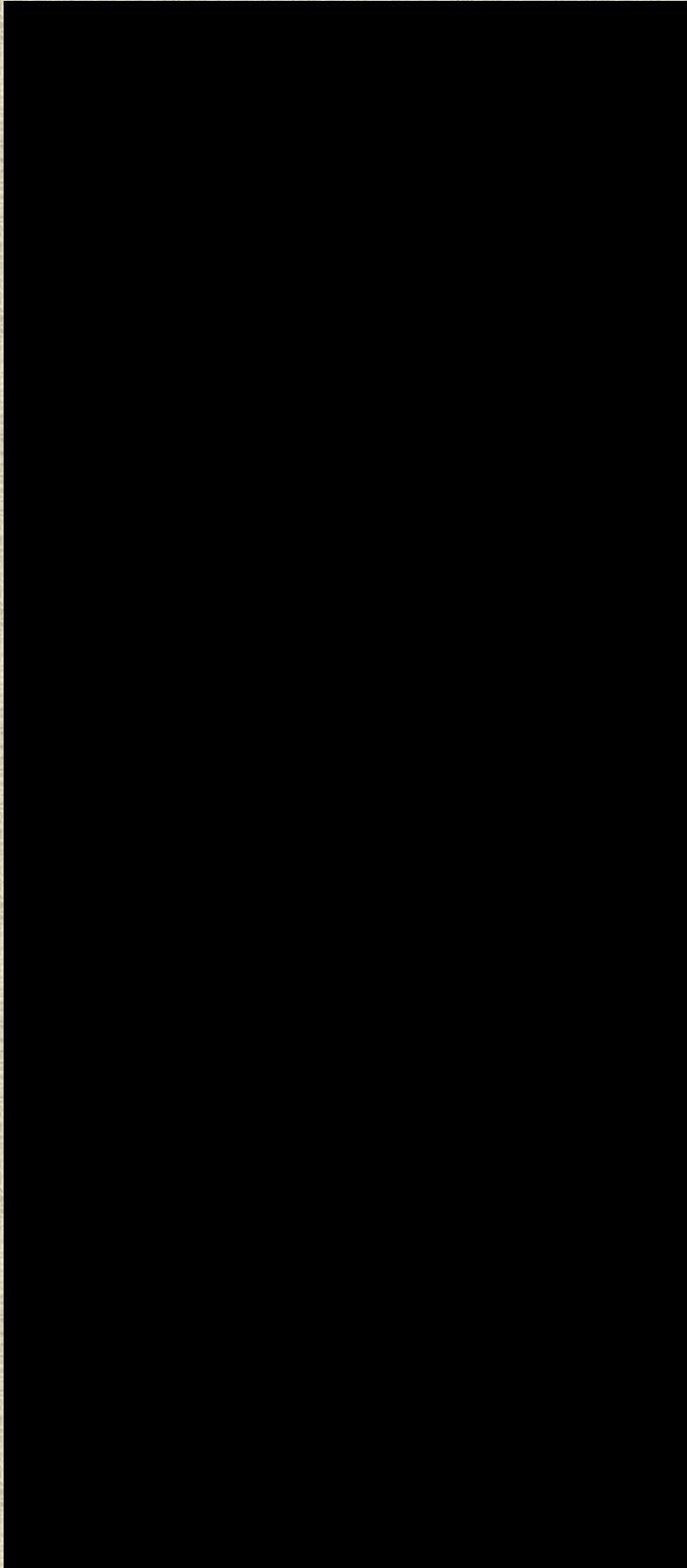
DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	734	734
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,322	1,322
INVESTIGACIÓN	Expedientes	402	...	70	332
TOTAL		2,458	2,056	70	332
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	68				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	273				

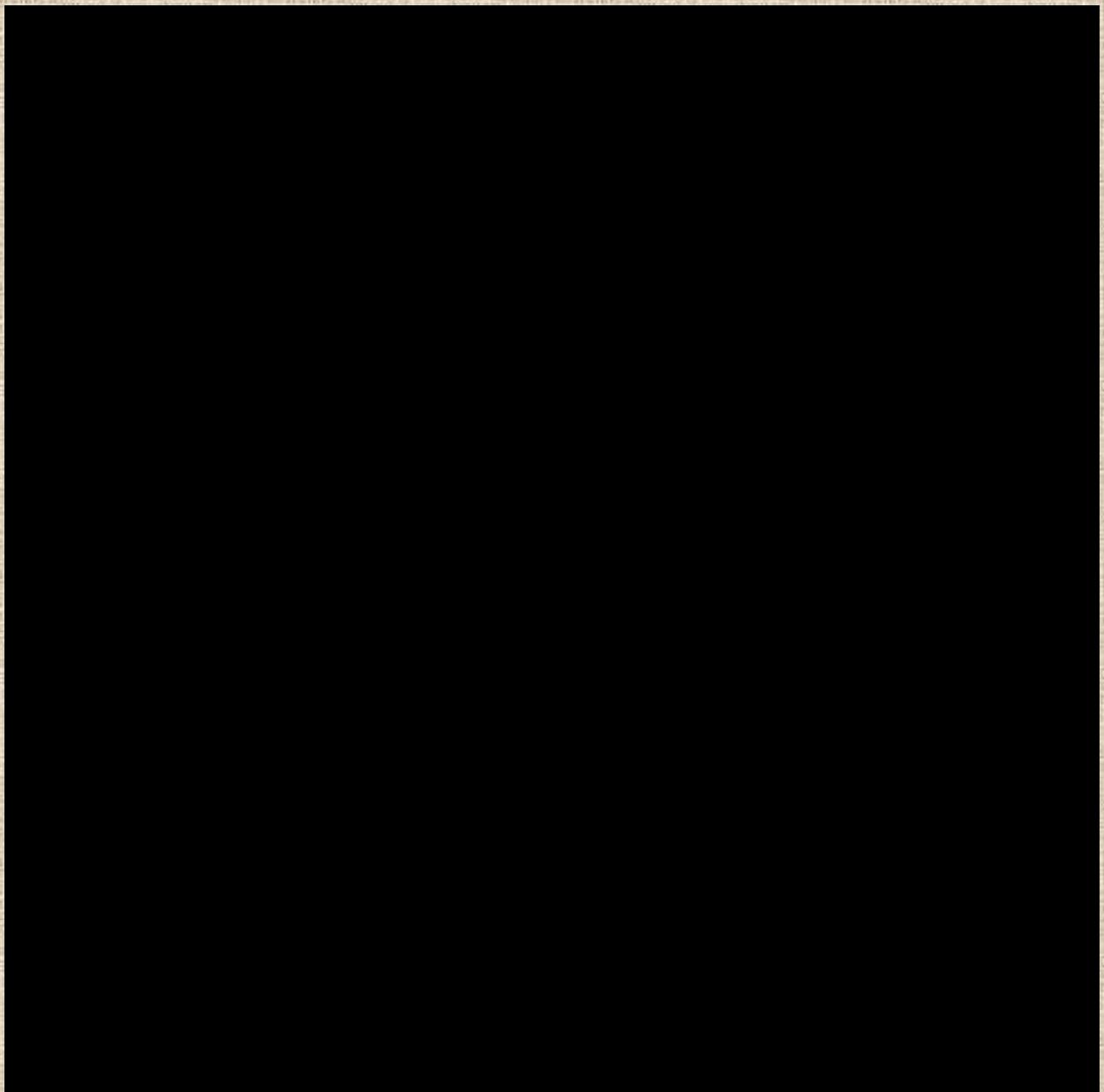
****NOTA:** Incluyen quejas de las diferentes regionales.

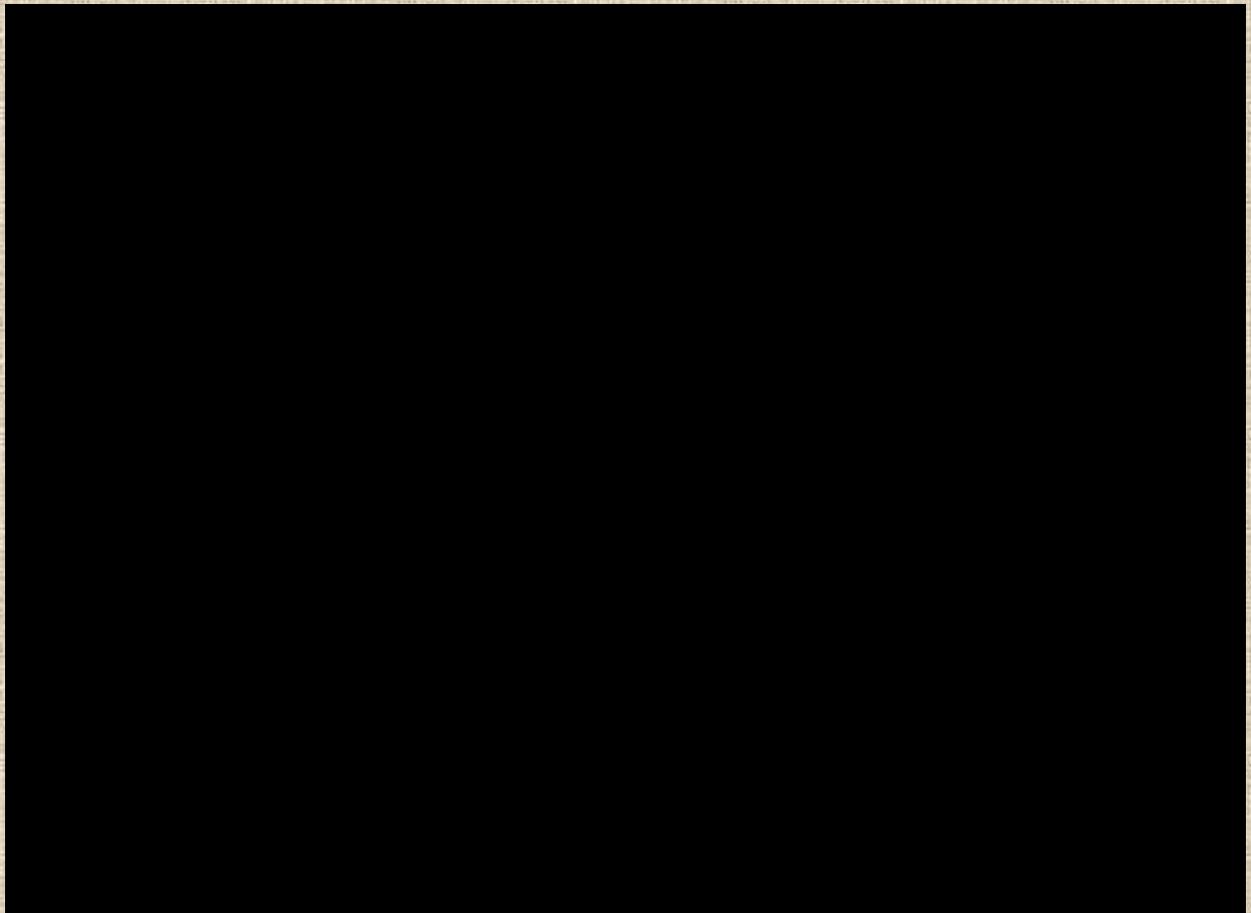
VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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%	...	17.41%	82.59%

FUENTE: ACODECO







CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	16,007,581.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	7,308,932.04
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	87	8,575,642.40
VICIOS OCULTOS	46	3,695,258.66
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	3,379,962.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	15	924,283.66
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	500,293.95
VENTA ENGAÑOSA	6	273,655.00
COBRO INDEBIDO	3	329,287.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	10,303.02
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	119,305.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	27,564.00
CUSTODIA DE BIENES	1	32,042.04
ABONOS RETENIDOS	1	39,950.00
TOTAL	429	41,224,061.00

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	89	6,571,739.05
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	37	2,167,784.51
DESISTIMIENTO	31	2,483,267.15
ABANDONO	27	2,929,079.69
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	180,705.00
ACLARACIÓN	1	772.53
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	1	58,250.00
TOTAL	197	15,020,799.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008,2009 ; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	14
BROSTEL COMPANY INC.	13
DILINTER, S.A.	12
SUCASA	11
RIETI, S.A.	10
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
ADCO HABITAT	6
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	5
INVERSIONES INMOBILIARIA BAIT, S.A	5
LANDSCAPE VISION CORPORATION	5
REPARTO TOCUMEN, S.A.	5
TECHNO HOUSE	5
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	4
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	4
COSTA DEL PIJAO, S.A.	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
A.U.G. Y ASOCIADOS	3
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA LA COLONIA, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
PACIFIC PLACE, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BAY ONE DEVELOPMENT	2
BORJA, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GOLDEN STATE	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO SHAHANI	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA MONTE ROBLE, S.A	2
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	2
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS	2
MIRA GROUP, INC.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA GEVIR, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA MARINA BLUE, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROVIVIENDA	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
7,400, S.A.	1
ADMACO CORP.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
APLITEC PANAMA, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	1
BIENES RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BUSSINES PANAMA REAL STATE CORP.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CICSA /CONSORCIO DE INVERSIONES PARA LA CONST	1
CITY LAND PROMOCIONES	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CJ BROOKERS	1
COMERCIALES DEL ITSMO	1
CONNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, S.A.	1
CORPORACION MARE, S.A.	1
CORPORACION VISTA DEL PARKE, S.A.	1
COSMOS BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
COSTA SUR CLUB PIJAO S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES TURISTICAS VISTA MAR	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VILLA VERONICA, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DIVISA	1
DOS MARES VIEW	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EMPRESAS DE INVERSIONES ARANGO, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA GUIPOR, S.A.	1
INMOBILIARIA JHEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL	1
INMOBILIARIA PACPOINT, S.A.	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES SARAMEL, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	1
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS	1
LOS GARDEN CORPORATION	1
LOTES Y URBANISMO	1
MANHATTAN ONE, INC.	1
MAQUINARIA E INGENIERIA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MDM TEIDE, S.A.	1
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
OCEAN TWO INC.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC BAY REALTY, S.A.	1
PACIFICA HILLS 400 S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO S.A	1
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PLANIFICACION Y CONSTRUCCION DE PROYECTOS URB	1
PRESENT INVESTMENT	1
PRIVIVIENDA	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOCIONE Y EVENTOS MILLA 8,S,A	1
PROMOTORA CONVIVE	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE	1
PROMOTORA DE INVERSIONES SUIZA PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L., S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA HAUS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA OF REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA PANAMERICANA, S.A.	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTO BELLA VISTA, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RESIDENCIAL PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REVOLUTION TOWER, CORP.	1
RPMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SERVICIOS DE INVERSIONES DEAMOND, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SKY PROPERTY, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	1
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING INC	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZACION MUNDIAL, S.A. Y TOMOCA, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERICO, S.A.	1
VERTIKAL INVESTIMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
XAROT PLACEMENT CORP.	1
TOTAL	429

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	44	266,906.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	24	122,608.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	92,650.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	90	552,235.47

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	15	75,515.00
DESISTIMIENTO	12	84,475.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	57,576.00
ABANDONO	6	56,970.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	17,375.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	53	330,456.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07--10-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	30
AUTO STOP, S.A.	5
GRUPO JARUM	5
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
GRUPO PLATINUM CENTER	3
CHAMPION MOTOR	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
MOY CLINIC CAR	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO SUBASTA	1
AUTO TALIA	1
AUTO UNO PANAMA, S.A.	1
AUTOS ABC	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
AUTOS ESPAÑA	1
AUTOS NATALY	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
ESPINOZA Y SANCHEZ, S.A./ AUTOS LA CHORRERA	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
MOTORES NATALY	1
PATEL AUTO	1
PLATINUM MOTOR	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
RASTRO PANAMA	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL'S CARS	1
TOTAL	90

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	348
Celulares	168
Telefonía	104
Almacén por Departamentos	80
TV por Cable	72
Mueblería/Equipo Electrónico	70
Talleres de Reparación de Autos	53
Hoteles o Planes Vacacionales	35
Repuestos y Reparaciones (No autos)	34
Inmobiliarias	33
Computadoras	31
Cursos de Inglés	24
Mueblerías	24
Internet	21
Agencias de Viajes	15
Repuestos para autos	15
Decoración	15
Joyería/Relojerías	14
Ópticas	12
Clínicas	11
Escuelas/Colegio	11
Almacén de Ropa y Calzados	10
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Venta de Autos Usados	8
Alquiler de Autos	7
Eventos Artísticos	7
Agencia de autos	6
Ventas por TV	6
Cursos Varios	6
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Armas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Herrerías	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Supermercados	4
Centros de Estéticas	4
Lineas Aéreas	3
Materiales de Construcción	3
Servicio de Intermediación	3
Universidades	3
Alarmas	2
Animales	2
Casa de Empeño	2
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Centros Comerciales	2
Bancos	1
Envío de Dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Restaurantes/Fondas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Cursos Especializados	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Total	1,322

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas, por Motivos

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	716	54.2	326,916.18
COBRO INDEBIDO	32	2.4	7,976.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	97	7.3	59,982.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	96	7.3	52,383.22
VENTA ENGAÑOSA	30	2.3	14,067.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	4,253.48
CUSTODIA DE BIENES	21	1.6	8,717.14
FALTA DE INFORMACIÓN	35	2.6	10,182.86
DAÑOS Y PERJUCIOS	25	1.9	24,278.40
RESOLUCIÓN / CONTRATO	266	20.1	97,778.74
TOTAL	1,321	100.0	606,537.15

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 81 (Tarjetas de Créditos) en el Departamento de Decisión de Quejas, por Motivos

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	100.0	134.00
TOTALES	1	100.0	134.00

TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS-2010	1,322	606,671.15
---------------------------------------	--------------	-------------------

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	346	26.8	137,522.40
ACUERDO	194	15.1	63,267.70
P/CONSTANT.DESIST	181	14.0	75,498.03
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	178	13.8	72,143.12
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	81	6.3	46,326.08
ACUERDO/REEMPLAZO	67	5.2	28,997.34
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	52	4.0	35,701.18
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	48	3.7	27,580.63
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	40	3.1	27,019.49
ACUERDO/REPARACIÓN	31	2.4	17,341.30
ABANDONADA	30	2.3	10,646.20
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.6	9,754.92
DECLARA/RESUELTO	17	1.3	3,605.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.2	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
TOTAL	1,289	100.0	558,877.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-10-10. Datos hasta el 30 de Septiembre 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, incluyen quejas de 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 - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	6,599.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	2,631.49
COBRO INDEBIDO	1	60.00
TOTAL	33	32,953.05

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	11	5,914.80
ACUERDO	4	5,014.21
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
TOTAL	26	18,293.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008, 2009; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	3
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
CJ BROKERS INV. CORP	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	2
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA SU CASA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
SIVIS, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	306	153,757.46
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1,703.08
VENTA ENGAÑOSA	10	7,770.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
FALTA DE INFORMACIÓN	4	517.57
COBRO INDEBIDO	3	154.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	822.01
TOTAL	348	171,745.54

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	104	46,986.75
P/CONSTANT.DESIST	56	28,486.79
ACUERDO/REEMPLAZO	39	18,700.65
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	32	12,178.64
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	7,282.51
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	16	8,493.08
ACUERDO/REPARACIÓN	11	6,871.21
ACUERDO	10	6,421.88
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	2,067.02
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	3,113.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ABANDONADA	2	892.98
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
TOTAL	304	142,539.61

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.

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 - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	51
AUDIO FOTO	44
ELEKTRA	31
RAENCO	18
MULTIMAX	15
DO IT CENTER	14
CASA GALA	11
HOMETEK	10
PHOTURA	10
MACRO	9
RODELAG	9
CENTRO DE AGENCIAS	8
SOUND AND MUSIC	8
FOTO SONIDO	7
PANACINE	6
TITANTRONICS	6
PLATINA	5
UNICA	5
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	4
DIGITAL CITY	4
SERFRASA	4
CONFORT	3
EL PALACIO COMERCIAL	3
TECH & HOUSE	3
CREDITOS BAHIA	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
LUMICENTRO	2
PHOTOVISION	2
REFCO	2
SONICEL	2
TECHSAFE	2
TITATRONIC	2
ANCON STORE	1
BOMBASA	1
CAMARA SERVICES	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION,S.A.	1
EL FUERTE	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	1
ELECTRÓNICA DIGITAL SOUND	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
I-TEKK	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
LEY'S	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA EL BAYANO, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
PLAZA DON JOSE	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRI HOGAR	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECHNOLOGY.COM	1
TECNO VISION	1
TOTAL	348

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	124	16,894.92
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
VENTA ENGAÑOSA	6	1,116.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	897.97
FALTA DE INFORMACIÓN	4	747.30
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	289.99
TOTAL	168	25,346.98

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	53	6,199.77
ABANDONADA	9	770.49
ACUERDO	29	1,968.70
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	745.53
ACUERDO/REPARACIÓN	6	1,107.91
ACUERDO/REEMPLAZO	10	1,927.98
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2,653.44
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	3,736.65
P/CONSTANT.DESIST	30	5,044.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
TOTAL	197	26,643.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICA MOVISTAR	18
MOVICELL	13
CABLE & WIRELESS	11
CLARO PANAMA, S.A.	10
DIGICEL	6
TECNI CELL,S.A.	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
MUNDO CELULAR	5
SONICEL	5
ITC PANAMÁ	4
LUXMARCHE	4
NET@CELL'S	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
GANGA CELULAR	3
I-TEKK	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
CELULANDIA	2
CELULARES INTERNACIONALES	2
CELULARES SANG	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CENTRAL, S.A.	1
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
GIGA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
HAILEY MOVIL	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
LI CELULAR'S	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVILES STORE	1
MULTI CELULAR #1	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
PUNTO CELULAR	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVINET. COM LA VÍA # 2	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	168

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	87	25.4	4,454,551.57
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	83	24.3	4,184,379.22
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	62	18.1	4,382,422.69
VICIOS OCULTOS	33	9.6	2,606,782.82
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	5.3	2,228,742.77
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	3.8	398,501.48
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.6	597,588.70
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	2.3	234,953.82
COBRO INDEBIDO	5	1.5	92,671.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	1.2	11,028.75
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.2	74,843.39
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	0.9	2,760.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	24,850.00
CUSTODIA DE BIENES	3	0.9	37,561.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	0.9	161,249.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.6	24,289.28
ABONOS RETENIDOS	1	0.3	39,950.00
RESENDIR CONTRATO	1	0.3	5,695.00
TOTAL	342	100.0	19,562,821.55

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Defensoría de Oficio y los Tribunales

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	66	48.9	2,571,016.02
SENTENCIA A FAVOR	14	10.4	372,606.80
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	3.7	82,920.65
ACUERDO JUDICIAL	1	0.7	9,850.00
ABANDONO	49	36.3	2,108,379.78
TOTAL	135	100.0	5,144,773.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-10-10. Datos hasta el 30 de Septiembre 2010.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 , 2007 Y 2008; pero cerradas en el 2009, 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 - Septiembre 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	40	50.6	1,995,050.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	15.2	1,298,483.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	11.4	647,544.00
VICIOS OCULTOS	7	8.9	274,720.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	5	6.3	305,449.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	5.1	386,400.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.3	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.3	313,764.00
TOTAL	79	100.0	5,239,411.07

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	36	45.6	3,254,068.62
Bienes y Raíces	18	22.8	1,524,967.48
Agencia de autos	13	16.5	282,370.52
Venta de Autos Usados	7	8.9	45,156.45
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.3	5,700.00
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1	1.3	2,545.00
Escuela/Colegio	1	1.3	3,648.00
Universidad	1	1.3	5,955.00
Remodelación	1	1.3	115,000.00
TOTAL	79	100.0	5,239,411.07

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2010 (septiembre)

	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	2.0	...
2007	56	15.9	1,162,188.01
2008	58	16.4	1,165,958.76
2009	71	20.1	3,177,387.81
2010	161	45.6	10,175,775.07
TOTAL	353	100.0	15,681,309.65

FUENTE: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,979	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5,659	1,367,832.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	4,080	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	544	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	637	226,135.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	490	66,965.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	283	-

**** 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 - SEPTIEMBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	94	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	58	22,200.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	16	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	11	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	5	1,500.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	416	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	118	178,700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	125	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	68	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	39	39,200.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	2	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	16	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 06/10/10. Estos datos se mantienen hasta 31 de octubre 2010; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6	0.7	11,532.95
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	5	0.6	7,160.91
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	-
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	-
FALTA DE INFORMACIÓN	4	0.5	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	48	5.9	-
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	51	6.3	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	-
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.1	-
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	28	3.5	-
CINTILLO NO LEGIBLE	133	16.5	-
FALTA DE INFORMACIÓN	24	3.0	-
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	61	7.6	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.4	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.5	-
PUBLICIDAD CONFUSA	26	3.2	-
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.6	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.1	-
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	179	22.2	-
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	1.7	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	20	2.5	-
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	10	1.2	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	61	7.6	-
VENTA ESPECIAL SAN FALTA	123	15.2	-
	807	100.0	18,693.86
VERIFICACIÓN	54	100.0	-

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	91	29.7	0.00
SUSPENDIÓ	184	60.1	0.00
SUSPENDIÓ/ RECTIFICÓ	18	5.9	0.00
QUEJAS			
HONRARON	1	0.3	300.00
DESISTIMADA	6	2.0	0.00
ABANDONADA	6	2.0	24.95
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	306	100.0	324.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-09-10. Datos hasta el 30 de septiembre 2010.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	59
PRENSA	222
RADIO	44
INTERNET	9
VALLAS	4
TELEVISIÓN/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA	6
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	353

Fuente: ACODECO

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2010

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 (ene-sept)	10,030	5,554	15,584
TOTAL	48,176	29,482	77,658

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

Años: 2006 - 2010

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 (ene-sept)	2,126	2,255	4,381
TOTAL	19,183	13,607	32,790

**** 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 - 2010

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS				
		2006	2007	2008	2009	2010 (septiembre)
		192,386	359,340	172,441	267,522	156,258
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	118,188
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	27,063
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	6,307
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	2,418
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	155
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	393
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	51
Venta atada	productos	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,380
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	18
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	-	-	-	-	90
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	66
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	2
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	6
Artículo No:38 Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	25
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	54

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

AÑOS: 2008-2010

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	2008	2009	2010 (septiembre)
		1,498	117,285	12,367
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	29
Incumplimiento de falta de información *	marcas	-	-	58
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	106
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO**	lotes	988	116,774	11,896
Incumplimiento de calidad de legumbres secas porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	-
Combustible (surtidores, tanques, calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sellos, denominación de combustible no clara, spv de lubricantes, aceites)	estaciones	30	22	73
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	169
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	-

* Los datos que se reflejan en el incumplimiento de Información Comercial es por marca en este caso el producto es huevo marca Caribeña; mi casita, antojos, tortimasa, la dorada, delixtra, don don, sabrosura, el tajonazo, keiko, don sol, mercedes, new orleans, grajasa, victoria, de la casa.

**En enero la verificación de contenido neto- detergente en polvo y lavaplatos en crema. Febrero- lavaplatos líquidos, Marzo- cuadernos y libretas escolares, sardinas, atún y gas en el interior. Abril -pan. Mayo - papel higiénico; Junio- pienso de pollo de patio, pan, papel higiénico, nectar mango, jugos de uva y manzana, talco, Julio- gas. Agosto- gas y pasta de tomate: Tortillas, Empanadas, porotos, salsitas pasta tomate, pan, ojaldras, arroz especial ajos, chow men, queso blanco, tostadas integral.

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

FUENTE: ACODECO