



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

REPORTE ESTADÍSTICO

2010



Enero, 2011

Consolidado de Denuncias Recibidas en el Departamento de Conciliación, según medios de Comunicación utilizado

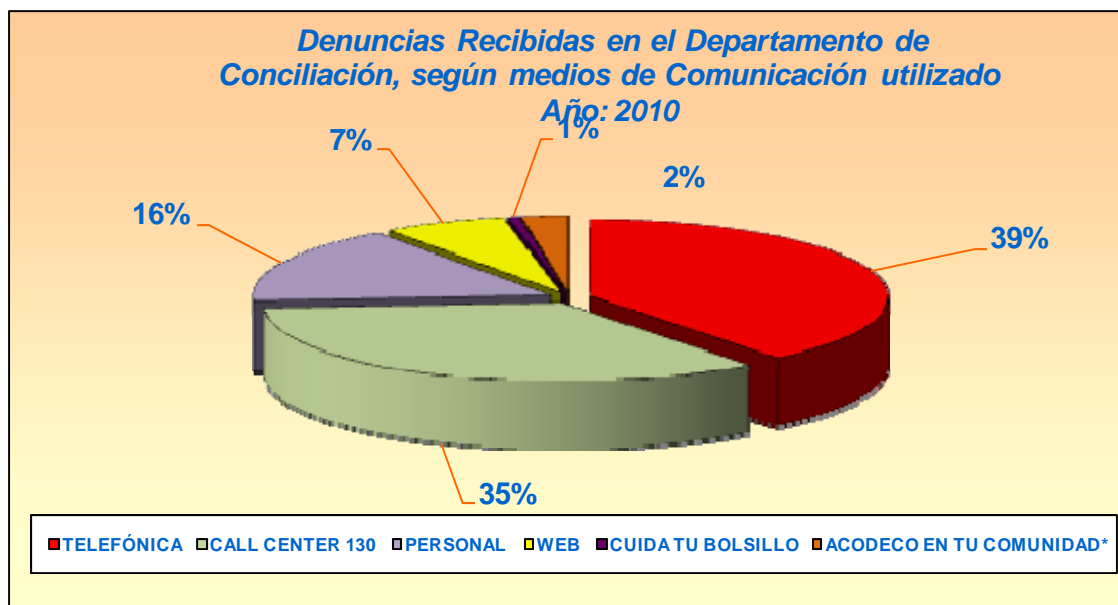
Período: Enero - Diciembre 2010

DETALLES	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
TELEFÓNICA	763	39.2
CALL CENTER 130	673	34.6
PERSONAL	316	16.3
WEB	131	6.7
CUIDA TU BOLSILLO	12	0.6
ACODECO EN TU COMUNIDAD*	49	2.5
TOTALES	1,944	100.0

Nota: Las denuncias "telefónicas" incluyen las que son presentadas a través de la central telefónica. Las denuncias de "Call Center 130" son las presentadas a través de la línea 130.

** Los datos de Acodeco en tu comunidad son a partir de septiembre 2010.*

Fuente: ACODECO

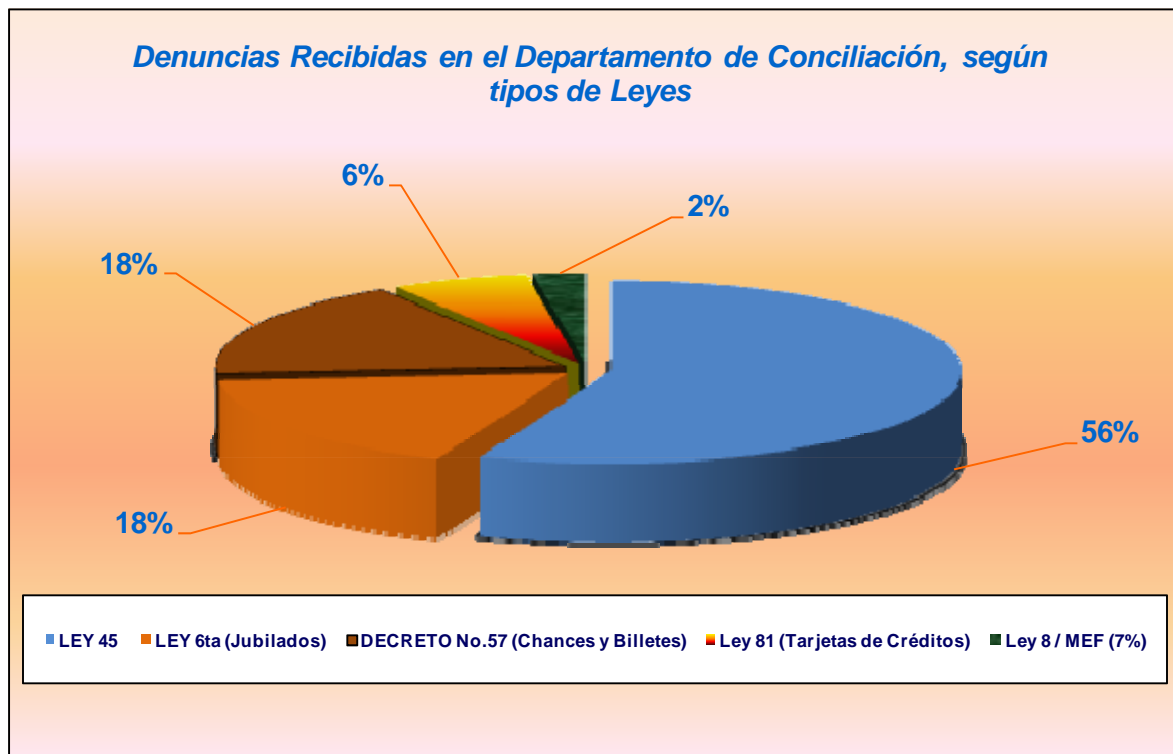


**Consolidado de Denuncias Recibidas en el Departamento
de Conciliación, según tipos de Leyes**

Período: Enero - Diciembre 2010

DETALLES	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
LEY 45	1,090	56.1
LEY 6ta (Jubilados)	343	17.6
DECRETO No.57 (Chances y Billetes)	339	17.4
Ley 81 (Tarjetas de Créditos)	125	6.4
Ley 8 / MEF (7%)	47	2.4
TOTALES	1,944	100.0

Fuente: ACODECO



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	1,239	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	2,805	54,911,760.83

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	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	2,283	26,898,471.40

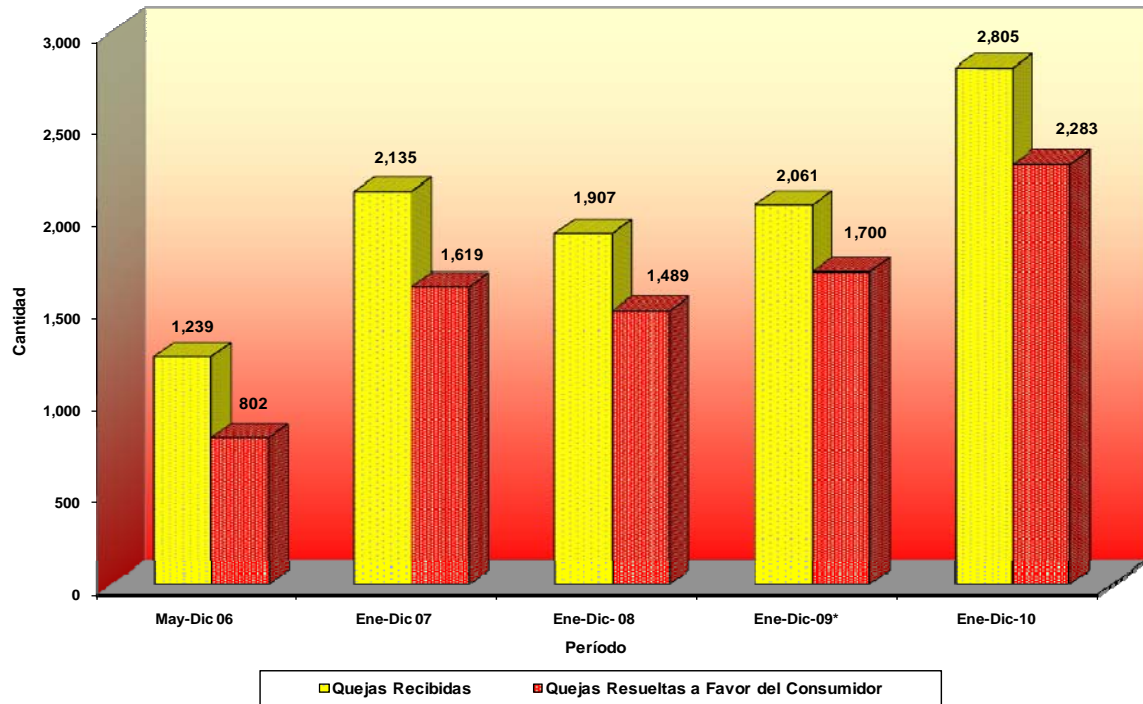
** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2010	7,893	85,907,918.28
--	--------------	----------------------

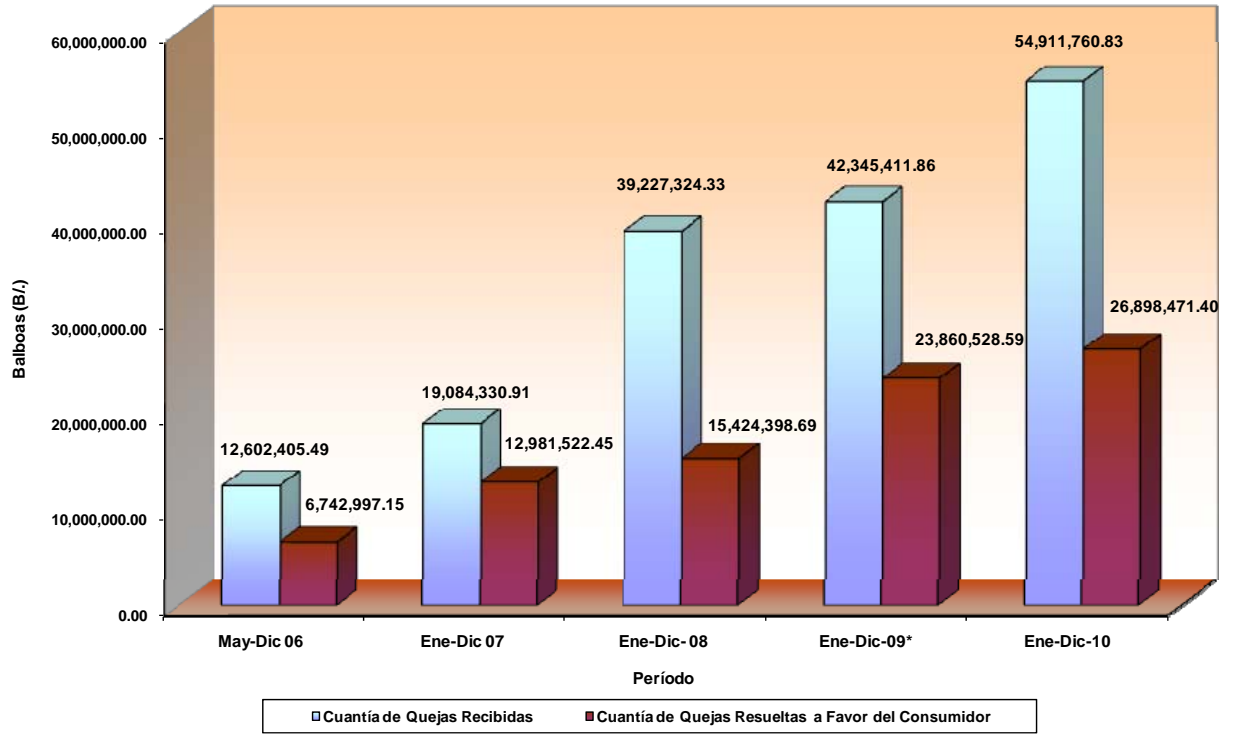
NOTA: Cuadro elaborado el 06-12-10. Estos datos se mantienen hasta 31 de Enero 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

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 Cuantías en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio



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

Período: Enero - Diciembre 2010

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	942	942
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,863	1,863
INVESTIGACIÓN	Expedientes	502	...	81	421
TOTAL		3,307	2,805	81	421
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	276				

****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%	...	16.14%	83.86%

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Diciembre 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	507
Agencia de autos	133
Venta de Autos Usados	122
Hoteles o Planes Vacacionales	40
Mueblerías	24
Universidad	20
Industrial	9
Cursos Varios	9
Taller de Reparación de Autos	8
Tarjeta de Crédito	7
Servicios Profesionales	7
Pinturas	6
Alquiler de Autos	4
Funerarias	4
Escuela/Colegio	4
Almacén por Departamentos	3
Servicio de Intermediación	3
Fábricas de Muebles	3
Agencias de Viajes	2
Alarmas	2
Clínicas	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Financieras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Repuestos para autos	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Otros	2
Constructoras	1
Cursos de Inglés	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Joyería/Relojerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Seguro	1
Comunicaciones	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Total	942

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	239	25.4	49,615.38	11,858,077.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	210	22.3	46,323.39	9,727,910.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	191	20.3	98,678.71	18,748,955.65
VICIOS OCULTOS	89	9.4	61,063.99	5,434,694.88
ACLARACIÓN DE CONTRATO	52	5.5	94,055.18	4,890,869.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	34	3.6	29,911.11	1,016,977.85
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	28	3.0	2,661.44	71,858.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	27	2.9	6,799.01	183,573.24
VENTA ENGAÑOSA	20	2.1	26,097.53	521,950.67
CLÁUSULAS ABUSIVAS	17	1.8	49,129.06	835,193.96
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	1.6	12,005.42	180,081.26
COBRO INDEBIDO	13	1.4	38,036.82	494,478.65
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	9,604.76	28,814.28
CUSTODIA DE BIENES	3	0.3	13,759.51	41,278.52
ABONOS RETENIDOS	1	0.1	39,950.00	39,950.00
TOTAL	942	100.0	57,526.24	54,074,665.14

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 - Diciembre 2010

RESULTADOS**	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	177	41.1	51,632.7	9,138,993.60
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	84	19.5	34,317.7	2,882,689.15
DESISTIMIENTO	64	14.8	46,161.1	2,954,311.60
ABANDONO	61	14.2	52,579.0	3,207,317.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	3.9	18,133.9	308,275.79
ACUERDO/REPARACIÓN	14	3.2	51,971.5	727,601.46
ACLARACIÓN	6	1.4	2,380.3	14,282.04
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	1.2	122,010.0	610,050.00
ACUERDO/REEMPLAZO	3	0.7	61,842.0	185,526.00
TOTAL	431	100.0	46,471.1	20,029,047.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 30 de Diciembre 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, igual se incluyen quejas de la CLICAC y las diferentes Regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

Fuente: ACODECO

Cuadro de Asistencias en el Departamento de Conciliación

Año: 2010

Telefónicas	8,759
Personales	10,862
Via Email	623
Call Center	3,682
Audiencias Realizadas	736
TOTALES	24,662

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	142	18,278,772.90
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	117	9,145,600.18
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	97	10,005,175.50
VICIOS OCULTOS	59	4,906,070.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	46	4,865,730.67
ANULACIÓN DE CONTRATOS	16	932,203.66
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	821,474.36
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	507	49,787,134.63

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	106	8,577,164.58
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	43	2,488,344.51
DESISTIMIENTO	35	2,672,711.15
ABANDONO	30	3,024,819.69
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	610,050.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	180,705.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	175,901.00
ACLARACIÓN	1	772.53
TOTAL	232	18,359,669.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-11.

**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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BROSTEL COMPANY INC.	16
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	14
RIETI, S.A.	14
DILINTER, S.A.	12
SUCASA	12
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	10
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	10
PROVIVIENDA	9
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
ADCO HABITAT	6
COORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	5
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	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
EYA'S REALTY INC.	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	4
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	4
A.U.G. Y ASOCIADOS	3
BENHABITAT, S.A.	3
BORJA, S.A.	3
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
GLOBAL ALLIANCES GROUP, 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
MIRA GROUP, INC.	3
PACIFIC PLACE, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	3
RIVAGE TOWER CORP.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES, INC.	2
BAY ONE DEVELOPMENT	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
CLAYTON PARK, S.A.	2
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GOLDEN STATE	2
GRANVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO SHAHANI	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, 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
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	2
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE	2
PROMOTORA GEVIR, S.A.	2
PROMOTORA HAUS, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA MARINA BLUE, S.A.	2
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	2
PROMOTORA OF REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VICTORY CORP.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
7,400, S.A.	1
ADMACO CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGRO BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
APLITEC PANAMA, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	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
CANNNECTED 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
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 JEHOVA DIOS, 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
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 2 MARES, S.A.	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 URBANOS DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DIVISA	1
DOLTA INVESTIMENT, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DOS MARES VIEW	1
EDIFICACIONES Y ADMINISTRACION, S.A.	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
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
GRUPO TECHO, S.A.	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO MONTAÑA HILL, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA GUIPOR, S.A.	1
INMOBILIARIA JHEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL	1
INMOBILIARIA PACPOINT, S.A.	1
INMOBILIARIA PD, S.A.	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES DAVIVIENDA	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
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MYSTIC TOWN, S.A.	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
PRIVIVIENDA	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOCIONE Y EVENTOS MILLA 8,S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	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
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PANAMERICANA, S.A.	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
REAL STATE DEVELOPMENT	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
XAROT PLACEMENT CORP.	1
TOTAL	507

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	54	387,117.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	35	193,567.40
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	119,060.00
VICIOS OCULTOS	7	53,049.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	4	36,700.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	8,265.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,000.00
TOTAL	122	827,059.00

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	21	100,711.50
DESISTIMIENTO	15	103,175.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	14	74,276.00
ABANDONO	7	67,470.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	28,875.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	67	413,052.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	40
GRUPO JARUM	6
AUTO STOP PANAMA, S.A.	5
GRUPO PLATINUM CENTER	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
ECONO MOTORS GROUP	3
AUTO SALES PANAMA, S.A.	2
AUTOS NATALY	2
BMP MOTORS AND PARTS	2
CHAMPION MOTOR	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
ECO AUTO	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
SILVER MOTOR	2
MOY CLINIC CAR	2
PUNTO AUTO COMPANY	2
A.S. MOTORS	1
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO SUBASTA	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO PANAMA, S.A.	1
AUTO YAMIR	1
AUTOMANIA	1
AUTOS ABC	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
AUTOS ESPAÑA	1
BRAVO TRUK	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	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
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
KRISHNA CAR CENTER	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
MOTORES NATALY	1
NATIONAL CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PLATINUM MOTOR	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
RASTRO PANAMA	1
REPID CAR	1
SKY MOTORS	1
STREE CAR PANAMA	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VEL'S CARS	1
TOTAL	122

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	70	1,329,142.00
VICIOS OCULTOS	22	464,575.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	12	125,756.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	61,387.65
VENTA ENGAÑOSA	7	195,748.70
COBRO INDEBIDO	3	14,300.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	52,345.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	200.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	5,541.96
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,374.95
CUSTODIA DE BIENES	1	2,876.48
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	12,972.68
TOTAL	133	2,296,220.62

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	27	362,528.50
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	17	270,181.90
DESISTIMIENTO	9	154,698.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	77,406.45
ACUERDO/REPARACIÓN	5	81,080.00
ABANDONO	4	26,193.00
TOTAL	65	972,087.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	27
GRUPO SILABA	23
MOTORES JAPONESES, S.A.	21
RICARDO PEREZ, S.A	16
PANAMOTOR	9
GRUPO Q PANAMA, S.A.	7
BAVARIAN MOTORS	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
MOTORES FRANCESES, S.A.	2
SIR MAPLE AUTOMATIVE, S.A.	2
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
ALEMAAUTOS PANAMA, S.A	1
AROGROUP, CORP.	1
BAHIA MOTORS	1
CENTURY MOTORS	1
CHAMPION MOTOR	1
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE MAQUINARIAS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A	1
LUMOVIL, S.A.	1
OESTE AUTO INVERSION, S.A	1
PANAMA LAND COMPANY	1
TOTAL	133

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	6,254.51
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	8,715.23
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	2,125.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,101.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	3,370.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	578.88
TOTAL	24	25,145.22

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	7	3,194.11
ACLARACIÓN	4	1,909.51
ACUERDO EN AUDIENCIA	3	2,800.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,370.00
TOTAL	15	11,273.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Diciembre 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	496
Celulares	252
Telefonía	149
TV por Cable	100
Mueblería/Equipo Electrónico	99
Almacén por Departamentos	97
Talleres de Reparación de Autos	66
Inmobiliarias	65
Repuestos y Reparaciones (No autos)	57
Hoteles o Planes Vacacionales	55
Computadoras	37
Mueblerías	29
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	27
Internet	27
Repuestos para autos	21
Agencias de Viajes	20
Joyería/Relojerías	17
Venta de Autos Usados	16
Decoración	16
Escuelas/Colegio	14
Ópticas	14
Clínicas	13
Agencia de autos	12
Almacén de Ropa y Calzados	12
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	12
Eventos Artísticos	11
Alquiler de Autos	8
Cursos Varios	8
Lavaderías o Lavamáticos	7
Videojuegos	7
Supermercados	6
Ventas por TV	6
Servicio de Intermediación	6
Universidades	6
Armas	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Materiales de Construcción	5
Centros de Estéticas	5
Herrerías	4
Alarmas	3
Estaciones de Gasolinas	3
Líneas Aéreas	3
Librerías	3
Animales	2
Bancos	2
Casa de Empeño	2
Constructoras	2
Farmacias	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Centros Comerciales	2
Envío de Dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Equipo Médico	1
Servicios de Grúas	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Venta de Colchones	1
Total	1,863

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,001	53.7	444.51	444,950.42
RESOLUCIÓN / CONTRATO	349	18.7	309.45	107,997.27
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	188	10.1	664.97	125,014.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	131	7.0	507.73	66,512.07
FALTA DE INFORMACIÓN	47	2.5	283.02	13,301.93
VENTA ENGAÑOSA	42	2.3	450.83	18,934.78
COBRO INDEBIDO	38	2.0	346.10	13,151.61
DAÑOS Y PERJUCIOS	38	2.0	888.61	33,766.99
CUSTODIA DE BIENES	24	1.3	369.25	8,861.94
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	1,417.83	4,253.48
CANCELACIÓN DE TARJETAS	2	0.1	175.15	350.30
TOTAL	1,863	100.0	449.33	837,095.69

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 - Diciembre 2010

RESULTADOS**	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	443	26.1	395.32	175,124.65
ACUERDO	270	15.9	286.49	77,353.61
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	241	14.2	387.10	93,292.18
P/CONSTANT.DESIST	226	13.3	423.68	95,752.06
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	97	5.7	584.93	56,738.02
ACUERDO/REEMPLAZO	90	5.3	397.69	35,791.97
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	76	4.5	675.29	51,321.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	61	3.6	568.56	34,682.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	57	3.4	691.15	39,395.68
ACUERDO/REPARACIÓN	49	2.9	529.39	25,940.34
ABANDONADA	41	2.4	347.09	14,230.85
RESOLUCIÓN/REPARAR	25	1.5	593.11	14,827.77
DECLARA/RESUELTO	19	1.1	193.12	3,669.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.1	1,335.70	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95	22.95
TOTAL	1,699	100.0	424.72	721,593.81

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 31 de Diciembre 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 - Diciembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	26,068.35
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	13,260.70
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	4,922.10
COBRO INDEBIDO	1	60.00
VENTA ENGAÑOSA	1	100.00
TOTAL	65	61,381.05

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	12,110.80
DESISTIMIENTO	6	4,689.16
P/CONSTANT.DESIST	5	3,098.73
ACUERDO	4	5,014.21
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,500.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
TOTAL	42	30,100.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-11.

**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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	5
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	4
DILINTER,S.A.	3
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	3
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	2
SUCASA	2
27 LAS CIBELES, S.A.	1
27 ONASIA, S.A.	1
27 RESIDENCIAL, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP.	1
COLINAS DE LAS CUMBRES	1
CONSTRUCTORA CRIMSON S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
EYA'S REALTY INC.	1
GRANVIVIENDA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
MONTEROBLE, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	1
PROCASA	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
REPARTO TOCUMEN	1
RESIDENCIAL LA VISTA, S.A.	1
SERGYHU,S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	445	223,394.50
VENTA ENGAÑOSA	12	9,224.91
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	2,520.66
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	6,142.98
FALTA DE INFORMACIÓN	4	517.57
COBRO INDEBIDO	3	154.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	822.01
TOTAL	496	247,607.36

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	144	65,594.39
P/CONSTANT.DESIST	71	36,137.92
ACUERDO/REEMPLAZO	56	24,416.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	41	15,908.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	25	13,833.48
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	23	11,831.79
ACUERDO/REPARACIÓN	20	9,683.42
ACUERDO	14	9,899.27
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	13	5,793.03
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	3,633.89
ABANDONADA	6	2,629.33
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3,267.45
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
TOTAL	427	203,165.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	73
ELEKTRA	45
AUDIO FOTO	59
RAENCO	25
MULTIMAX	23
DO IT CENTER	22
HOMETEK	18
CASA GALA	15
CENTRO DE AGENCIAS	15
PHOTURA	13
RODELAG	12
MACRO	11
FOTO SONIDO	10
CONFORT	8
TECH & HOUSE	8
SERFRASA	7
SOUND AND MUSIC	7
TITANTRONICS	7
DIGITAL CITY	6
PANACINE	6
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	5
PLATINA	5
UNICA	5
E-VISION,S.A.	4
EL PALACIO COMERCIAL	4
REFCO	3
TECNO VISION	3
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRIC CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
LUMICENTRO	2
MAC STORE	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
SOUND N MUSIC	2
TECHSAFE	2
TITATRONIC	2
3 WAY TECHNOLOGY, LTD	1
ALMACEN ZONA LIBRE	1
ANCON STORE	1
BOMBASA	1
CAMARA SERVICES	1
CITYWATCH ELECTRONIC	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS CARIBE	1
DIMPELL, S.A.	1
DISTRIBUIDORA COLOBA, S.A.	1
EL FUERTE	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	1
ELECTRONICA DIGITAL SOUND	1
ELECTRONICA HONG KONG II S.A.	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
HOMECENTER	1
I-TEKK	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
NEW AGE TECHNOLOGY	1
PACOSA	1
PANACELL	1
PANASUR S.A.	1
PIRUETAS S.A	1
PLAZA DON JOSE	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMARTPHONE, S.A.	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
SUPER XTRA	1
TECH AND HOUSE Y PANAMA TOP SERVIS	1
TECHNOLOGY.COM	1
TOTAL	496

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	193	26,577.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	20	2,312.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	1,361.47
VENTA ENGAÑOSA	8	1,227.44
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,041.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	942.97
CUSTODIA DE BIENES	4	484.22
COBRO INDEBIDO	2	91.88
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	870.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
TOTAL	252	37,408.53

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	66	8,328.43
ABANDONADA	10	834.49
ACUERDO	37	3,004.67
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	1,904.62
ACUERDO/REPARACIÓN	7	1,376.91
ACUERDO/REEMPLAZO	12	2,093.93
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	2,816.39
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	43	6,207.59
P/CONSTANT.DESIST	37	6,170.37
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	254.53
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
TOTAL	252	35,297.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	31
MOVICELL	18
CABLE & WIRELESS	16
CLARO PANAMA, S.A.	14
MUNDO CELULAR	10
TECNI CELL,S.A.	9
DIGICEL	8
SONICEL	6
ITC PANAMÁ	5
LUXMARCHE	5
NET@CELL´S	5
NOVEDADES KING MOVIL	5
SMARTPHONE, S.A.	5
CELL NUMBER ONE	4
GANGA CELULAR	4
I-TEKK	4
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	3
METRO MOVIL, S.A.	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
PUNTO CELULAR	3
TELEFONICA MOVISTAR	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL CORPORATION INT	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELL TECH INC.	2
CELLULAR COM	2
CELULANDIA	2
CELULAR H	2
CELULARES INTERNACIONALES	2
CELULARES SANG	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
MULTI CELULAR #1	2
NETWORK COMUNICATIONS	2
PANACELL	2
PRO-CELL	2
SUPER MOVIL	2
FASHION CELL	2
NOVEDADES C. LI	2
SERVINET. COM LA VÍA # 1	2
TECH SAFE MP3 STORE	2
UNICELL INC.	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELL PLUS	1
CELLS@NET	1
CELULAR EK, S.A.	1
CELULAR LI	1
CELULAR RUS	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CENTRAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
E-VISION,S.A.	1
GIGA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
GSM YAYO	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG CENTER AUDIO & VIDEO	1
IMPORTADORA MELISSA	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
LI CELULAR'S	1
MAGIC CELL & MAS	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MEGA CELULARES	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVILES STORE	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
SPEED TALK	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	252

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	15	8,294.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	2,585.00
COBRO INDEBIDO	2	3,124.54
VENTA ENGAÑOSA	2	2,137.95
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	1,790.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1,824.83
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	147.66
TOTAL	29	19,905.37

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	13	5,031.47
P/CONSTANT.DESIST	10	6,716.46
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	6,553.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	6	4,490.59
ACUERDO	4	3,001.96
ACUERDO/REEMPLAZO	2	1,998.80
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,051.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,235.99
ABANDONADA	1	699.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	243.58
ACUERDO/REPARACIÓN	1	1,120.20
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	845.00
TOTAL	51	33,988.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	8,638.45
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	6,875.00
COBRO INDEBIDO	2	1,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,505.58
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
TOTAL	16	18,819.03

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	2,932.24
ACUERDO	2	2,415.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,400.00
P/CONSTANT.DESIST	1	1,198.40
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1,132.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	966.86
DESISTIMIENTO	1	400.00
TOTAL	12	10,444.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	2,267.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	1,884.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	3,950.00
VENTA ENGAÑOSA	1	583.30
FALTA DE INFORMACIÓN	1	500.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	200.00
TOTAL	12	9,384.41

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1,100.00
P/CONSTANT.DESIST	2	2,500.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,796.38
ABANDONADA	1	65.95
DESISTIMIENTO	1	1,633.75
TOTAL	9	7,096.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. de Quejas	% de QUEJAS	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	110	26.6	43,415.8	4,775,743.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	23.0	51,326.0	4,875,974.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	76	18.4	66,939.3	5,087,389.29
VICIOS OCULTOS	45	10.9	60,720.7	2,732,431.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	4.1	128,336.7	2,181,723.06
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	3.1	30,654.0	398,501.48
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	2.7	45,130.4	496,434.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	2.4	70,279.7	702,797.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1.9	3,793.9	30,350.93
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	1.9	29,369.2	234,953.82
COBRO INDEBIDO	5	1.2	18,534.3	92,671.54
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.0	18,823.3	75,293.39
CUSTODIA DE BIENES	3	0.7	12,520.5	37,561.52
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	0.7	920.0	2,760.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.5	12,144.6	24,289.28
VENTA ENGAÑOSA	2	0.5	4,775.0	9,550.00
ABONOS RETENIDOS	1	0.2	39,950.0	39,950.00
TOTAL	413	100.0	52,780.6	21,798,375.53

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 - Diciembre 2010

RESULTADOS**	No de Quejas	% de QUEJAS	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	80	52.3	42,768.8	3,421,507.58
SENTENCIA A FAVOR	17	11.1	30,399.7	516,795.70
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	6	3.9	15,216.2	91,297.12
ACUERDO JUDICIAL	1	0.7	9,850.0	9,850.00
ABANDONO	49	32.0		2,108,379.78
TOTAL	153	100.0	38,840.9	6,147,830.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 31 de Diciembre 2010.

**A partir del mes de junio-2010 abandono dejo de ser un resultado a favor del consumidor.*

*** 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 - Diciembre 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	50	56.2	1,664,403.18
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	12.4	496,434.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	11.2	846,555.75
VICIOS OCULTOS	8	9.0	660,970.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	6.7	488,458.40
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	3.4	126,545.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.1	313,764.00
TOTAL	89	100.0	4,597,131.17

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

Período: Enero - Diciembre 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
BIENES Y RAICES	27	30.3	2,285,550.71
INMOBILIARIAS	25	28.1	1,801,498.37
AGENCIADE AUTOS	19	21.3	347,973.64
VENTA DE AUTOS USADOS	7	7.9	52,031.45
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	4	4.5	22,795.00
UNIVERSIDAD	3	3.4	35,465.00
AGENCIAS DE VIAJES	1	1.1	3,787.00
CONSTRUCTORAS	1	1.1	41,837.00
RESPUESTOS Y REPARACIONES (No autos)	1	1.1	2,545.00
ESCUELA/COLEGIO	1	1.1	3,648.00
TOTAL	89	100.0	4,597,131.17

FUENTE: ACODECO

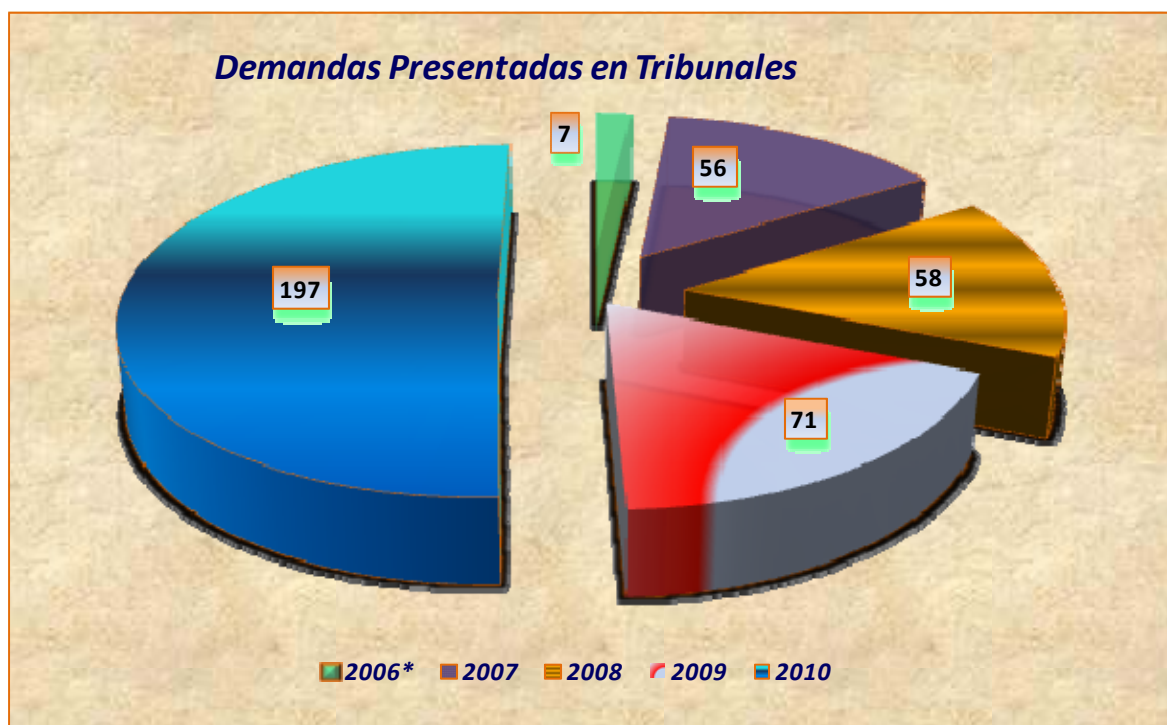
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

Años: 2006 - 2010

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.8	
2007	56	14.4	1,162,188.01
2008	58	14.9	1,165,958.76
2009	71	18.3	3,177,387.81
2010	197	50.6	11,574,589.66
TOTAL	389	100.0	17,080,124.24

* 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 - DICIEMBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	11,430	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	7,453	1,773,518.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	5,100	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	620	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	924	277,645.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	515	70,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	395	-

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B./)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	113	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	66	23,900.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	25	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	9	1,800.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	5	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	526	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	150	228,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	157	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	88	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	58	62,550.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	13	46,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	19	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 09/12/10. Estos datos se mantienen hasta 31 de diciembre 2010; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

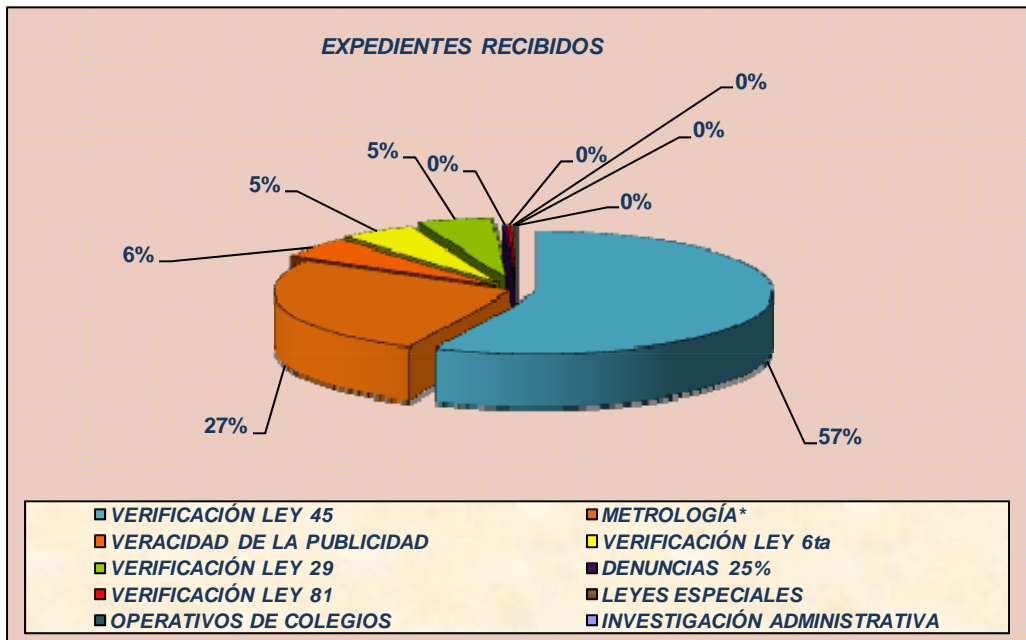
EXPEDIENTES RECIBIDOS

Periodo: Enero - Diciembre 2010

Tipo de Leyes	Cant. de Expedientes
VERIFICACIÓN LEY 45	6,522
METROLOGÍA*	3,010
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	608
VERIFICACIÓN LEY 6ta	599
VERIFICACIÓN LEY 29	587
DENUNCIAS 25%	35
VERIFICACIÓN LEY 81	30
LEYES ESPECIALES	29
OPERATIVOS DE COLEGIOS	7
INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA	3
TOTAL	11,430

**En metrología incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.*

Fuente: ACODECO.



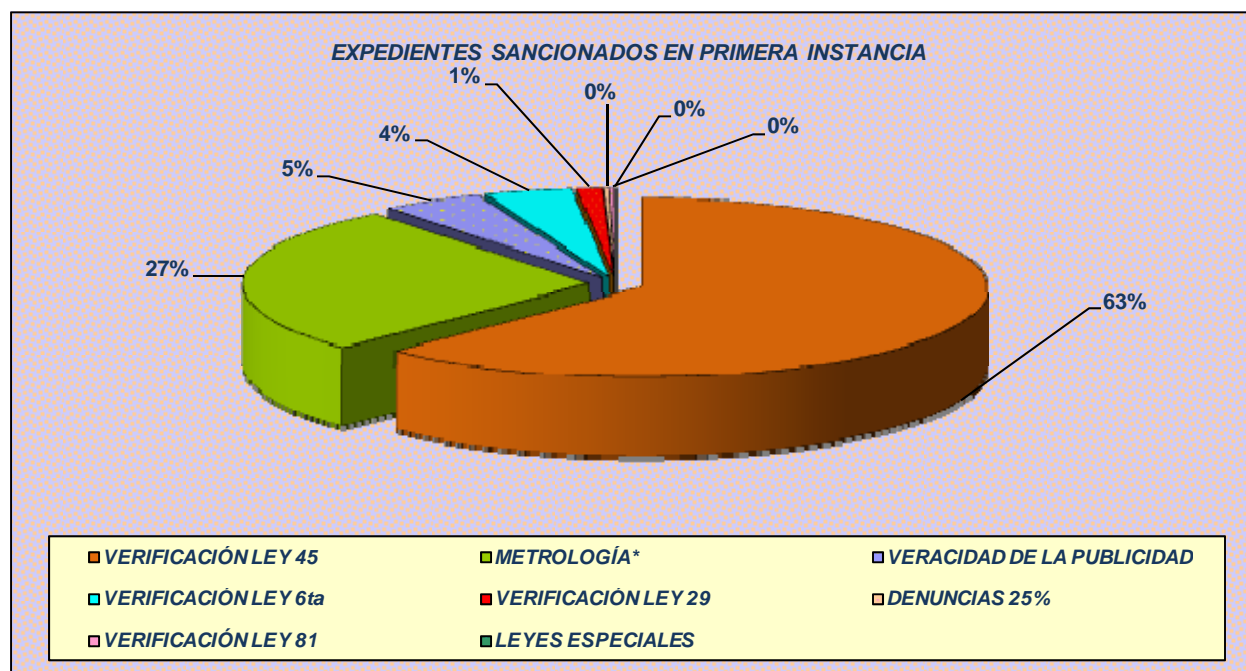
EXPEDIENTES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Periodo: Enero - Diciembre 2010

Tipo de Leyes	Cant. de Expedientes	Valor de las Multas (B/)
VERIFICACIÓN LEY 45	4,665	823,437.00
METROLOGÍA*	1,997	642,851.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	355	204,800.00
VERIFICACIÓN LEY 6ta	308	43,035.00
VERIFICACIÓN LEY 29	88	16,925.00
DENUNCIAS 25%	19	35,020.00
VERIFICACIÓN LEY 81	17	4,500.00
LEYES ESPECIALES	4	2,950.00
TOTALES	7,453	B/. 1,773,518.00

*En metrología incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.

Fuente: ACODECO.

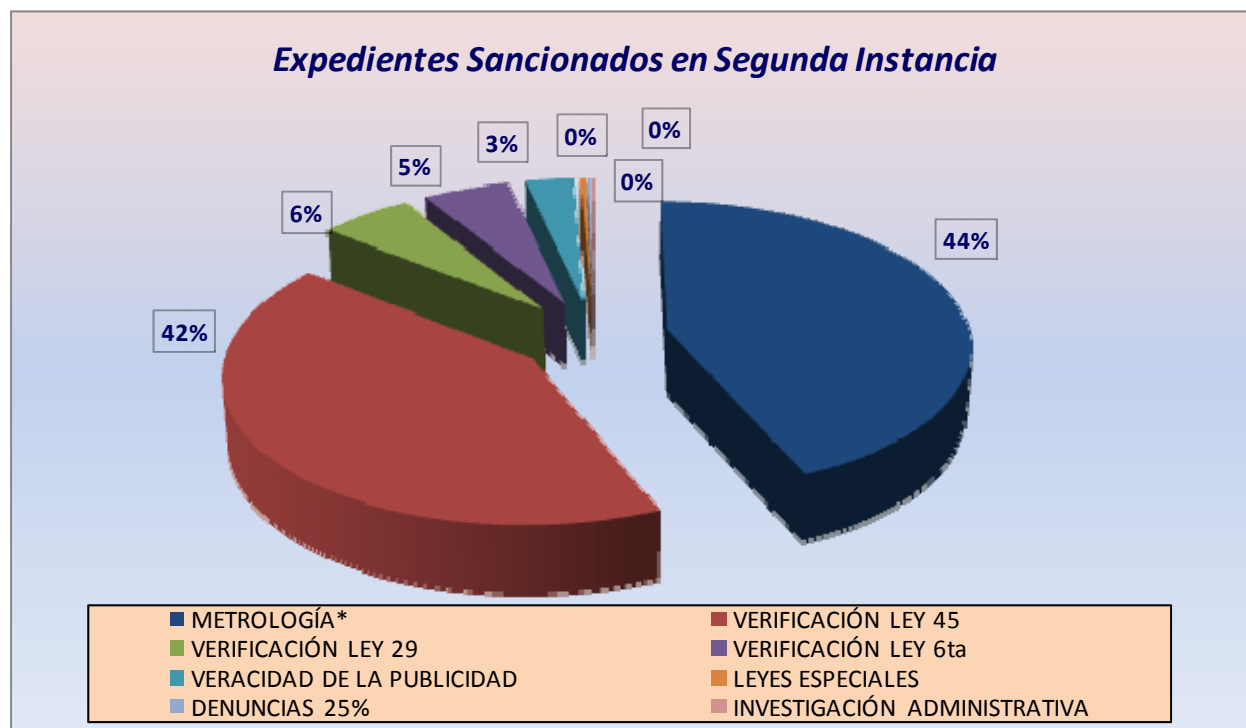


EXPEDIENTES SANCIONADOS EN SEGUNDA INSTANCIA
Periodo: Enero - Diciembre 2010

<i>Tipo de Leyes</i>	<i>Cant. de Expedientes</i>	<i>Valor de las Multas (B/)</i>
METROLOGÍA*	403	143,385.00
VERIFICACIÓN LEY 45	388	79,215.00
VERIFICACIÓN LEY 29	52	13,650.00
VERIFICACIÓN LEY 6ta	48	4,525.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	27	30,200.00
LEYES ESPECIALES	3	6,450.00
DENUNCIAS 25%	2	170.00
INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA	1	50.00
TOTALES	924	277,645.00

**En metrología incluyen balanzas, escáner, contenido neto, materiales de construcción, contenido de pan, gas licuado precio tope, uso indebido del gas 25 libras y combustible.*

Fuente: ACODECO.



ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA

Período: Enero-Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	116	1.6	62,325.00	3.5
SUPERMERCADO EL REY	95	1.3	40,475.00	2.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	92	1.2	37,565.00	2.1
LPG DE PANAMÁ, S.A.	70	0.9	16,050.00	0.9
SUPERMERCADO XTRA	59	0.8	22,975.00	1.3
TROPIGAS PANAMA	35	0.5	10,300.00	0.6
COOPERATIVA JUAN XXIII	27	0.4	3,775.00	0.2
SUPER CARNES	25	0.3	7,250.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	20	0.3	5,300.00	0.3
FARMACIAS ARROCHA	14	0.2	6,300.00	0.4
FARMACIAS METRO	13	0.2	2,575.00	0.1
BURGER KING	11	0.1	4,500.00	0.3
ALMACÉN DOIT CENTER	7	0.1	4,150.00	0.2
CLARO PANAMÁ	7	0.1	4,700.00	0.3
COCHEZ Y CIA, S.A.	7	0.1	1,950.00	0.1
SUPERCENTRO EL FUERTE	6	0.1	1,975.00	0.1
OTROS	6,849	91.9	1,541,778.00	86.9
TOTAL	7,453	100.0	1,773,943.00	100.0

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 - Diciembre 2010

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6	0.6	11,532.95
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	13	1.3	662,625.90
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	8	0.8	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	73	7.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	57	5.6	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.1	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	43	4.2	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	149	14.7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	30	2.9	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	76	7.5	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	7	0.7	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	28	2.8	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.5	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	226	22.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	22	2.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	29	2.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	19	1.9	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	95	9.3	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	125	12.3	0.00
	1,017	100.0	674,158.85
VERIFICACIÓN	81	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 - Diciembre 2010

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	114	28.1	0.00
SUSPENDIÓ	245	60.5	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	26	6.4	0.00
QUEJAS			
HONRARON	2	0.5	350.00
DESISTIMADA	12	3.0	0.00
ABANDONADA	6	1.5	24.95
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	405	100.0	374.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 13-01-11. Datos hasta el 31 de Diciembre 2010.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	62
PRENSA	287
RADIO	44
INTERNET	11
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	4
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	424

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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	13,984	7,373	21,357
TOTAL	52,130	31,301	83,431

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

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	3,976	2,910	6,886
TOTAL	21,033	14,262	35,295

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero a Diciembre 2010		Período: 2006 - 2010	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,376	36.5	9,005	25.9
SUPER KOSHER	824	21.8	1,451	4.2
SUPERMERCADO 99	706	18.7	10,865	31.3
SUPERMERCADO XTRA	351	9.3	6,456	18.6
SUPERMERCADO REY	264	7.0	4,249	12.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	130	3.4	1,050	3.0
MEGA DEPOT	72	1.9	432	1.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	40	1.1	324	0.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	9	0.2	34	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	897	2.6
TOTAL	3,772	100.0	34,763	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero a Diciembre 2010		Período: 2006 - 2010	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	5,101	30.7	76,310	59.0
SUPERMERCADO REY	4,876	29.3	14,838	9.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	3,976	23.9	13,159	10.2
SUPERMERCADO XTRA	1,360	8.2	12,838	11.5
SUPER KOSHER	445	2.7	445	0.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	344	2.1	344	0.3
MEGA DEPOT	302	1.8	2,578	5.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	227	1.4	7,193	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	818	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	2.0
PRICE MART	0	0.0	264	0.2
TOTAL	16,631	100.0	129,318	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero a Diciembre 2010		Período: 2006 - 2010	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	231	32.6	4,115	15.8
SUPERMERCADO XTRA	104	14.7	5,674	9.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	154	21.7	939	1.7
SUPERMERCADO 99	148	20.9	8,722	33.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	35	4.9	960	3.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	22	3.1	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	15	2.1	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	709	100.0	26,099	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

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

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

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
		1,498	117,285	14,235
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78
Incumplimiento de falta de información *	marcas	-	-	74
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO**	lotes	988	116,774	13,582
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
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3

* 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, border, la ocueña, fruti fresco, elenita, las mercedes, el lago, durán, tío fulo, la original.

**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, ojaldres, arroz especial ajos, chow men, queso blanco, tostadas integral; Octubre: Tortillas, alimentos para perros, Yogurt, porotos, pan, te, arros especial, lenteja; Noviembre gas licuado, arroz; diciembre aceitunas, alcaparras, piñas, rosca de pan.

***En el Incumplimiento de calidad para el mes de Octubre s las marcas verificadas son: diamante, xtra nutrito, granja selecta, sweet grain, xtra, el machetazo.

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 Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Diciembre 2010

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	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	
		2,637	501	3,003	223	8,078	4,496	1,881	447	5,246	1,747	4,367	1,382	364	92	12,245	1,272	20,124	2,207	2,986	695	1,375	254	7,495	919	69,801	14,235	
Verificación de escáner	establecimiento	-	6	-	1	-	-	-	7	-	-	-	5	-	5	-	-	-	5	3	8	2	6	4	35	9	78	87
Incumplimiento de información comercial ***	marcas	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	4	-	50	-	7	-	9	-	-	0	74	74
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	9	17	1	38	7	48	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	17	108	125
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Peso no cumple con lo declarado y no anunciado*CONTENIDO NETO**	lotes	2,304	439	2,626	161	7,951	4,413	1,204	415	2,129	1,697	3,808	1,344	24	49	12,217	1,263	20,012	2,115	2,870	646	822	174	7,365	866	63,332	13,582	76,914
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas ****	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	7	-	-	-	-	16	7	23
Estaciones de combustible*	estaciones	-	3	-	1	-	-	20	10	206	29	7	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	8	-	-	234	52	286
verificación de surtidores de combustible	surtidores	87	-	106	4	1	-	483	5	2,163	18	141	-	-	-	24	-	6	-	-	-	280	4	-	-	3,291	31	3,322
Verificación de tanques de combustible	tanques	34	-	44	-	-	-	174	-	738	2	26	-	-	-	3	-	3	-	6	-	98	-	-	-	1,126	2	1,128
Degradación de grasas	freidoras	66	-	-	-	-	-	-	-	-	-	325	18	310	18	-	-	19	-	-	-	-	-	-	-	720	36	756
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	137	36	226	18	119	35	-	9	10	1	60	13	30	16	1	4	83	37	73	5	173	53	126	18	1,038	245	1,283
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	17	-	-	-	-	11	17	28
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	3	-	-	-	-	7	3	10

*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 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-pleno de pollo de patio, pan, papel higiénico, nectar mango, jugos de uva y manzana, talco, Julio-gas. Agosto-gas y pasta de tomate. Septiembre: Tortillas, Empanadas, porotos, salsitas pasta tomate, pan, ojaladres, arroz especial ajos, chow men, queso blanco, tostadas integral. Octubre: Tortillas, alimentos para perros, Yogurt, porotos, pan, te, arroz especial, lenteja. Noviembre: gas licuado, arroz. Diciembre aceite, alcaparras, piñas y rosca de pan.

*** 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, borden, la ocaña, fruti fresco, elenita, las mercedes, el lago, durán, tío fulo, la original.

****En el Incumplimiento de calidad para el mes de Octubre s las marcas verificadas son: diamante, xtra nutrito, granja selecta, sweet grain, xtra, el machetazo.

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	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	
		133	78	146	69	206	105	67	40	169	48	190	43	204	37	134	72	194	176	36	67	12	80	21	61	1,512	876	

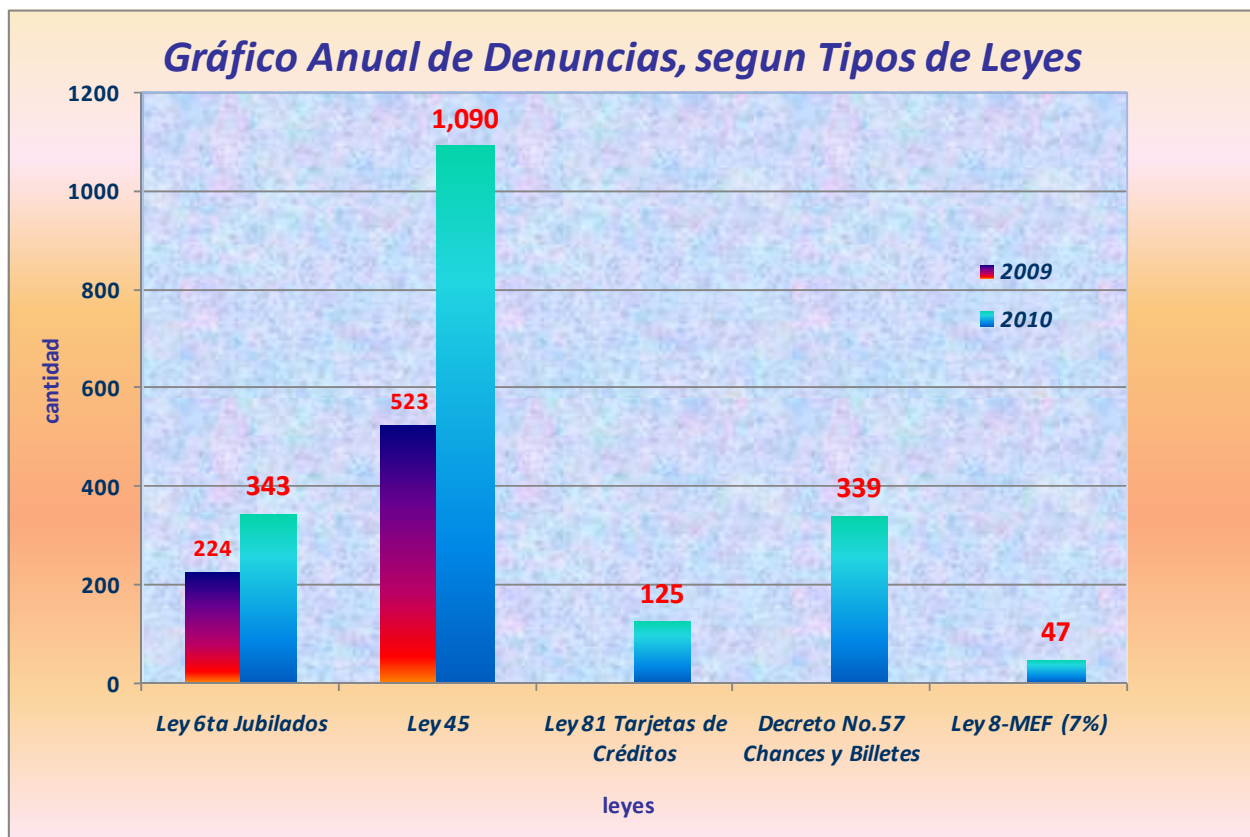
FUENTE: ACODECO

CUADROS COMPARATIVOS
2009-2010

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

Fuente: ACODECO



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

Período: Enero - Diciembre 2009

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta Jubilados	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	745	745
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,316	1,316
INVESTIGACIÓN	Expedientes	620	...	59	561
TOTAL		2,681	2,061	59	561
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	223				

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

Período: Enero - Diciembre 2010

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	942	942
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,863	1,863
INVESTIGACIÓN	Expedientes	502	...	81	421
TOTAL		3,307	2,805	81	421
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	276				

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

FUENTE: ACODECO

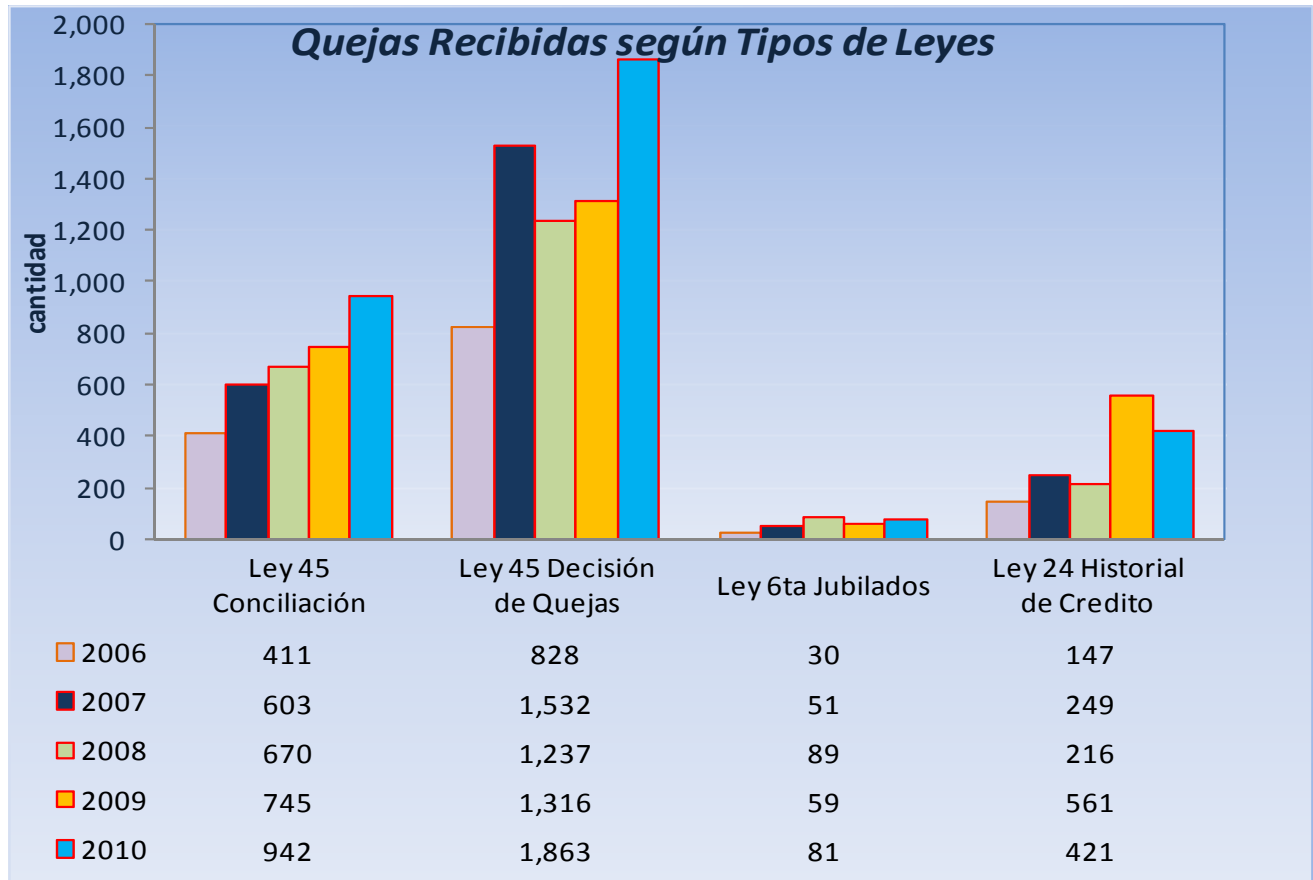
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

AÑO: 2006-2010

AÑOS	Ley 45 Conciliación	Ley 45 Decisión de Quejas	Ley 6ta Jubilados	Ley 24 Historial de Crédito
2006	411	828	30	147
2007	603	1,532	51	249
2008	670	1,237	89	216
2009	745	1,316	59	561
2010	942	1,863	81	421

FUENTE: ACODECO



NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS EN EL AREA METROPOLITANA

Período: Enero - Diciembre 2009

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	7,393	3,925	53.1	3,468	46.9

NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS EN EL AREA METROPOLITANA

Período: Enero - Diciembre 2010

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	6,886	3,976	57.7	2,910	42.3

NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL DE REGIONALES

Período: Enero - Diciembre 2009

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	13,697	9,897	72.3	3,800	27.7

NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL DE REGIONALES

Período: Enero - Diciembre 2010

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	14,471	10,008	69.2	4,463	30.8

** No se incluyen actas de metrología.

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2009

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	21,090	13,822	65.5	7,268	34.5

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2010

DETALLE	TOTAL	ACTAS			
		Sin anomalía	% anomalías	con anomalía	% anomalías
Actas	21,357	13,984	65.5	7,373	34.5

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

FUENTE: ACODECO