

REPORTE ESTADÍSTICO

Octubre 2010



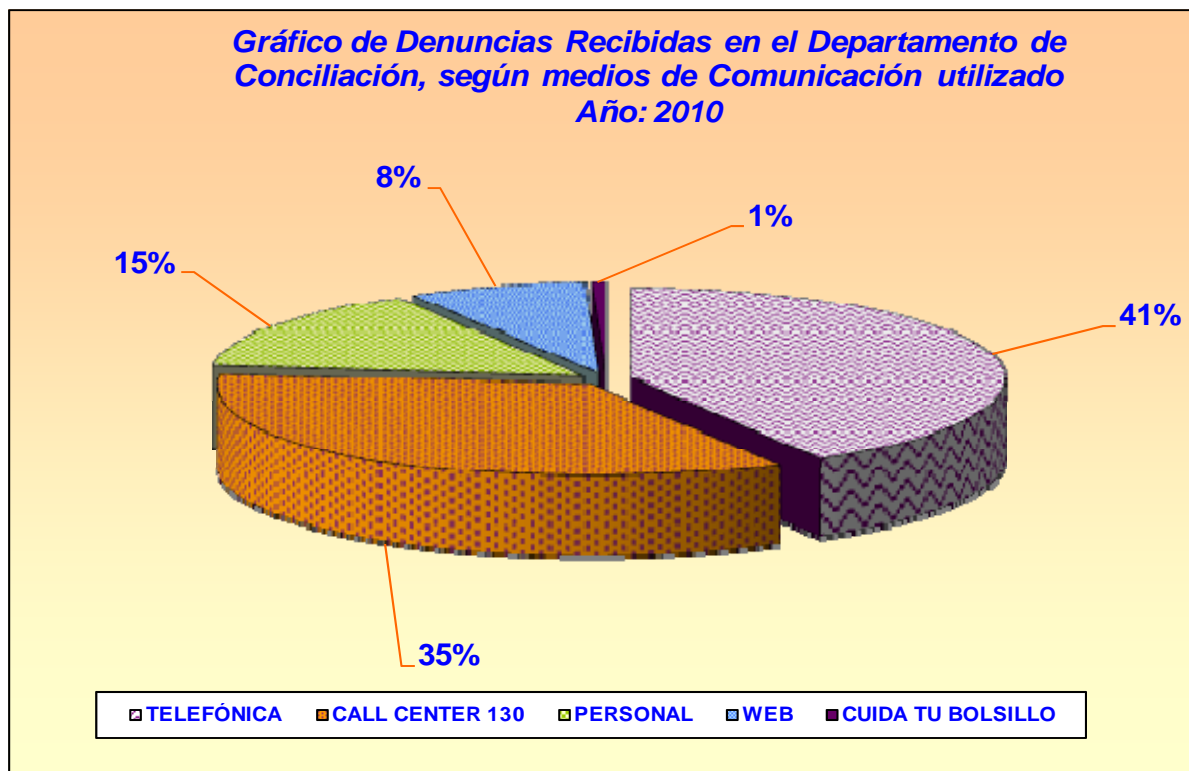
Noviembre, 2010

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

Período: Enero - Octubre 2010

DETALLES	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
TELEFÓNICA	644	41.6
CALL CENTER 130	546	35.2
PERSONAL	231	14.9
WEB	119	7.7
CUIDA TU BOLSILLO	9	0.6
TOTALES	1,549	100.0

Fuente: ACODECO

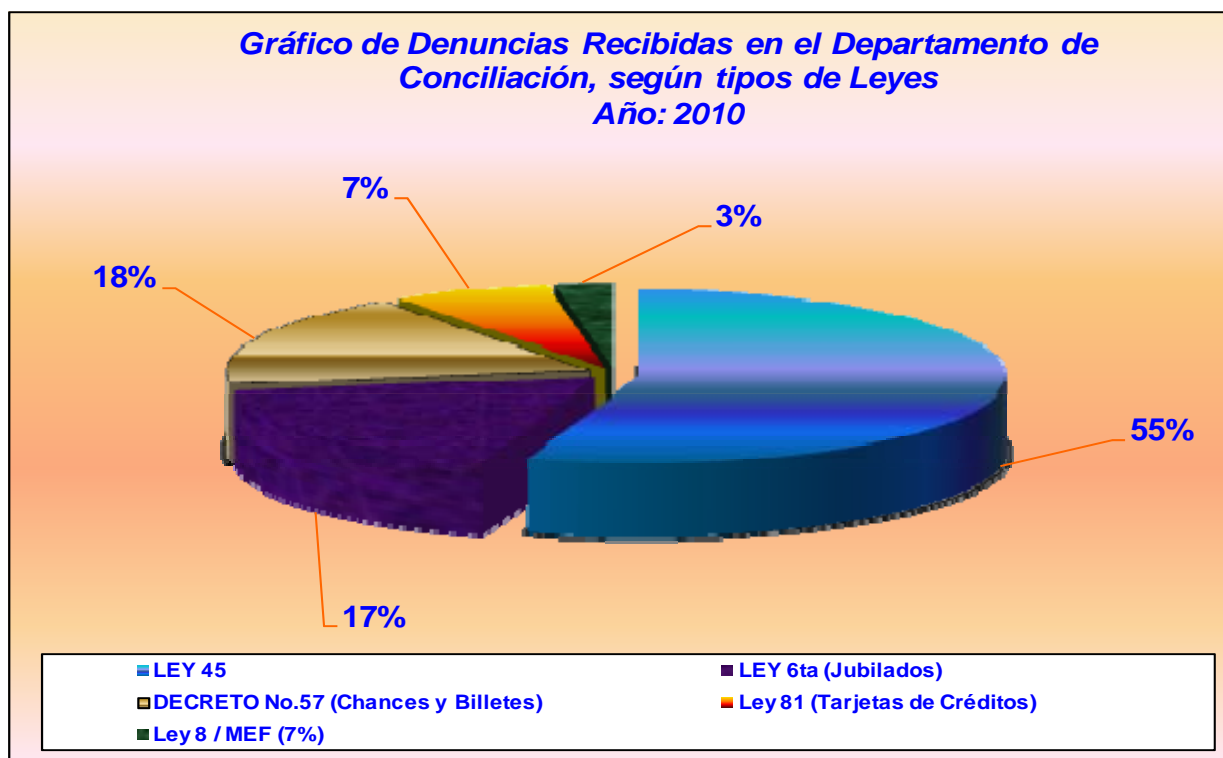


Consolidado de Denuncias Recibidas en el Departamento de Conciliación, según tipos de Leyes

Período: Enero - Octubre 2010

<i>DETALLES</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
LEY 45	852	55.0
LEY 6ta (Jubilados)	271	17.5
DECRETO No.57 (Chances y Billetes)	277	17.9
Ley 81 (Tarjetas de Créditos)	110	7.1
Ley 8 / MEF (7%)	39	2.5
TOTALES	1,549	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	1,238	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-Oct-10	2,304	49,422,257.02

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-Oct-10	1,954	23,795,265.30

* Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2010	7,542	82,791,585.44
--	--------------	----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 11-11-10. Estos datos se mantienen hasta 30 de Noviembre 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 - Octubre 2010

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	808	808
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,496	1,496
INVESTIGACIÓN	Expedientes	439	...	73	366
TOTAL		2,743	2,304	73	366
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	274				

****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%	...	16.63%	83.37%

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Octubre 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	458
Agencia de autos	108
Venta de Autos Usados	106
Hoteles o Planes Vacacionales	25
Mueblerías	21
Universidad	12
Industrial	7
Tarjeta de Crédito	7
Cursos Varios	7
Pinturas	6
Taller de Reparación de Autos	6
Servicios Profesionales	6
Escuela/Colegio	4
Alquiler de Autos	3
Funerarias	3
Servicio de Intermediación	3
Fábricas de Muebles	3
Alarmas	2
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Repuestos para autos	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Joyería/Relojerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Comunicaciones	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Otros	1
Total	808

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	209	25.9	10,198,373.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	186	23.0	9,009,396.82
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	161	19.9	17,179,988.87
VICIOS OCULTOS	74	9.2	4,868,071.82
ACLARACIÓN DE CONTRATO	43	5.3	4,302,627.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	30	3.7	991,857.85
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	24	3.0	71,858.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	2.5	141,144.75
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	2.0	831,713.55
VENTA ENGAÑOSA	14	1.7	390,861.67
COBRO INDEBIDO	13	1.6	494,478.65
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	1.5	160,301.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	28,814.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.2	34,918.52
ABONOS RETENIDOS	1	0.1	39,950.00
TOTAL	808	100.0	48,744,357.86

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 - Octubre 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	151	40.3	7,536,417.20
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	75	20.0	2,529,990.06
DESISTIMIENTO	56	14.9	2,875,402.10
ABANDONO	54	14.4	3,160,548.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	15	4.0	287,214.43
ACUERDO/REPARACIÓN	12	3.2	692,761.46
ACLARACIÓN	5	1.3	12,372.53
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.1	547,550.00
ACUERDO/REEMPLAZO	3	0.8	185,526.00
TOTAL	375	100.0	17,827,782.55

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-10. Datos hasta el 31 de Octubre 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 QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	129	16,850,347.44
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	108	8,510,340.04
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	88	8,705,142.40
VICIOS OCULTOS	50	4,521,794.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	4,280,408.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	15	924,283.66
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	817,993.95
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	458	45,442,416.56

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	95	7,154,627.05
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	39	2,196,639.51
DESISTIMIENTO	34	2,658,211.15
ABANDONO	30	3,024,819.69
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	180,705.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	547,550.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	175,901.00
ACLARACIÓN	1	772.53
TOTAL	215	16,568,427.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-11-10.

***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 - Octubre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BROSTEL COMPANY INC.	16
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	14
DILINTER, S.A.	12
RIETI, S.A.	12
SUCASA	12
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	10
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
ADCO HABITAT	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
COORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	5
COSTA DEL PIJAO, S.A.	5
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
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, 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
CONCEPT INTERPRICES	3
CONDominio ELMARE, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
HOGALIA PANAMA CO INC.	3
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
MIRA GROUP, INC.	3
PACIFIC PLACE, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES, INC.	2
BAY ONE DEVELOPMENT	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
CLAYTON PARK, S.A.	2
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GOLDEN STATE	2
GRANVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO SHAHANI	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA LA COLONIA, 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, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	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 SOPHIA, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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 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
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
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
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA GUIPOR, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA JHEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
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 INVESTIMENT	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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 OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA OF REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, 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	458

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	47	282,506.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	31	160,219.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	96,235.00
VICIOS OCULTOS	7	53,049.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	8,265.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,000.00
TOTAL	106	646,974.97

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	15	75,515.00
DESISTIMIENTO	12	84,475.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	65,576.00
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	54	338,456.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15--11-10.

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 - Octubre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	36
GRUPO JARUM	6
AUTO STOP PANAMA, S.A.	5
ECONO MOTORS GROUP	4
GRUPO PLATINUM CENTER	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	3
CHAMPION MOTOR	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 TRADER PANAMA	1
AUTO UNO PANAMA, S.A.	1
AUTO YAMIR	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
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
PUNTO AUTO COMPANY	1
RASTRO PANAMA	1
SILVER MOTOR	1
SKY MOTORS	1
STREE CAR PANAMA	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
VEL'S CARS	1
TOTAL	106

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	389
Celulares	190
Telefonía	123
TV por Cable	86
Almacén por Departamentos	85
Mueblería/Equipo Electrónico	83
Talleres de Reparación de Autos	58
Inmobiliarias	46
Hoteles o Planes Vacacionales	45
Repuestos y Reparaciones (No autos)	36
Computadoras	31
Cursos de Inglés	25
Mueblerías	25
Internet	22
Repuestos para autos	17
Agencias de Viajes	15
Decoración	15
Joyería/Relojerías	14
Escuelas/Colegio	14
Ópticas	13
Clínicas	12
Almacén de Ropa y Calzados	11
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	10
Venta de Autos Usados	9
Agencia de autos	8
Alquiler de Autos	8
Cursos Varios	8
Eventos Artísticos	7
Ventas por TV	6
Armas	5
Lavanderías o Lavamáticos	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Centros de Estéticas	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Materiales de Construcción	4
Servicio de Intermediación	4
Lineas Aéreas	3
Universidades	3
Alarmas	2
Animales	2
Casa de Empeño	2
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Librerías	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Centros Comerciales	2
Bancos	1
Envío de Dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Venta de Colchones	1
Total	1,496

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	799	53.4	361,755.65
RESOLUCIÓN / CONTRATO	301	20.1	101,256.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	130	8.7	80,059.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	103	6.9	56,398.26
FALTA DE INFORMACIÓN	40	2.7	12,275.90
COBRO INDEBIDO	36	2.4	10,863.99
VENTA ENGAÑOSA	35	2.3	17,271.02
DAÑOS Y PERJUCIOS	26	1.7	24,843.40
CUSTODIA DE BIENES	22	1.5	8,787.14
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	4,253.48
TOTAL	1,495	100.0	677,765.16

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

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	1,496	677,899.16
---------------------------------------	--------------	-------------------

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 - Octubre 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	374	26.0	148,487.47
ACUERDO	219	15.2	70,515.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	206	14.3	81,438.52
P/CONSTANT.DESIST	200	13.9	81,912.24
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	85	5.9	48,030.29
ACUERDO/REEMPLAZO	77	5.3	32,709.65
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	60	4.2	38,076.95
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	49	3.4	26,618.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	49	3.4	35,680.58
ACUERDO/REPARACIÓN	41	2.8	21,096.14
ABANDONADA	37	2.6	13,438.41
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.4	9,754.92
DECLARA/RESUELTO	18	1.3	3,649.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.1	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0.1	1,807.59
TOTAL	1,440	100.0	616,688.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-10. Datos hasta el 31 de Octubre 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 - Octubre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	12,772.56
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	7,388.16
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	2,631.49
COBRO INDEBIDO	1	60.00
TOTAL	46	39,822.11

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	6,414.80
ACUERDO	4	5,014.21
P/CONSTANT.DESIST	4	2,815.32
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
TOTAL	28	19,686.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-11-10.

**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 - Octubre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
CJ BROKERS INV. CORP	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	1
COLINAS DE LAS CUMBRES	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
MONTEROBLE, 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
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
REPARTO TOCUMEN	1
SIVIS, S.A.	1
SUCASA	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	46

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	344	173,692.64
VENTA ENGAÑOSA	12	9,224.91
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1,703.08
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	2,861.68
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	389	193,806.62

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	119	54,344.19
P/CONSTANT.DESIST	62	30,553.76
ACUERDO/REEMPLAZO	47	21,645.54
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	36	13,744.73
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	7,282.51
ACUERDO/REPARACIÓN	17	8,671.37
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	17	9,263.09
ACUERDO	12	8,545.34
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	10	3,282.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	3,113.90
ABANDONADA	5	2,198.79
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	2,357.45
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
TOTAL	353	165,540.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-10.

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 - Octubre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	59
AUDIO FOTO	51
ELEKTRA	36
RAENCO	19
MULTIMAX	16
DO IT CENTER	14
HOMETEK	13
CENTRO DE AGENCIAS	12
CASA GALA	11
PHOTURA	11
MACRO	10
RODELAG	9
FOTO SONIDO	8
SOUND AND MUSIC	8
TITANTRONICS	8
PANACINE	6
PLATINA	5
SERFRASA	5
UNICA	5
CONFORT	4
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	4
DIGITAL CITY	4
E-VISION,S.A.	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
REFRI HOGAR	2
SONICEL	2
TECHSAFE	2
TECNO VISION	2
ANCON STORE	1
BOMBASA	1
CAMARA SERVICES	1
CITYWATCH ELECTRONIC	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
DIMPELL, 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
PACOSA	1
PANACELL	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
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMARTPHONE, S.A.	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECHNOLOGY.COM	1
TOTAL	389

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	143	19,227.23
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	2,248.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
VENTA ENGAÑOSA	6	1,116.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	897.97
FALTA DE INFORMACIÓN	5	886.39
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
COBRO INDEBIDO	2	91.88
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	289.99
TOTAL	190	28,860.98

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	55	6,463.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	35	5,136.61
P/CONSTANT.DESIST	33	5,555.13
ACUERDO	32	2,385.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	11	2,728.44
ACUERDO/REEMPLAZO	10	1,927.98
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
ABANDONADA	9	770.49
ACUERDO/REPARACIÓN	7	1,376.91
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	745.53
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	222.49
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TOTAL	217	29,618.53

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-11-10.

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 - Octubre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	25
MOVICELL	14
CABLE & WIRELESS	12
CLARO PANAMA, S.A.	10
TECNI CELL, S.A.	7
DIGICEL	6
MUNDO CELULAR	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
NET@CELL'S	5
SONICEL	5
GANGA CELULAR	4
ITC PANAMÁ	4
LUXMARCHE	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
I-TEKK	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
CELULANDIA	2
CELULAR H	2
CELULARES INTERNACIONALES	2
CELULARES SANG	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
METRO MOVIL, S.A.	2
NOVEDADES C. LI	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
SUPER MOVIL	2
UNICELL INC.	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELL TECH INC.	1
CELLULAR COM	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
FASHION CELULAR	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
ISADEL CELL PHONE, S.A.	1
LI CELULAR'S	1
MAGIC CELL & MAS	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	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
PRO-CELL	1
PUNTO CELULAR	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
SPEED TALK	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	190

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	98	27.1	4,601,938.57
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	23.5	4,378,960.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	65	18.0	4,562,722.69
VICIOS OCULTOS	32	8.8	2,559,324.97
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	5.0	2,228,742.77
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	3.6	398,501.48
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.5	631,538.70
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	2.2	234,953.82
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	6	1.7	236,033.52
COBRO INDEBIDO	5	1.4	92,671.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1.4	20,083.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	1.4	78,093.39
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	0.8	2,760.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.8	24,850.00
CUSTODIA DE BIENES	3	0.8	37,561.52
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	362	100.0	20,158,670.68

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 - Octubre 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	70	50.4	2,777,036.54
SENTENCIA A FAVOR	14	10.1	372,606.80
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	3.6	82,920.65
ACUERDO JUDICIAL	1	0.7	9,850.00
ABANDONO	49	35.3	2,108,379.78
TOTAL	139	100.0	5,350,793.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-10. Datos hasta el 31 de Octubre 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 - Octubre 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	47	51.6	2,090,823.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	15.4	1,387,283.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	9.9	647,544.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	8	8.8	380,233.52
VICIOS OCULTOS	7	7.7	756,065.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	4.4	386,400.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.1	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.1	313,764.00
TOTAL	91	100.0	5,980,113.71

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	37	40.7	3,284,868.62
Bienes y Raices	23	25.3	2,157,767.00
Agencia de autos	18	19.8	356,373.64
Venta de Autos Usados	7	7.7	45,156.45
Hoteles o Planes Vacacionales	2	2.2	8,800.00
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1	1.1	2,545.00
Escuela/Colegio	1	1.1	3,648.00
Universidad	1	1.1	5,955.00
Remodelación	1	1.1	115,000.00
TOTAL	91	100.0	5,980,113.71

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2010 (octubre)

	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.9	...
2007	56	15.3	1,162,188.01
2008	58	15.8	1,165,958.76
2009	71	19.4	3,177,387.81
2010	174	47.5	10,935,148.23
TOTAL	366	100.0	16,440,682.81

FUENTE: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	9,952	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	6,288	1,497,692.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	4,406	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	571	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	642	227,035.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	500	68,360.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	321	-

**** 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 - OCTUBRE 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	103	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	66	23,900.00
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)	4	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	452	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	128	192,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	137	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	74	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	41	40,200.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	7,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	19	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 12/11/10. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 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 - Octubre 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	8	0.9	661,890.90
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	-
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	-
FALTA DE INFORMACIÓN	5	0.6	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	50	5.8	-
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	52	6.0	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	-
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.1	-
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	36	4.1	-
CINTILLO NO LEGIBLE	143	16.5	-
FALTA DE INFORMACIÓN	28	3.2	-
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	67	7.7	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.3	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.5	-
PUBLICIDAD CONFUSA	26	3.0	-
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.6	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.1	-
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	204	23.5	-
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	1.6	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	20	2.3	-
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	10	1.2	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	62	7.1	-
VENTA ESPECIAL SAN FALTA	123	14.2	-
	868	100.0	673,423.85
VERIFICACIÓN	58	100.0	-

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2010

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	93	29.1	0.00
SUSPENDIÓ	193	60.3	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	18	5.6	0.00
QUEJAS			
HONRARON	2	0.6	350.00
DESISTIMADA	8	2.5	0.00
ABANDONADA	6	1.9	24.95
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	320	100.0	374.95

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 - Octubre 2010

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	62
PRENSA	261
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	4
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	396

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-oct)	11,471	6,190	17,661
TOTAL	49,617	30,118	79,735

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-oct)	2,763		2,763
TOTAL	19,820	11,352	31,172

*** 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 PANAMA

AÑOS: 2006 - 2010

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS				
		2006	2007	2008	2009	2010 (octubre)
		192,386	359,340	172,441	267,522	167,252
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	127,504
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	28,272
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	6,449
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	2,646
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	160
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	393
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	56
Venta atada	productos	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,412
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	21
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	-	-	-	-	104
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	91
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	-	-	-	-	27
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	67

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 (octubre)
		1,498	117,285	13,052
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	37
Incumplimiento de falta de información *	marcas	-	-	58
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	12,542
Incumplimiento de calidad de legumbres secas 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	73
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	174
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17

* 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 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, ojaldras, arroz especial ajos, chow men, queso blanco, tostadas integral; Octubre: Tortillas, alimentos para perros, Yogurt, porotos, pan, te, arroz especial, lenteja.

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

FUENTE: ACODECO