

# **REPORTE ESTADÍSTICO**

**Julio 2010**



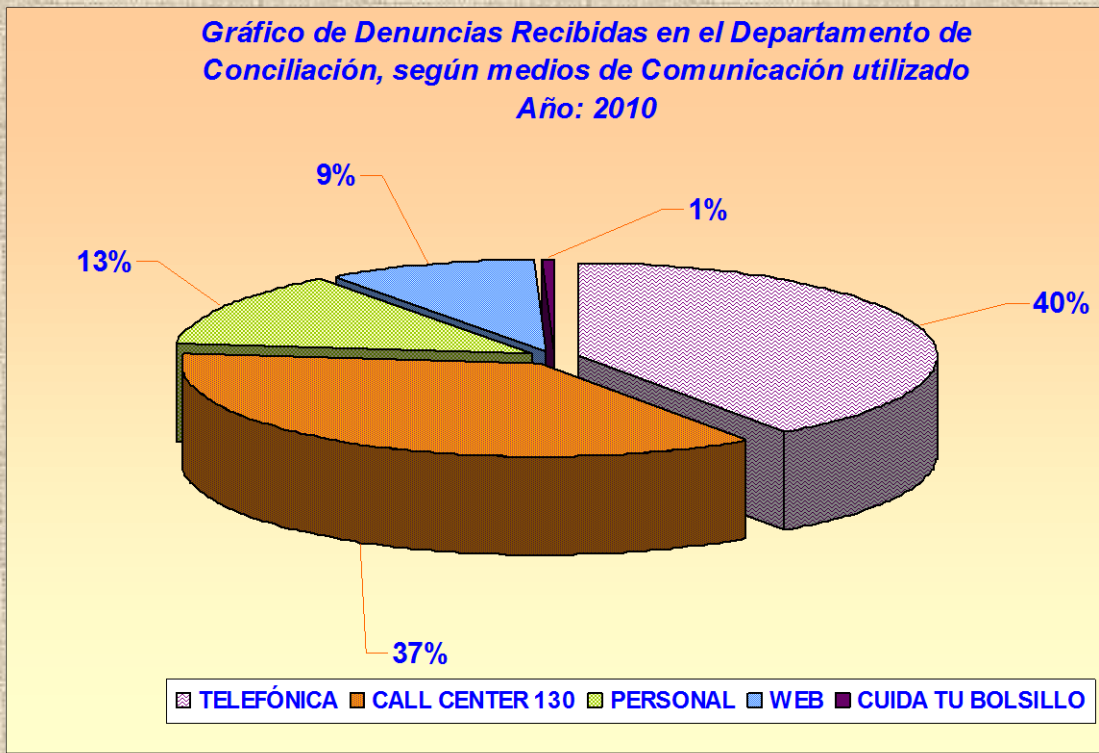
**Agosto, 2010**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>DETALLES</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
TELEFÓNICA	378	40.2
CALL CENTER 130	344	36.6
PERSONAL	125	13.3
WEB	89	9.5
CUIDA TU BOLSILLO	5	0.5
<b>TOTALES</b>	<b>941</b>	<b>100.0</b>

**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-Jul-10	1,569	35,274,916.42

**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*	1,685	23,821,381.30
Ene-Jul-10	1,319	14,600,292.22

*\* Datos revisados.*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2010</b>	<b>6,906</b>	<b>73,565,687.36</b>
--	--------------	----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 04-08-10. Estos datos se mantienen hasta 31 de Agosto 2010; después de esta fecha los datos se actualizan.*

*FUENTE: AGODECO*

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	584	584	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	985	985	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	327	...	59	268
<b>TOTAL</b>		<b>1,896</b>	<b>1,569</b>	<b>59</b>	<b>268</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	68				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	271				

**\*\*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**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	...	18.04%	81.96%

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	340
Agencia de autos	76
Venta de Autos Usados	76
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblerías	16
Universidad	12
Industrial	7
Tarjeta de Crédito	7
Pinturas	3
Taller de Reparación de Autos	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Servicio de Intermediación	2
Escuela/Colegio	2
Fábricas de Muebles	2
Agencias de Viajes	1
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>584</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	166	28.4	8,754,772.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	127	21.7	5,788,175.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	116	19.9	12,953,196.05
VICIOS OCULTOS	47	8.0	2,680,291.34
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	5.1	2,583,895.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	25	4.3	933,356.95
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	20	3.4	68,364.30
COBRO INDEBIDO	11	1.9	491,137.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1.7	54,407.88
VENTA ENGAÑOSA	10	1.7	177,686.67
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	1.7	89,733.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.4	187,814.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.3	18,814.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.3	34,918.52
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100.0</b>	<b>34,816,564.16</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.*

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	85	35.7	3,330,962.06
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	56	23.5	1,855,239.01
DESISTIMIENTO	36	15.1	1,568,682.10
ABANDONO	34	14.3	2,396,110.11
ACUERDO/REPARACIÓN	12	5.0	692,761.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	4.2	155,942.43
ACLARACIÓN	3	1.3	12,372.53
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.8	9,625.00
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100.0</b>	<b>10,021,694.70</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de julio 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 - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	12,722,136.61
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	76	7,687,164.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	5,426,204.79
VICIOS OCULTOS	36	2,521,698.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	27	2,565,876.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	878,722.76
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	187,068.00
VENTA ENGAÑOSA	5	131,380.00
COBRO INDEBIDO	3	329,287.51
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	56,805.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	27,564.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
CUSTODIA DE BIENES	1	32,042.04
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>32,571,507.39</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	48	3,072,750.89
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	1,609,917.00
DESISTIMIENTO	22	1,438,278.10
ABANDONO	19	2,353,723.91
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACLARACIÓN	1	772.53
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>9,164,948.89</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 04-08-10.

\*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**

*Periodo: Enero - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	12
DILINTER, S.A.	11
RIETI, S.A.	10
BROSTEL COMPANY INC.	7
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	7
SUCASA	7
ADCO HABITAT	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
TECHNO HOUSE	5
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	3
COSTA SUR CLUB PIJAO S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA LA COLONIA, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA MONTE ROBLE, S.A	2
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA BAIT, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA HAUS, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
A.U.G. Y ASOCIADOS	1
ADMACO CORP.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
BAY ONE DEVELOPMENT	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BUSSINES PANAMA REAL STATE CORP.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASAS DE 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
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	1
COMERCIALES DEL ITSMO	1
CONDominio ELMARE, S.A.	1
CONNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, S.A.	1
CORPORACION MARE, S.A.	1
CORPORACION VISTA DEL PARKE, S.A.	1
CUATRO-ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
DIVISA	1
DOS MARES VIEW	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
GOLDEN STATE	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SHAHANI	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, 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 PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, 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 SARMEL, 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
MIRA GROUP. INC.	1
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTERPRISE INC	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC BAY REALTY, S.A.	1
PACIFICA HILLS 400 S.A.	1
PARQUE CENTENARIO S.A	1
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PLANIFICACION Y CONSTRUCCION DE PROYECTOS URB	1
PRESENT INVESTMENT	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA DE INVERSIONES SUIZA PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA GEVIR, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, 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
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, 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
RÜTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, S.A.	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 INVESTMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
XAROT PLACEMENT CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	36	223,080.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	20	97,733.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	63,750.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>444,634.00</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	11	47,140.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	53,276.00
DESISTIMIENTO	9	57,475.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	12,875.00
ABANDONO	3	13,670.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>222,981.00</b>

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

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 - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR S BOULEVARD	25
AUTO STOP, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
GRUPO PLATINUM CENTER	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	3
CHAMPION MOTOR	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
MOY CLINIC CAR	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO TALIA	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
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. ( AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
MOTORES NATALY	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL S CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6	1.0	11,532.95
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	0.7	7,110.91
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	35	5.9	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	29	4.9	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.2	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	23	3.9	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	109	18.5	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	15	2.5	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	53	9.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.5	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	3	0.5	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	25	4.2	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.8	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.2	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	153	25.9	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	7	1.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	9	1.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	7	1.2	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	44	7.5	0.00
VENTA ESPECIAL SAN FALTA	56	9.5	0.00
	<b>590</b>	<b>100.0</b>	<b>18,643.86</b>
VERIFICACIÓN	43	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 - Julio 2010**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICIO</b>			
RECTIFICÓ	79	29.6	0.00
SUSPENDIÓ	163	61.0	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	13	4.9	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRARON	1	0.4	300.00
DESISTIMADA	6	2.2	0.00
ABANDONADA	5	1.9	24.95
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>100.0</b>	<b>324.95</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de julio 2010.*

*Fuente: ACODECO*



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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	244
Celulares	122
Comunicaciones/Telefonía	82
Almacén por Departamentos	67
TV por Cable	47
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Talleres de Reparación de Autos	43
Computadoras	29
Inmobiliarias	24
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Mueblerías	21
Repuestos y Reparaciones (No autos)	21
Cursos de Inglés	20
Internet	20
Decoración	14
Repuestos para autos	12
Agencias de Viajes	11
Escuelas/Colegio	11
Ópticas	11
Joyería/Relojerías	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Almacén de Ropa y Calzados	7
Alquiler de Autos	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Agencia de autos	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Armas	4
Clínicas	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Eventos Artísticos	4
Cursos Varios	4
Centros de Estéticas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Materiales de Construcción	3
Servicio de Intermediación	3
Estaciones de Gasolinas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Líneas Aéreas	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Universidades	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Casa de Empeño	1
Constructoras	1
Estudios de Fotografías	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Centros Comerciales	1
<b>Total</b>	<b>985</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	530	53.9	253,898.51
RESOLUCIÓN / CONTRATO	210	21.3	84,355.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	74	7.5	44,487.25
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	70	7.1	34,257.32
COBRO INDEBIDO	25	2.5	3,854.21
VENTA ENGAÑOSA	23	2.3	10,083.78
FALTA DE INFORMACIÓN	22	2.2	4,155.63
CUSTODIA DE BIENES	15	1.5	7,220.42
DAÑOS Y PERJUCIOS	12	1.2	11,652.66
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.3	4,253.48
<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>100.0</b>	<b>458,218.26</b>

*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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR</b>
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	100.0	134.00
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>134.00</b>

<b>TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS-2010</b>	<b>985</b>	<b>458,352.26</b>
---------------------------------------	------------	-------------------

*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 - Julio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/. )</b>
DESISTIMIENTO	271	27.7	107,609.71
P/CONSTANT.DESIST	140	14.3	55,320.05
ACUERDO	133	13.6	48,573.50
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	133	13.6	56,960.40
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	61	6.2	35,723.71
ACUERDO/REEMPLAZO	54	5.5	23,787.15
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	45	4.6	28,525.42
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	36	3.7	23,148.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	34	3.5	20,028.57
ACUERDO/REPARACIÓN	25	2.6	12,948.72
ABANDONADA	16	1.6	3,752.38
RESOLUCIÓN/REPARAR	14	1.4	7,637.43
DECLARA/RESUELTO	13	1.3	1,291.04
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.2	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
<b>TOTAL</b>	<b>979</b>	<b>100.0</b>	<b>428,780.27</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de Julio 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 - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	625.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	2,631.49
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26,919.05</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	4,719.80
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14,516.42</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-08-10.*

*\*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 - Julio 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
CJ BROKERS INV. CORP	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA SU CASA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	213	106,599.07
RESOLUCIÓN / CONTRATO	8	3,232.65
VENTA ENGAÑOSA	7	6,159.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	1,212.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
COBRO INDEBIDO	3	154.48
FALTA DE INFORMACIÓN	2	417.87
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>121,510.21</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	79	35,446.49
P/CONSTANT.DESIST	35	18,724.71
ACUERDO/REEMPLAZO	28	13,653.15
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	11,202.59
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	4,541.22
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	4,488.10
ACUERDO/REPARACIÓN	9	5,704.27
ACUERDO	7	4,745.44
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	6	1,332.52
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	2,913.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ABANDONADA	1	630.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>104,426.59</b>

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

*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 - Julio 2010

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUDIO FOTO	38
PANAFOTO	38
ELEKTRA	21
MULTIMAX	11
DO IT CENTER	10
TITANTRONICS	8
PHOTURA	7
RAENCO	7
SOUND AND MUSIC	7
CASA GALA	6
HOMETEK	6
RODELAG	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
PANACINE	5
FOTO SONIDO	4
MACRO	4
CONFORT	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	3
PLATINA	3
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SERFRASA	2
TECH & HOUSE	2
UNICA	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CRÉDITOS BAHIA	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION,S.A.	1
EL FUERTE	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	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
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA EL BAYANO, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFCO	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
REFRI HOGAR	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SONICEL	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECNO VISION	1
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	83	10,759.37
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
VENTA ENGAÑOSA	5	981.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	869.97
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
FALTA DE INFORMACIÓN	2	401.15
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>18,412.29</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	36	3,818.07
P/CONSTANT.DESIST	26	3,983.69
ACUERDO	25	1,525.86
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	16	2,459.13
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	2,543.49
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,765.29
ABANDONADA	4	234.43
ACUERDO/REPARACIÓN	4	677.47
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	636.25
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>20,132.22</b>

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

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 - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CABLE & WIRELESS	10
MOVICELL	10
TELEFONICA MOVISTAR	10
CLARO PANAMA, S.A.	9
CELL NUMBER ONE	5
DIGICEL	5
LUXMARCHE	4
MUNDO CELULAR	4
NET@CELL'S	4
TECNI CELL,S.A.	4
I-TEKK	3
NOVEDADES KING MOVIL	3
SONICEL	3
CELULANDIA	2
ELY SHOP	2
GANGA CELULAR	2
ITC PANAMÁ	2
PANACELL	2
PANAMA CELULAR ONE NET	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MBMOVI	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

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

**PERIODO: ENERO - JULIO 2010**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	3,778	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,599	1,107,666.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	3,192	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	418	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	1,020	362,645.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	546	96,385.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	214	-

**\*\* 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 - JULIO 2010**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	72	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	48	19,300.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	6	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	650.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	333	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	85	139,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	72	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	35	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	29	22,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	12	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 05/08/10. Estos datos se mantienen hasta 31 de agosto 2010; después de esta fecha los datos son actualizados.**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	67	28.5	3,057,015.11
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	46	19.6	1,883,660.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	17.9	3,213,772.35
VICIOS OCULTOS	28	11.9	1,973,186.97
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	5.5	418,121.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	5.1	1,680,850.52
ANULACIÓN DE CONTRATOS	6	2.6	230,078.14
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	1.7	143,064.03
COBRO INDEBIDO	3	1.3	227,241.54
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	0.9	2,760.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	0.9	4,774.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	6,298.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.9	24,289.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.9	34,685.04
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	0.9	9,543.39
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	0.9	112,449.00
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100.0</b>	<b>13,021,789.11</b>

*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 - Julio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	49	48.0	2,108,379.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	45	44.1	1,756,846.67
SENTENCIA A FAVOR	8	7.8	284,590.80
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>4,149,817.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de julio 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 - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	31.1	890,879.97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	22.2	1,030,214.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	17.8	534,199.00
VICIOS OCULTOS	5	11.1	222,200.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	4	8.9	256,649.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	4.4	107,258.40
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	2.2	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.2	14,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>3,073,850.87</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	25	55.6	2,531,453.12
AGENCIAS DE AUTOS	9	20.0	190,895.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	13.3	36,890.00
BIENES Y RAICES	4	8.9	199,612.75
REMODELACIÓN	1	2.2	115,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>3,073,850.87</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2010 (julio)**

	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006</b>	7	2.8	...
<b>2007</b>	56	22.2	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	23.0	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	28.2	3,177,387.81
<b>2010</b>	60	23.8	3,531,261.50
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100.0</b>	<b>9,036,796.08</b>

**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 (julio)
		1,498	117,285	8,888
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	24
Incumplimiento de falta de información *	marcas	-	-	4
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	106
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado "CONTENIDO NETO**	lotes	988	116,774	8,518
Incumplimiento de calidad de legumbres secas porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	-
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	72
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	128
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	-

\* En el mes de abril 2001 en información comercial el dato que se refleja es por marca en este caso el huevo marca Caribeño.

\*\*Contenido Neto incluye el Pan,Gas de cocina, pañales, Productos pre-empacados; suavizantes, Corn Flake y Tintes. remolchas enlatadas,maiza en cremas, guandúes verdes,huevos,rosas de pan. Pimientos rojos y hongos enlatados, aceitunas verdes, piñas en rebanadas,lavaplatos en crema,detergente en polvo,cuadernos y libretas escolares,sardinas, atún y gas en el interior.papel higiénico,nectares mango,juoas de uva y manzanas,talco.

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 (julio)
		192,386	359,340	172,441	267,522	111,959
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	83,355
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	21,284
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	3,753
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	1,822
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	147
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	149
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	46
Venta atada	productos	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,227
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	15
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	-	-	-	-	71
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	43
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	2
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	4
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	4
Artículo No:38 Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	21
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	27

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