

REPORTE ESTADÍSTICO

Agosto 2010



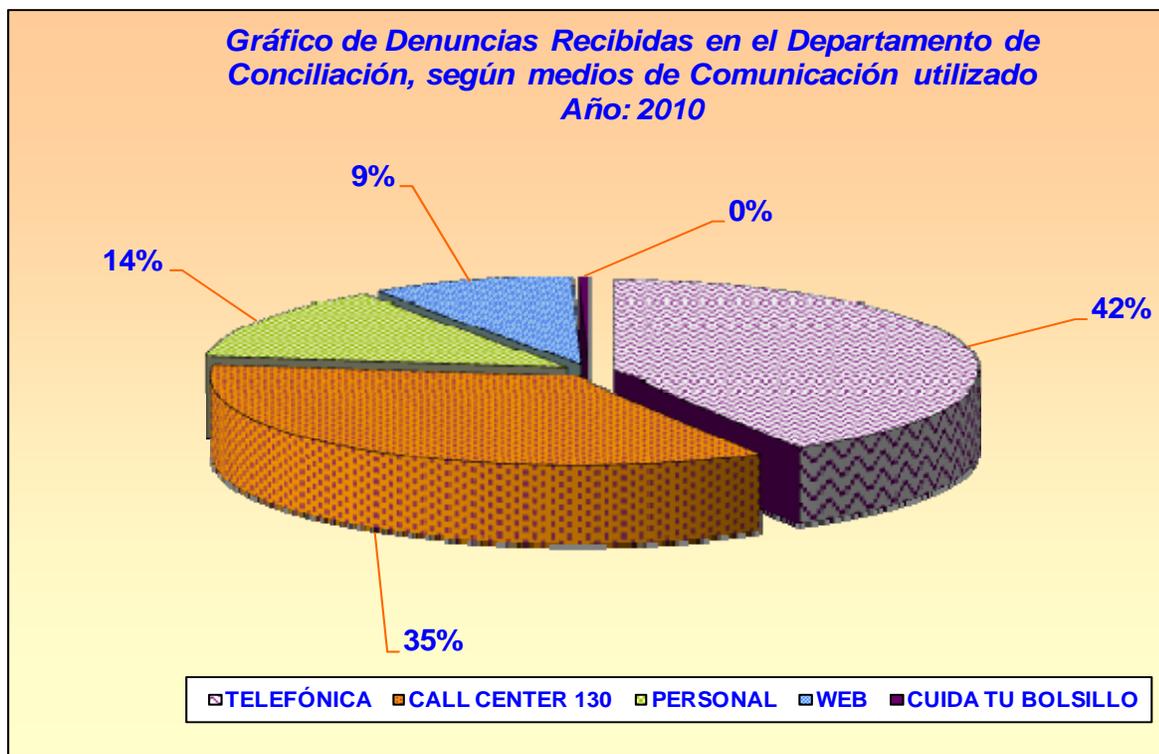
Septiembre, 2010

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

Período: Enero - Agosto 2010

DETALLES	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
TELEFÓNICA	469	41.6
CALL CENTER 130	398	35.3
PERSONAL	154	13.7
WEB	101	9.0
CUIDA TU BOLSILLO	5	0.4
TOTALES	1,127	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-Ago-10	1,841	40,469,149.32

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-Ago-10	1,538	18,467,668.81

** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2010	7,125	77,433,063.95
--	--------------	----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 03-09-10. Estos datos se mantienen hasta 30 de Septiembre 2010; después de esta fecha los datos se actualizan.

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

Período: Enero - Agosto 2010

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	670	670
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,171	1,171
INVESTIGACIÓN	Expedientes	362	...	66	296
TOTAL		2,203	1,841	66	296
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	69				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	275				

****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%	...	18.23%	81.77%

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Agosto 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	393
Agencia de autos	86
Venta de Autos Usados	82
Hoteles o Planes Vacacionales	21
Mueblerías	17
Universidad	12
Industrial	7
Tarjeta de Crédito	7
Servicios Profesionales	6
Taller de Reparación de Autos	5
Pinturas	4
Escuela/Colegio	4
Servicio de Intermediación	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Fábricas de Muebles	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Cursos de Inglés	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
Total	670

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	181	27.0	9,332,505.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	152	22.7	7,135,933.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	133	19.9	14,661,980.65
VICIOS OCULTOS	50	7.5	2,801,117.81
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	5.5	3,397,981.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	30	4.5	991,857.85
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	21	3.1	68,364.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	2.2	86,267.41
VENTA ENGAÑOSA	13	1.9	346,361.67
COBRO INDEBIDO	12	1.8	494,478.65
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	1.6	366,864.92
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	1.5	152,233.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.3	18,814.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.3	34,918.52
ABONOS RETENIDOS	1	0.1	39,950.00
TOTAL	670	100.0	39,929,629.05

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 - Agosto 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	108	37.6	5,014,893.83
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	63	22.0	2,192,731.49
DESISTIMIENTO	49	17.1	2,504,048.42
ABANDONO	39	13.6	2,561,588.99
ACUERDO/REPARACIÓN	12	4.2	692,761.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	3.8	159,312.43
ACLARACIÓN	3	1.0	12,372.53
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.7	9,625.00
TOTAL	287	100.0	13,147,334.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-09-10. Datos hasta el 31 de agosto 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 - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	106	14,355,721.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	93	6,717,087.04
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	82	8,106,052.30
VICIOS OCULTOS	38	2,624,029.66
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	3,379,962.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	15	924,283.66
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	366,118.00
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	393	37,305,360.61

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	63	4,706,913.68
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	34	1,921,807.51
DESISTIMIENTO	28	2,291,057.47
ABANDONO	21	2,504,223.91
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACLARACIÓN	1	772.53
TOTAL	156	12,114,281.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.

**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 - Agosto 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	14
BROSTEL COMPANY INC.	12
DILINTER, S.A.	11
RIETI, S.A.	10
SUCASA	10
PROVIVIENDA	9
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
ADCO HABITAT	6
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
LANDSCAPE VISION CORPORATION	5
TECHNO HOUSE	5
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	4
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	4
COSTA SUR CLUB PIJAO	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
A.U.G. Y ASOCIADOS	3
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
DESARROLLO 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
INVERSIONES INMOBILIARIA BAIT, S.A	3
PACIFIC PLACE, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GOLDEN STATE	2
GRUPO LETSA	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA MONTEROBLE, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
MIRA GROUP, INC.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	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
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
7,400, S.A.	1
ADMACO CORP.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
APLITEC PANAMA, 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
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
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	1
COMERCIALES DEL ITSMO	1
CONDominio ELMARE, S.A.	1
CONNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, S.A.	1
CORPORACION MARE, S.A.	1
CORPORACION VISTA DEL PARKE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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 LA FORESTA, 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
DIVISA	1
DOS MARES VIEW	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EMPRESAS DE INVERSIONES ARANGO, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SHAHANI	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA 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 PACPOINT, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
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
PROMOCIONE Y EVENTOS MILLA 8,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	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 GEVIR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA OF REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA PANAMERICANA, S.A.	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
RPROMOTORA 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
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	393

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	38	236,630.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	23	118,408.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	92,650.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	82	507,759.00

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	12	53,965.00
DESISTIMIENTO	11	80,275.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	53,276.00
ABANDONO	5	28,070.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	12,875.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	46	267,006.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08--09-10.

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 - Agosto 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	26
GRUPO JARUM	5
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
ECONO MOTORS GROUP	3
GRUPO PLATINUM CENTER	3
AUTO STOP	2
AUTO STOP PANAMA, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
MOY CLINIC CAR	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO STOP, S.A.	1
AUTO TALIA	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
AUTOS ESPAÑA	1
AUTOS NATALY	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	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
PATEL AUTO	1
PLATINUM MOTOR	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
RASTRO PANAMA	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL`S CARS	1
TOTAL	82

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	300
Celulares	149
Telefonía	91
Almacén por Departamentos	74
TV por Cable	64
Mueblería/Equipo Electrónico	63
Talleres de Reparación de Autos	49
Repuestos y Reparaciones (No autos)	31
Computadoras	29
Hoteles o Planes Vacacionales	28
Inmobiliarias	27
Cursos de Inglés	24
Mueblerías	23
Internet	21
Decoración	15
Repuestos para autos	14
Agencias de Viajes	13
Joyería/Relojerías	11
Escuelas/Colegio	11
Ópticas	11
Almacén de Ropa y Calzados	9
Clínicas	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Alquiler de Autos	7
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Eventos Artísticos	6
Agencia de autos	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Cursos Varios	5
Armas	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Centros de Estéticas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Lineas Aéreas	3
Materiales de Construcción	3
Universidades	3
Casa de Empeño	2
Estaciones de Gasolinas	2
Lavaderías o Lavamáticos	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Centros Comerciales	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Constructoras	1
Estudios de Fotografías	1
Courrier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Total	1,171

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	630	53.8	295,088.25
RESOLUCIÓN / CONTRATO	245	20.9	94,965.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	89	7.6	49,476.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	80	6.8	41,334.37
COBRO INDEBIDO	32	2.7	7,976.99
FALTA DE INFORMACIÓN	28	2.4	6,870.15
VENTA ENGAÑOSA	24	2.1	11,552.73
DAÑOS Y PERJUCIOS	21	1.8	19,556.72
CUSTODIA DE BIENES	18	1.5	8,311.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.3	4,253.48
TOTAL	1,170	100.0	539,386.27

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	1,171	539,520.27
---------------------------------------	--------------	-------------------

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 - Agosto 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	301	26.6	118,922.63
ABANDONADA	19	1.7	5,428.22
ACUERDO	165	14.6	58,110.03
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	70	6.2	42,220.58
ACUERDO/REPARACIÓN	29	2.6	15,277.85
ACUERDO/REEMPLAZO	59	5.2	25,930.49
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	52	4.6	35,701.18
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	44	3.9	24,839.51
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	149	13.2	60,805.68
P/CONSTANT.DESIST	165	14.6	67,585.14
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.8	9,754.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	38	3.4	26,375.05
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
DECLARA/RESUELTO	16	1.4	3,305.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.2	2,671.40
TOTAL	1,131	100.0	497,729.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-09-10. Datos hasta el 30 de Agosto 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 - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,040.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	2,631.49
COBRO INDEBIDO	1	60.00
TOTAL	27	27,394.05

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	5,814.80
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
ACUERDO	3	4,812.42
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
TOTAL	24	17,991.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.

**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 - Agosto 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	3
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
CJ BROKERS INV. CORP	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	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
TOTAL	27

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	263	133,034.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1,703.08
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
VENTA ENGAÑOSA	7	6,159.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
COBRO INDEBIDO	3	154.48
FALTA DE INFORMACIÓN	3	444.61
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
TOTAL	300	148,517.34

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	87	38,330.19
P/CONSTANT.DESIST	47	24,361.40
ACUERDO/REEMPLAZO	33	15,796.49
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	29	11,647.09
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	15	8,041.48
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	5,621.16
ACUERDO/REPARACIÓN	11	6,871.21
ACUERDO	10	6,421.88
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	2,067.02
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	3,113.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ABANDONADA	2	892.98
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
TOTAL	264	124,209.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.

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 - Agosto 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	46
AUDIO FOTO	41
ELEKTRA	28
RAENCO	15
MULTIMAX	14
DO IT CENTER	10
PHOTURA	9
RODELAG	8
SOUND AND MUSIC	8
TITANTRONICS	8
CASA GALA	7
CENTRO DE AGENCIAS	7
HOMETEK	7
MACRO	7
FOTO SONIDO	5
PANACINE	5
PLATINA	5
CONFORT	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	3
SERFRASA	3
TECH & HOUSE	3
UNICA	3
DIGITAL CITY	2
EL PALACIO COMERCIAL	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SONICEL	2
TECHSAFE	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS BAHIA	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION,S.A.	1
EL FUERTE	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	1
ELECTRONICA 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
LEY´S	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 HOGAR	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECNO VISION	1
TOTAL	300

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	106	14,526.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	897.97
VENTA ENGAÑOSA	5	981.39
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
FALTA DE INFORMACIÓN	3	551.15
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	289.99
TOTAL	148	22,647.71

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	41	4,301.60
P/CONSTANT.DESIST	30	5,044.64
ACUERDO	27	1,773.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	2,931.46
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2,653.44
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,765.29
ABANDONADA	5	377.29
ACUERDO/REPARACIÓN	5	719.46
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	636.25
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
TOTAL	167	22,691.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.

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 - Agosto 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICA MOVISTAR	17
MOVICELL	11
CABLE & WIRELESS	10
CLARO PANAMA, S.A.	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE	5
TECNI CELL,S.A.	5
LUXMARCHE	4
MUNDO CELULAR	4
NET@CELL 'S	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
GANGA CELULAR	3
I-TEKK	3
ITC PANAMÁ	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
SONICEL	3
CELULANDIA	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
PANACELL	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULAR H	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
HAILEY MOVIL	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
PUNTO CELULAR	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
SMARTPHONE, S.A.	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	148

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	80	27.7	3,843,530.62
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	55	19.0	3,955,762.35
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	54	18.7	2,141,533.79
VICIOS OCULTOS	34	11.8	2,912,529.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	4.5	1,743,350.52
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	4.5	418,121.48
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	2.8	237,903.82
COBRO INDEBIDO	6	2.1	315,771.54
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.1	204,664.03
VENTA ENGAÑOSA	4	1.4	41,098.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	1.0	2,760.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	1.0	10,251.91
CUSTODIA DE BIENES	3	1.0	37,561.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	1.0	12,343.39
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.7	24,289.28
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	0.7	112,449.00
TOTAL	289	100.0	16,013,920.39

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 - Agosto 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B./)
ABANDONO	49	40.8	2,108,379.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	59	49.2	2,330,514.10
SENTENCIA A FAVOR	9	7.5	313,850.80
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	2.5	69,860.00
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
TOTAL	120	100.0	4,822,604.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-09-10. Datos hasta el 30 de Agosto 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 - Agosto 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	22	56.4	1,236,871.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.9	536,093.75
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	10.3	386,400.00
VICIOS OCULTOS	3	7.7	104,920.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	5.1	112,449.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.6	313,764.00
TOTAL	39	100.0	2,690,498.69

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	18	46.2	1,512,905.97
Bienes y Raices	10	25.6	1,021,792.75
Agencia de autos	7	17.9	136,865.52
Venta de Autos Usados	3	7.7	15,286.45
Escuela/Colegio	1	2.6	3,648.00
TOTAL	39	100.0	2,690,498.69

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2010 (agosto)

	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	2.6	...
2007	56	20.4	1,162,188.01
2008	58	21.2	1,165,958.76
2009	71	25.9	3,177,387.81
2010	82	29.9	4,936,364.00
TOTAL	274	100.0	10,441,898.58

FUENTE: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	4,260	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5,075	1,215,866.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	3,643	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	523	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	1,109	409,545.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	570	100,015.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	241	-

**** 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 - AGOSTO 2010

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	82	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	55	21,650.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	9	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	4	1,150.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	6	500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	366	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	109	168,200.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	113	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	59	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	34	26,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	2	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	15	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 07/09/10. Estos datos se mantienen hasta 30 de septiembre 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 - Agosto 2010

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6	0.8	11,532.95
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	4	0.5	7,110.91
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	-
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	-
FALTA DE INFORMACIÓN	4	0.5	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	41	5.5	-
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	45	6.0	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	-
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.1	-
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	26	3.5	-
CINTILLO NO LEGIBLE	114	15.3	-
FALTA DE INFORMACIÓN	20	2.7	-
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	55	7.4	-
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	0.4	-
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.5	-
PUBLICIDAD CONFUSA	25	3.3	-
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.7	-
REMISIÓN A OTRA FUENTE	1	0.1	-
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	165	22.1	-
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	1.9	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	20	2.7	-
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	10	1.3	-
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	61	8.2	-
VENTA ESPECIAL SAN FALTA	123	16.5	-
	747	100.0	18,643.86
VERIFICACIÓN	48	100.0	-

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO			
RECTIFICÓ	86	29.6	0.00
SUSPENDIÓ	177	60.8	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	16	5.5	0.00
QUEJAS			
HONRARON	1	0.3	300.00
DESISTIMADA	6	2.1	0.00
ABANDONADA	5	1.7	24.95
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	291	100.0	324.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-09-10. Datos hasta el 31 de agosto 2010.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	52
PRENSA	214
RADIO	44
INTERNET	9
VALLAS	4
TELEVISIÓN/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA	6
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	338

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-ago)	8,861	4,864	13,725
TOTAL	47,007	28,792	75,799

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-ago)	1,890	2,066	3,956
TOTAL	18,947	13,418	32,365

**** No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO**

CANTIDAD TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS, LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

AÑOS: 2006 - 2010

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS				
		2006	2007	2008	2009	2010 (agosto)
		192,386	359,340	172,441	267,522	145,117
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	110,231
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	25,023
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	5,859
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	2,133
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	150
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	155
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	48
Venta atada	productos	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,312
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	18
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	86
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	55
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	-	-	-	-	22
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	45

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 (agosto)
		1,498	117,285	10,160
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	24
Incumplimiento de falta de información *	marcas	-	-	8
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	9,781
Incumplimiento de calidad de legumbres secas porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	-
Combustible (surtidores, tanques, calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sellos, denominación de combustible no clara, spv de lubricantes, aceites)	estaciones	30	22	73
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	132
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, roscas 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, jugos de uva y manzanas, talco, pasta de tomate.

FUENTE: (ACODECO).