

**DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**  
**CONTROL ESTADISTICO**  
**Desde 1 al 31 de Agosto de 2012**

Recepción y Devolución de Expedientes / Quejas Administrativas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Recepción de Expedientes / Quejas Adm.	13	14	26	27	25	16	47	29	197
Expedientes en trámite / Evaluados	75	80	90	125	140	130	200	220	1060
Expedientes Devueltos	27	9	31	40	25	16	22	16	186

Motivos de Devolución de Expedientes / Quejas Administrativas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Archivados									
Demanda no Viable	7		8	1	3	4	2	3	28
Tienen Abogado Particular									
Sentencia en Contra	3		1	2	1		3	1	11
Abandono	10	2	17	14	15	22	12	7	99
Acuerdo Extrajudicial	1	2	4		4	2	3	3	19
Acuerdo Judicial	2	3	1			1		4	11
Sentencia Favorable	4	1		23	1		1		30
El consumidor es profesional del derecho									
Falta de impulso de parte interesada (abandono)									
Desistimiento		1			1		1		3
Desistimiento TR									
Informe y Cierre									
Archivados por Motivo de Sentencia									
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>201</b>

Origen de los Expedientes / Quejas Administrativas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Expedientes de Panamá / Quejas Adm.	12	14	26	27	21	13	41	26	180
Expedientes de Regionales / Quejas Adm.	1		0	0	4	3	6	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>197</b>

Asesorías a Consumidores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
	175	200	175	200	180	150	170	190	1440

Demandas, Proyectos de Demandas, Acuerdos Abandono y Desistimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Demandas	8	8	6	9	16	10	6	8	71
Proyectos de Demandas	7	2	8	2	14	16	5	12	66
Acuerdos (Extrajudicial, Judicial y Sentencia Favorable)	7	6	6	23	5	3	3	7	60
Abandono	10	2	17	14	15	22	12	7	99
Desistimiento	0	1	0	0	1	51	1		54

Temas de las Demandas	Actividad	Cantidad	Cuantía
Aclaración de Contratos			
Incumplimiento de Contrato	Inmobiliarias, Venta de Autos Usados.	2	55,050.00
Falta de de Información comercial			
Incumplimiento de Garantía	Venta de Autos Nuevos.	2	57270.00
Vicios Ocultos	Inmobiliaria.	1	4175.62
Cobro Indebido			
Incumplimiento de Servicios	Agencias de Viajes, Agencia de Autos.	2	27409.63
Devolución de Sumas Pagadas	Agencias de Viajes.	1	3350.00
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>147,255.25</b>

Temas de los Proyectos de Demandas	Actividad	Cantidad	Cuantía
Incumplimiento de Garantía	Venta de Autos Usados, Inmobiliarias Agencia de Autos Nuevos.	6	190,752.41
Devolución de Dinero	Otros, Agencia de Viajes.	2	7,700.00
Vicios Ocultos	Inmobiliarias.	1	62,500.00
Aclaración de Contrato	Inmobiliarias.	1	74,400.00
Falta de Información			
Incumplimiento de Servicio			
Incumplimiento de Contrato	Inmobiliarias.	2	205,350.00
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>540,702.41</b>

Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Actividad	Cantidad	Cuantía
Abandono	Autos Usados, Venta de Autos Usados.	7	406,595.00
Acuerdo Extrajudicial, Acuerdo Judicial	Inmobiliaria, Autos Usados, Autos Nuevos.	7	148,175.42
Sentencia a Favor, Sentencia en Contra, No Procede	Autos Usados, Inmobiliarias, Remodelación.	4	212,124.04
Desistimiento			
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>B/. 766,894.46</b>

Comparativo de cuantías de las Demandas, Proyectos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Demandas	623,064.79	315,989.40	246,869.00	340,120.01	692,029.99	433,535.00	245,919.74	147,255.25	3,044,783.18
Proyectos de Demandas	196,490.00	324,900.00	105,977.45	296,175.00	420,584.21	643,477.05	168,159.02	540,702.41	2,696,465.14
Sentencia A Favor	665,100.00	53,000.00	8,500.00	1,442,349.67	16,160.00	0.00	26,643.43	0.00	2,211,753.10
Acuerdos (Extrajudicial, Judicial )	33,845.00	406,155.00	331,887.50	0.00	290,342.25	309,419.00	95,915.00	148,175.42	1,615,739.17
Informe y Cierre									
Abandono, Sentencia en Contra, No Procede	199,614.81	12,000.00	529,949.00	559,468.91	1,035,216.91	1,263,780.70	1,305,000.97	618,719.04	5,523,750.34
Desistimiento	0.00	0.00	0.00	0.00	22,400.00	0.00	6,700.00	0.00	29,100.00