



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2012 (octubre)



Noviembre, 2012

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional
Período: Enero - Octubre 2012

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,567	1,619	3,186
ASISTENCIAS	9,829	22,510	32,339
QUEJAS (Ley 45)	1,012	2,657	3,669
TOTALES	12,408	26,786	39,194

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Octubre 2012

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	1,567	1,619	3,186
ASISTENCIAS	9,829	22,510	32,339
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	1,012	2,957	3,969
TOTALES	12,408	27,086	39,494

*Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Octubre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	12	60	272	74	51	53	56	94	36	107	128	943
TELEFÓNICA (3)	21	80	140	61	11	42	44	369	38	0	24	830
CALL CENTER 130	0	14	1	17	0	8	1	272	10	8	14	345
FACEBOOK	0	1	0	2	0	1	0	57	1	0	0	62
TWITER	0	4	0	3	0	2	0	128	0	0	0	137
WEB	0	1	0	0	0	0	0	67	0	0	2	70
CAC-311 (1)	0	10	0	8	0	2	0	191	2	11	3	227
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	4	0	1	0	8	0	0	4	17
ACODECO EN TU COMUNIDAD	1	15	0	2	0	5	2	75	6	1	7	114
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	7	0	11	0	18
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Total	34	185	413	171	62	114	103	1,270	93	138	182	2,765

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

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Octubre 2012

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	147	245	324	2,478	46	671	94	7,032	798	218	527	12,580
TELEFÓNICA (3)	11	60	183	215	9	75	81	6,669	237	30	104	7,674
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	287	0	0	0	287
CALL CENTER 130	0	0	0	9	0	1	0	3,892	0	0	0	3,902
FACEBOOK	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
TWITER	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
CAC-311 (1)	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2,641	2,647
MÓDULOS (2)	140	0	0	2	0	0	0	108	0	26	0	276
JUMBO FERIA	32	0	0	0	0	1	0	0	0	0	498	531
Total	330	305	507	2711	55	754	175	17,988	1035	275	3775	27,910

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

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas*</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11	4,123	55,522,218.59
Ene-Oct 12	3,669	37,319,077.98

® *Datos revisados*

**Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.*

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

NACIONAL

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,679	25,795,632.39
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Oct 12	2,503	16,967,226.27

® *Datos revisados*

NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

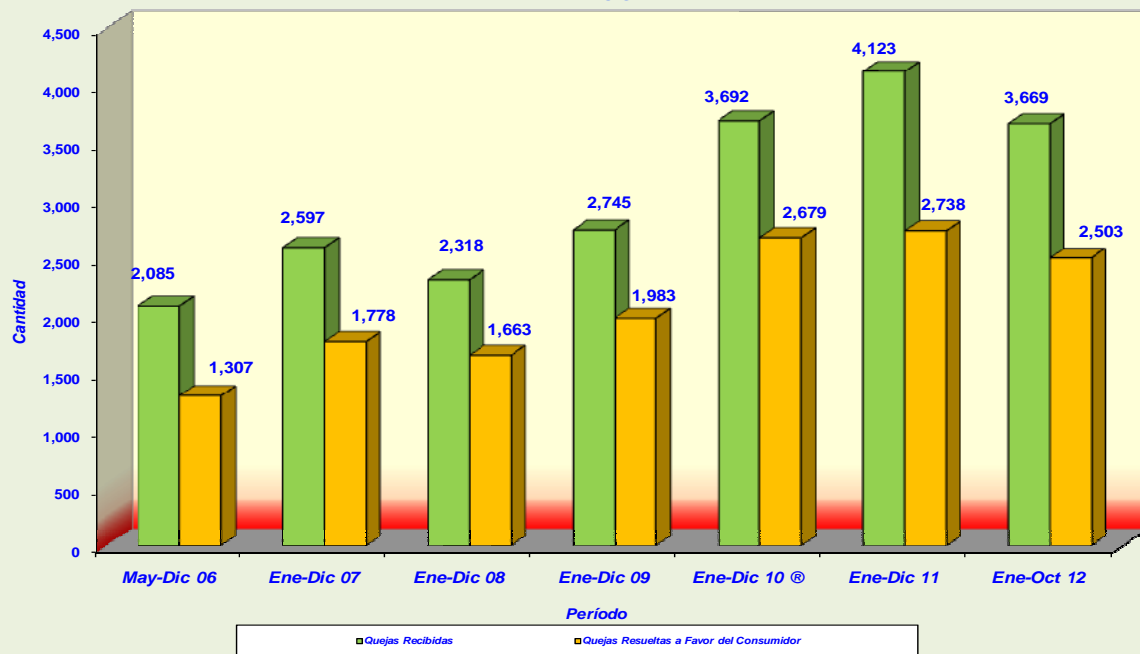
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2012 (Nacional)	14,651	125,475,886.04
---	---------------	-----------------------

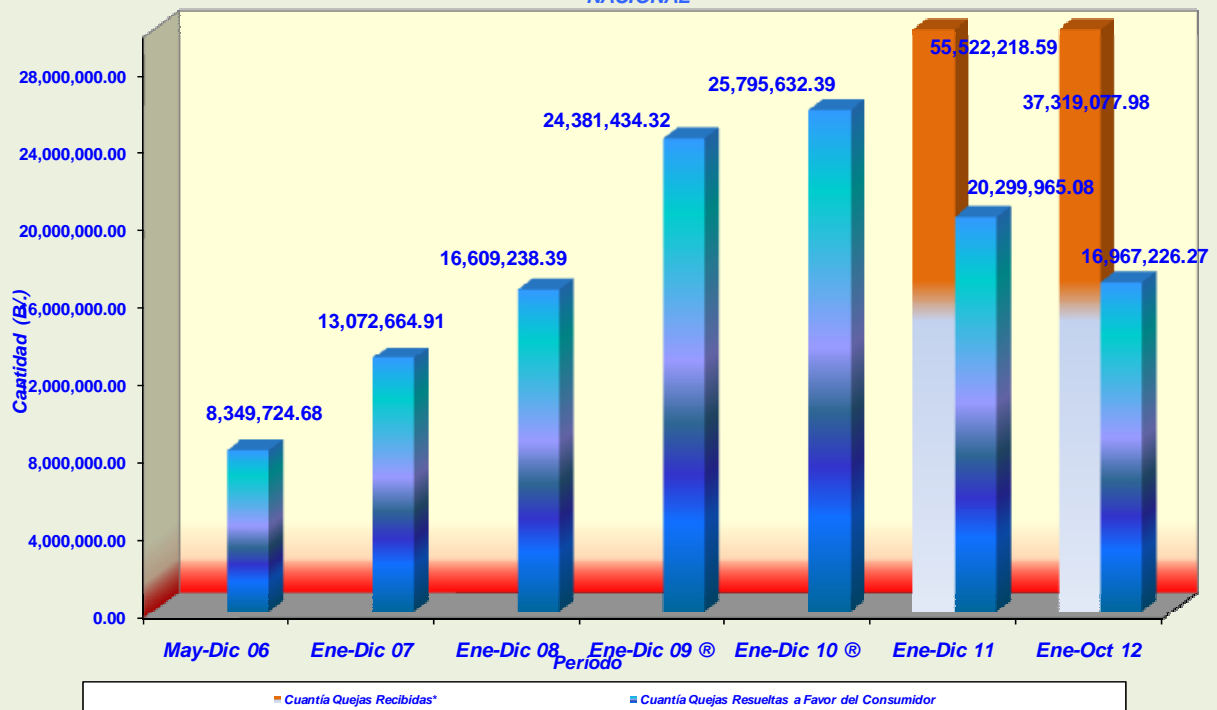
NOTA: Cuadro elaborado el 08-11-12. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2012, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuánta de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****PROVINCIA DE PANAMÁ**

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06®	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,907,959.17
Ene-Dic-11®	3,001	53,971,412.01
Ene-Oct-12	2,657	36,194,242.34

® Datos revisados.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio**PROVINCIA DE PANAMÁ**

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

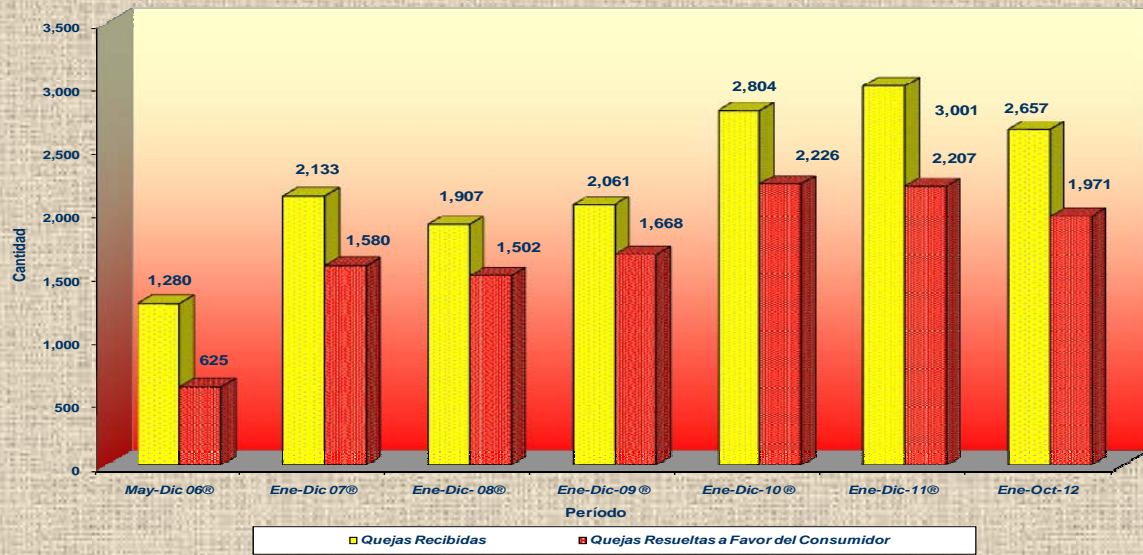
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07®	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08®	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09 ®	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10 ®	2,226	25,292,285.90
Ene-Dic-11®	2,207	19,658,702.95
Ene-Oct-12	1,971	16,410,437.36

® Datos revisados.

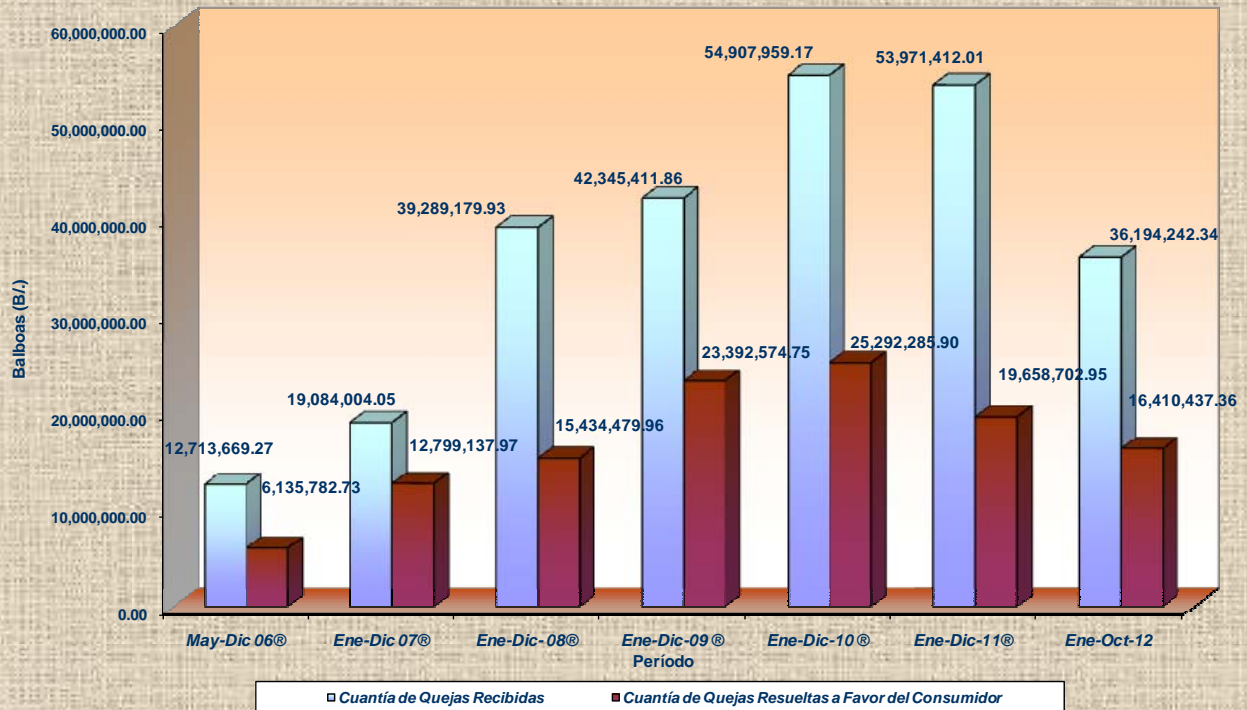
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2012	11,779	119,123,401.62
--	---------------	-----------------------

NOTA: Cuadro elaborado el 08-11-12. Estos datos son hasta 30 de noviembre 2012; después de esta fecha los datos son actualizados.**FUENTE:** ACÓDECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuánta de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2012

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	3,226	2,657	99	470
REGIONAL	Expedientes	1,012	1,012
TOTAL NACIONAL		4,238	3,669	99	470
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		<i>17</i>			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		<i>92</i>			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		<i>367</i>			

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)
PANAMÁ	Expedientes	100%	82.36%	3.07%	14.57%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Octubre 2012

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	735	735
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,922	1,922
INVESTIGACIÓN	Expedientes	569	...	99	470
TOTAL		3,226	2,657	99	470
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>		<i>15</i>			
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>		<i>81</i>			
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>		<i>323</i>			

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

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Oct 12	1,012	1,124,835.64

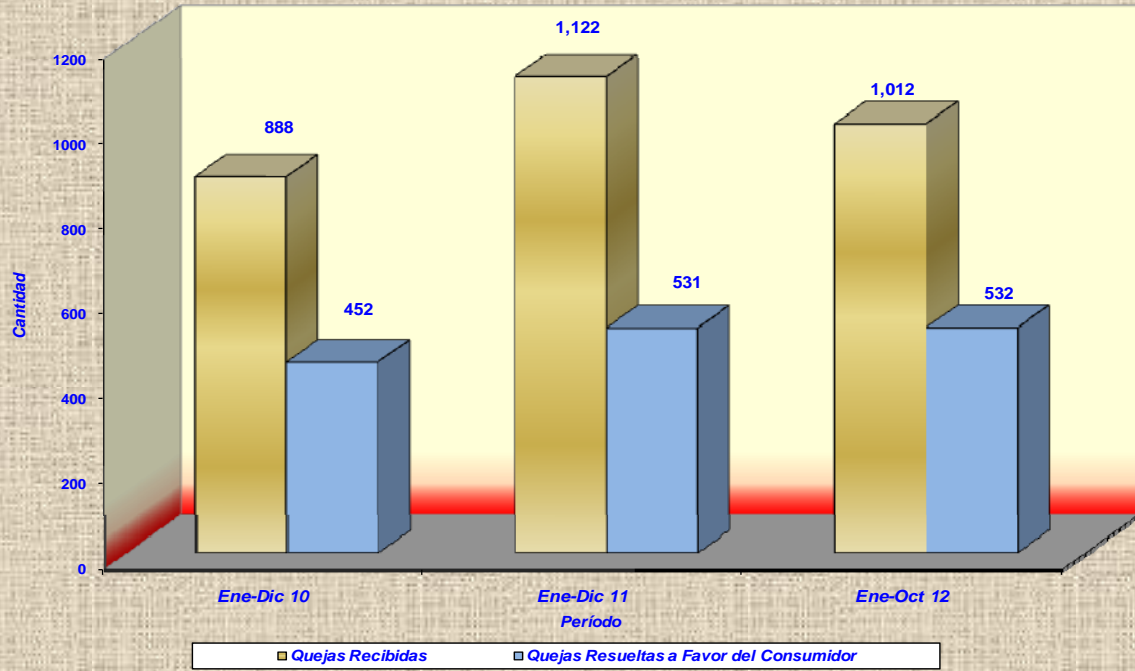
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011-2012

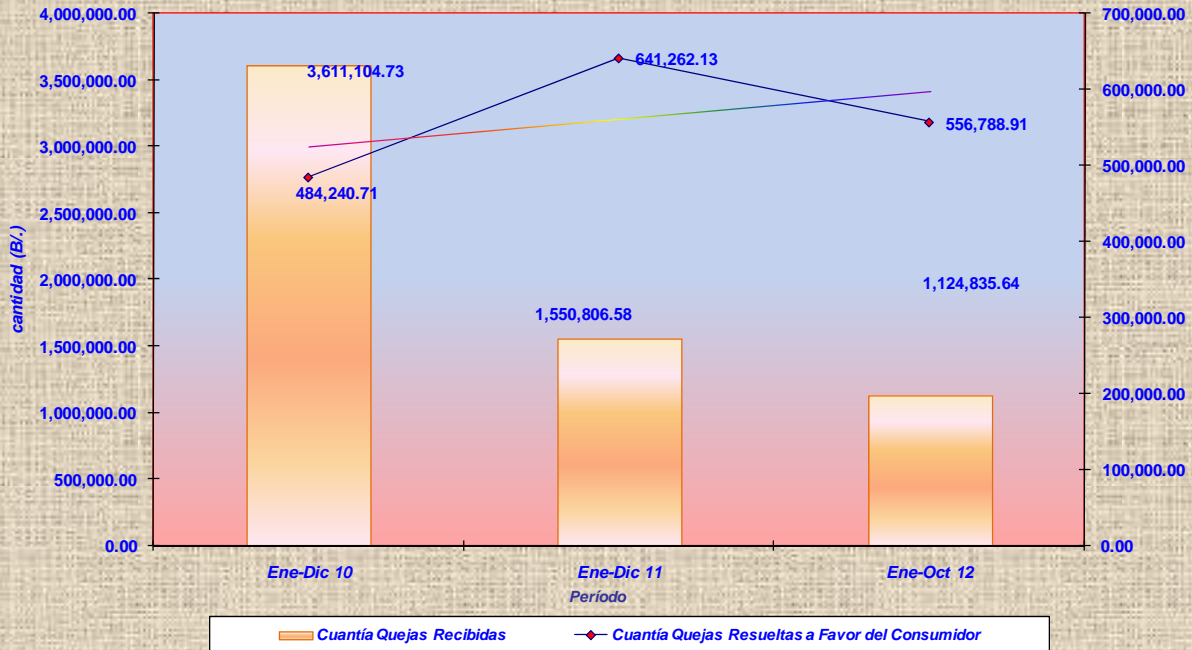
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Oct 12	532	556,788.91

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor de Consumidor a Nivel Regional



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Octubre 2012

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	316
Agencia de autos	114
Venta de Autos Usados	102
Constructoras	63
Agencias de Viajes	23
Mueblería/Equipo Electrónico	13
Otros	13
Hoteles o Planes Vacacionales	12
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	9
Mueblerías	9
Cursos Varios	8
Funerarias	5
Almacén por Departamentos	4
Líneas Aéreas	4
Taller de Reparación de Autos	4
Servicios Profesionales	4
Alquiler de Autos	3
Clínicas	3
Universidad	3
Agencia de Motos	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Bienes y Raíces	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Bancos	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Reparación de Casas	1
Total	735

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	207	28.2	31,667.57	6,555,186.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	171	23.3	73,285.26	12,531,779.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	93	12.7	78,645.47	7,314,028.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	10.3	32,477.05	2,468,256.06
VICIOS OCULTOS	55	7.5	85,094.60	4,680,202.88
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	43	5.9	12,463.94	535,949.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	26	3.5	7,951.23	206,731.89
CLÁUSULAS ABUSIVAS	20	2.7	23,489.26	469,785.26
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	16	2.2	245.16	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	8	1.1	11,524.25	92,194.01
COBRO INDEBIDO	4	0.5	69,975.65	279,902.60
RESOLUCIÓN CONTRATO	4	0.5	2,197.75	8,791.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.4	9,604.77	28,814.30
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	7,488.26	22,464.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	2,425.92	7,277.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	1,650.00	3,299.99
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	4,640.66	4,640.66
TOTALES	735	100.0	47,909.15	35,213,226.88

** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	72	20.2	32,133.14	2,313,585.79
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	66	18.5	39,007.97	2,574,525.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	38	10.6	29,644.52	1,126,491.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	10.1	44,920.12	1,617,124.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	8.1	82,863.35	2,403,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.2	70,960.77	1,561,136.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.5	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	15	4.2	40,343.49	605,152.38
DESISTIMIENTO	12	3.4	36,802.38	441,628.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.2	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.0	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.1	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.6	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
TOTALES	357	100.0	43,822.79	15,644,736.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-11-12. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2012.

****** Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de 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 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	31	3,826,009.24
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	111	9,661,542.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VICIOS OCULTOS	38	3,467,798.86
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	1,914,298.94
ACLARACIÓN DE CONTRATO	70	5,521,826.81
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	367,979.08
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	444,884.66
TOTAL	316	25,502,065.23

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	77	6,414,417.15
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	2,174,322.06
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	13	1,202,245.33
DESISTIMIENTO	5	232,066.59
TOTAL	140	11,385,252.31

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
SUCASA	30
DESARROLLO THE HILLS DE RL	14
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	12
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	8
VÍA TERTIA	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	5
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
AGRO - PUNTA PACIFICA	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	4
CENTRAL PARK PANAMA	4
PROVIVIENDA, S.A.	4
SU VIVIENDA, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
CHABEDU, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
LUXORY CORP	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	2
BM REAL ESTATE INC	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA P.D., S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	2
JÁMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	2
PROMOTORA CASA PACIFICAS	2
PROMOTORA EMPORIO	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
URBANIZACIÓN MONTERREGIO	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIA	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
ARAZI INVESTORS, INC	1
BADGER SERVICES, INC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CJ BROKERS	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FREELANCE INVESTMENT	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO URBANO	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
IMMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS GIRASOLES DE PANAMÁ	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CRISTA AZUL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESTMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROCASA	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO,S.A	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROMOTORA GOLDEN TOWER,S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZACION HILL TOP	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
WALF ADMINISTRATION.INC	1
ZOOM DEVELOPMENT,S.A.	1
TOTAL	316

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	59	572,556.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	140,660.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	73,586.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	18,030.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
TOTAL	102	877,942.71

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	24	223,077.15
ACUERDOS	23	198,688.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	78,270.00
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	62	536,065.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A,	28
GRUPO JARUM	10
VIP MOTOR, S.A	9
FULL MOTORS	4
AUTO TRADER PANAMA Nº 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
CONSULTENOS	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
TOTAL	102

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	91	1,866,901.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	50,848.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
VENTA ENGAÑOSA	4	67,872.17
VICIOS OCULTOS	3	107,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	100,050.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
TOTAL	114	2,314,115.14

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	31	505,399.58
ABANDONO	15	221,965.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	4	122,600.00
TOTAL	66	1,116,180.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	59
GRUPO SILABA	16
PANAMOTOR	10
RICARDO PEREZ, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES	6
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTO MARKET	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
TOTAL	114

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,898.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	743.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
TOTAL	9	31,598.31

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	11,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
ABANDONO	1	3,456.00
TOTAL	4	18,056.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	11,070.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,109.97
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,476.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
TOTAL	9	17,956.07

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
TOTAL	3	5,323.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Octubre 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	420
Celulares	163
Mueblería/Equipo Electrónico	157
Almacén por Departamentos	149
Telefonía	138
Otros	116
TV por Cable	73
Inmobiliarias	58
Constructoras	54
Repuestos y Reparaciones (No autos)	51
Bienes ty Raices	45
Talleres de Reparación de Autos	41
Repuestos para autos	36
Agencias de Viajes	35
Almacén de Ropa y Calzados	33
Hoteles o Planes Vacacionales	26
Agencia de autos	25
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	20
Venta de Autos Usados	20
Servicios Profesionales	16
Clínicas	14
Universidades	14
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	13
Supermercados	13
Mueblerías	12
Escuelas/Colegio	12
Alquiler de Autos	11
Lavaderías o Lavamáticos	11
Ópticas	11
Estaciones de Gasolinas	10
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Ventas por TV	9
Distribuidoras e Importadoras	8
Venta de Colchones	8
Lineas Aéreas	6
Internet	5
Centros de Estéticas	5
Agencia de Motos	5
Farmacias	4
Sederías	4
Materiales de Construcción	3
Videojuegos	3
Courrier	3
Decoración	3
Zapaterías	3
Casa de Empeño	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Dentista	2
Envío de Dinero	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Imprentas	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Escuela de Manejo	1
Total	1,922

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,051	54.7	502.14	527,746.71
FALTA DE INFORMACIÓN	176	9.2	521.72	91,822.13
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	170	8.8	512.90	87,192.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	154	8.0	721.85	111,164.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	113	5.9	80.95	9,147.49
DAÑOS Y PERJUICIOS	53	2.8	825.44	43,748.11
VENTA ENGAÑOSA	47	2.4	558.98	26,271.94
COBRO INDEBIDO	38	2.0	347.50	13,204.86
ANULACIÓN DE CONTRATOS	33	1.7	251.71	8,306.57
VICIOS OCULTOS	26	1.4	1,337.47	34,774.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	1.0	545.61	10,366.68
CUSTODIA DE BIENES	17	0.9	501.08	8,518.31
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.7	351.15	4,916.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.5	335.25	3,017.29
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
TOTALES	1,922	100.0	510.41	981,015.46

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	440	27.3	528.31	232,454.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	239	14.8	398.22	95,175.34
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	238	14.7	428.76	102,045.24
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	145	9.0	307.11	44,530.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	127	7.9	418.71	53,175.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	85	5.3	634.15	53,903.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	73	4.5	495.49	36,170.64
ABANDONO	63	3.9	350.09	22,055.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	60	3.7	542.76	32,565.73
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	49	3.0	762.28	37,351.87
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	2.0	681.02	21,792.54
RESOLUCIÓN/REPARAR	29	1.8	642.75	18,639.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	23	1.4	444.78	10,229.95
RESOLUCIONES/VARIOS	5	0.3	581.89	2,909.45
ACUERDO	4	0.2	635.33	2,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.1	79.72	159.43
TOTALES	1,614	100.0	474.41	765,701.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-11-12. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2012.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las 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 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	15,043.42
VICIOS OCULTOS	13	18,498.64
FALTA DE INFORMACIÓN	11	8,995.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	8,528.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
TOTAL	58	55,438.00

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	22	17,293.49
ACUERDOS	8	10,533.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	4,020.21
RESOLUCIONES	4	8,444.46
TOTAL	46	46,678.95

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CORPORACIÓN ANCÓN, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CALLE H, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA LAS LOMAS	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A.	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SHAILAND	1
SUCASA	3
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
TOTAL	58

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	373	222,742.90
FALTA DE INFORMACIÓN	22	9,980.44
VENTA ENGAÑOSA	8	6,669.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,033.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
CUSTODIA DE BIENES	2	561.68
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	801.49
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	515.79
COBRO INDEBIDO	1	1,798.02
TOTAL	420	249,969.36

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	118	78,441.41
ACUERDOS	85	50,658.16
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	62	32,730.83
RESOLUCIONES	42	32,147.55
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	30	20,138.16
ABANDONO	12	5,607.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	3,863.27
TOTAL	360	223,587.07

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	108
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	62
HOMETEK	37
MULTIMAX	21
ELEKTRA PANAMA, S.A.	15
PREMIER UNIVERSE, S.A.	14
PANACINE	13
PHOTURA INTERNATIONAL	12
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	10
TECH & HOUSE	10
FOTO SONIDO	9
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
UNICA	7
SOUND N MUSIC	6
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	5
RODELAG	5
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
MACRO	4
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
ALMACEN 77	3
CASA CONFORT, S.A.	3
E - VISION, S.A.	3
77 UNIVERSE, S.A.	2
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	2
GRUPO W, S.A.	2
LEYS	2
ROCK CITY	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO	1
CLIMA 2000	1
COMPANIA GOLY, S.A.	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL PACIFIC XTREME	1
DIGITEC	1
DIVLAX	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO JM	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRUPO PROESSA	1
HI -TECH DIGITAL	1
JACKIE ELECTROMUEBLES, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MOBILE ELECTRONICS	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
NOVEDADES Y SEDERIA LUCY	1
PHOTOVISION	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SONY	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	420

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	142	22,361.21
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	577.97
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	3	919.57
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
VENTA ENGAÑOSA	2	558.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	47.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
TOTAL	163	26,983.91

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	55	11,230.51
ACUERDOS	26	5,741.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	23	3,470.42
DESISTIMIENTO	15	1,431.29
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2,367.07
ABANDONO	9	1,932.12
RESOLUCIONES	9	2,147.70
TOTAL	150	28,320.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	17
MOVIL PHONE S.A.	10
MUNDO CELULAR	9
ASTROS CELULAR	6
CELL PLUS	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	5
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
GANGA CELULAR	4
METRO MOVIL, S.A.	4
TECNICELL, S.A.	4
CELULAR SANG	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
SONICEL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL SHOP	2
CELECTRONIC	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CELULARES PRINCES	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
GMS MOVILES PANAMA	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
MOVIL FAST	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
SERVINET. COM LA VÍA # 1	2
SPEED TALK MOBILE, S.A.	2
AIR FACILITY PANAMA	1
ALMACEN TRIPLE 8	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL PARADOR	1
CELL TECH, INC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULAR	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
CELULAR KING	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES PRINCES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GEEK STORE	1
GLOBAL CELL #2	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PHONE SHOP	1
PANAMA ONLINE SHOP	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SMART CENTER	1
YAYO ELECTRONICS	1
SONAM'S	1
TALLER DE REPARACIÓN MOVIL	1
W BEST MOVIL	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
TOTAL	163

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
VENTA ENGAÑOSA	1	1,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
TOTAL	12	9,128.53

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
DESISTIMIENTO	1	120.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	11	7,433.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	12

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	16,348.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	3,602.06
COBRO INDEBIDO	2	1,024.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1,347.92
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
TOTAL	20	26,272.84

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	6,237.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	5,673.06
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE D	1	2,500.00
TOTAL	14	18,590.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	9,053.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	7,114.58
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
VENTA ENGAÑOSA	2	74.89
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	1,671.24
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
TOTAL	25	20,640.66

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

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	8	8,730.83
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2,826.48
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	4,015.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	391.01
ABANDONO	1	1,262.60
DESISTIMIENTO	1	335.38
TOTAL	25	20,909.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-11-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	90	37.8	32,406.7	2,916,601.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	19.3	58,859.8	2,707,549.65
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	12.2	99,106.8	2,874,097.02
VIOS OCULTOS	18	7.6	59,186.7	1,065,360.39
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	17	7.1	29,444.7	500,560.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	5.5	23,086.7	300,127.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.2	9,718.2	97,181.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.5	2,098.5	12,591.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	21,500.0	43,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.8	11,559.7	23,119.30
COBRO INDEBIDO	2	0.8	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.4	10,580.0	10,580.00
TOTALES	238	100.0	44,422.7	10,572,592.90

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Octubre 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	72	20.2	32,133.14	2,313,585.79
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	66	18.5	39,007.97	2,574,525.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	38	10.6	29,644.52	1,126,491.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	10.1	44,920.12	1,617,124.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	8.1	82,863.35	2,403,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.2	70,960.77	1,561,136.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.5	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	15	4.2	40,343.49	605,152.38
DESISTIMIENTO	12	3.4	36,802.38	441,628.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.2	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.0	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.1	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.6	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
TOTALES	357	100.0	43,822.79	15,644,736.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-11-12. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2012.

****** Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas 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 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	30.3	983,815.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	28.1	1,367,522.99
VICIOS OCULTOS	13	14.6	808,305.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	9.0	588,559.25
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	5.6	142,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	3.4	27,409.63
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.2	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.2	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.1	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.1	8,750.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.1	10,580.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.1	58,334.00
TOTAL	89	100.0	4,053,176.54

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	47	52.8	3,123,226.86
AGENCIA DE AUTOS	20	22.5	406,769.28
VENTA DE AUTOS USADOS	8	9.0	47,402.00
AGENCIA DE VIAJES	3	3.4	11,250.00
CONSTRUCTORAS	3	3.4	196,950.00
BIENES Y RAICES	3	3.4	108,864.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	2.2	8,915.00
INDUSTRIAL	1	1.1	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.1	115,000.00
OTROS	1	1.1	5,799.40
TOTAL	89	100.0	4,053,176.54

FUENTE: ACODECO

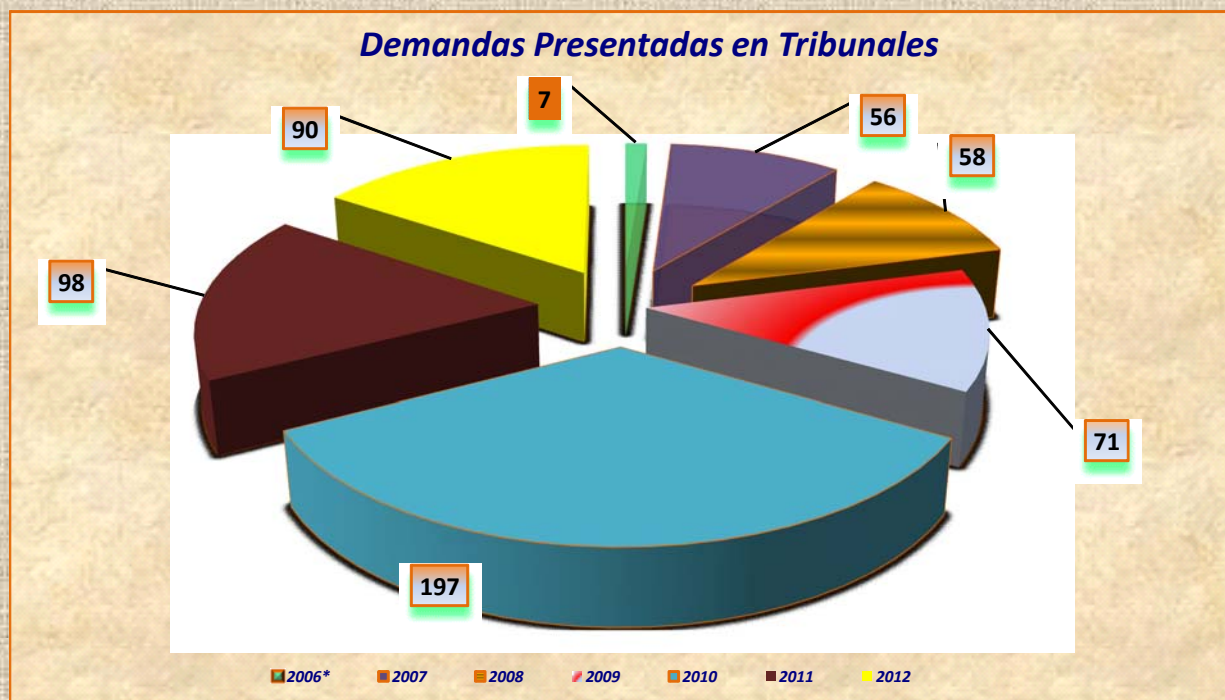
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012 (octubre)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.2	...
2007	56	9.7	1,162,188.01
2008	58	10.1	1,165,958.76
2009	71	12.3	3,177,387.81
2010	197	34.1	11,574,589.66
2011	98	17.0	4,265,056.02
2012	90	15.6	4,125,390.33
TOTAL	577	100.0	25,470,570.59

* A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	6,234	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	2,086	538,283.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	881	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	688	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	44	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	529	150,515.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	90	28,405.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	92	-

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

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2012

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	99	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	31	6,275.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	39	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	13	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	0	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	470	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	72	74,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	328	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	96	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	4	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	3,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	1,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	22	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 12/11/12. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2012; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45 IMPUESTAS
EN PRIMERA INSTANCIA**

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	73	3.5	23,865.00	4.4
SUPERMERCADO REY	28	1.3	7,450.00	1.4
SUPERMERCADO XTRA	25	1.2	7,975.00	1.5
LPG DE PANAMÁ, S.A. (Panagas)	25	1.2	5,000.00	0.9
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	20	1.0	4,050.00	0.8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	19	0.9	4,850.00	0.9
FARMACIAS ARROCHA	10	0.5	2,350.00	0.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	10	0.5	3,410.00	0.6
TASTY FOOD INDUSTRIES, INC.	8	0.4	1,600.00	0.3
INDUSTRIA UNIVERSAL,S.A.	8	0.4	1,600.00	0.3
OTROS	1,860	89.2	476,133.00	88.5
TOTAL	2,086	100.0	538,283.00	100.0

® Datos revisados.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

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

Período: Enero - Octubre 2012

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.2	1,099.96
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	18	2.9	55,064.45
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	31	5.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	65	10.5	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	38	6.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	0.5	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	21	3.4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	81	13.1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	4	0.6	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	32	5.2	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	10	1.6	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	5	0.8	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	4	0.6	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	136	22.0	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	14	2.3	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	3	0.5	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	27	4.4	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	118	19.1	0.00
TOTALES	618	100.0	56,164.41
VERIFICACIÓN	65	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 - Octubre 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	23	15.8	0.00
HONRÓ	4	2.7	0.00
SUSPENDIÓ	94	64.4	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	23	15.8	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	2	1.4	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	146	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-11-2012.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2012

<i>MEDIOS</i>	<i>CANTIDAD</i>
TELEVISIÓN	90
PRENSA	175
RADIO	20
INTERNET	26
VALLAS	2
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	4
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	283
MEDIOS IMPRESOS	76
<i>TOTALES</i>	<i>683</i>

Fuente: ACODECO

**Algunos agentes económicos con más casos recibidos por
Veracidad de la Publicidad**

Año: 2012 (enero - octubre)

Agentes Económicos	No. De Casos
Claro Panamá, S.A	15
Digicel	13
DDP	12
Cable & Wireless	11
Audio Foto	10
Restaurante Subway	9
Panafoto	8
Bellini	6
Mc Donald's	6
Cable Onda	5
Otros	588
Total	683

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012 (ene-oct)	12,222	5,715	17,937
TOTAL	70,806	45,365	116,171

** No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2012

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012 (ene-oct)	5,831	2,204	8,035
TOTAL	34,651	20,490	55,141

** No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de DIPREV.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ

PERÍODO: Enero - Octubre 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Falta precio a la vista (SPV)	productos	5,797	15,803	3,294	5,469	5,779	9,815	8,472	8,568	4,390	6,465			73,852
Productos vencidos (PV)	productos	2,362	2,032	1,169	1,906	1,078	2,449	2,040	1,722	3,164	1,078			19,000
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	310	457	110	487	671	566	588	220	385	360			4,154
Productos deteriorados	productos	26	47	10	186	2	99	89	23	174	95			751
Productos doble fecha de expiración	productos	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-			120
Producto doble precio	productos	1	-	1	1	3	1	-	-	-	3			10
Fecha no clara	productos	-	5	72	4	-	8	10	27	3	-			129
Incumplimiento con la información comercial	productos	7	4	8	2	3	12	6	4	2	2			50
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-			2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	19	43	165	40	13	18	49	50	24	30			451
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	1	1	1	-	1	1	-	2	2	2			11
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	6	7	4	3	9	7	16	5	5	12			74
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	11	4	1	9	10	10	11	8	18	18			100
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-			1
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	1	1	1	2	1	-	3			9
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-			4
Ley 81 tarjetas de crédito	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-			3
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra minima	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-			1
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3			3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	2	-	-	1	3	-	-	-	-	-			6

98,731

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

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 Y LEY 6ta EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	93	167	119	101	79	136	157	123	94	104			1,173
ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta	actas	17	11	5	12	19	17	27	13	24	30			175

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

AÑOS: 2006 - 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS							TOTAL
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (oct)	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	73,852	1,034,769
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	19,000	315,116
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	4,154	92,461
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	751	13,190
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	1,796
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	10	416
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	129	5,017
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	50	475
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	2
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	-	171
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	451	2,714
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	101
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	-	8
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	1,041
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	74	332
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	100	343
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	5
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	18
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	22
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	32
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	6
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	14
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	129

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

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,144	81.0	15,586	34.2
SUPERMERCADO XTRA	56	4.0	7,509	16.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	86	6.1	10,366	22.8
SUPERMERCADO REY	127	9.0	5,416	11.9
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,257	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.6
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,028	2.3
PRICE SMART	0	0.0	.88	0.2
TOTAL	1,413	100.0	45,562	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo. En el mes de septiembre; no se encontró la anomalía*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Octubre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,990	43.9	95,155	55.9
SUPERMERCADO REY	1,179	17.3	20,978	11.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,323	19.4	16,324	9.6
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	539	7.9	11,845	0.3
SUPERMERCADO XTRA	774	11.4	19,753	12.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,373	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.3
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	7.0
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.5
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	6,805	100.0	170,329	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo. En el mes de agosto; no se encontró la anomalía (SPV).*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero- Octubre 2012		Período: 2006 - 2012	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	252	72.6	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	76	21.9	9,396	33.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	16	4.6	2,435	8.6
SUPERMERCADO REY	3	0.9	4,552	16.1
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	20.2
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.3
PRICE MART	0	0.0	1,955	6.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	347	100.0	28,232	100.0

***Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo. En el mes de febrero, marzo, abril, julio, septiembre, octubre; no se encontró la anomalía. Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.*

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Octubre 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Verificación de escáner	establecimiento	6	31	3	1	30	7	4	32	4	4			122
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	-	-	1	-	227	-	-			228
Venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	33	19	-	1	1	2	-	2	2	62			122
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	6	-	35	63	1	-	-	3	1	1			110
Bloques	establecimiento	3	-	12	8	-	-	-	-	-	-			23
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	86	18	3,536	89	-	51	1,968	2,073	7,979	1,655			17,453
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Estaciones de combustible*	estaciones	4	-	-	1	13	28	17	1	-	-			64
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	-	-	-	-	5	14	21	-	-	-			40
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0
Degradación de grasas	freidoras	-	-	9	-	12	-	-	-	-	-			21
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	4	7	8	7	2	1	7	4	-	15			55
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	1	5	1	3	-	-	5	2	-	1			18
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	119	160	-	121	-	1	-			401
Verificación agroquímicos	productos	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-			15
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			0

*En estaciones de combustible incluyen calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spv de los lubricantes y aceites. Las verificaciones de estaciones de combustible (surtidores y tanques) durante el mes de mayo se realizó a nivel nacional.

** En enero y febrero : agua. En marzo: Atún, té, bacalao, sardinas; libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas; En junio: galletas y leche en polvo; En julio lavaplatos, carbón, sal, crema avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, jabón barra; En agosto: galletas, avena, platanitos, rosquitas, café, sal, salsa; En septiembre: huevos; Octubre: huevos, leche entera, descremada y condensada.

*** A partir del 13 de julio del 2011; se comienza a vender el pan por peso.

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	74	63	71	200	221	45	200	178	68	103			1,223
--------------------------------	-------	----	----	----	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	--	--	-------

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
 Período: Enero - Octubre 2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	Total	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Productos	Productos		
Verificación de escáner	establecimiento	4	6	11	31	1	3	3	1	4	30	6	7	-	4	6	32	8	-	4	4	-	-	-	-	44	122	166	
Incumplimiento de información comercial	marcas-estable-Prod	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	227	-	-	-	-	-	-	-	-	0	228	228	
Venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)**	establec-producto	126	33	93	19	1	-	1	-	1	1	2	-	-	-	-	2	-	2	1	62	-	-	-	222	122	344		
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	6	-	-	-	35	2	83	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	1	-	-	-	2	110	112		
Bloques	establecimiento	6	3	-	-	37	12	59	8	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	103	23	126		
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	413	86	-	18	9,243	3,536	817	89	46	-	10	51	716	1,966	34,722	2,073	23,473	7,979	5,909	1,655	-	-	-	75,349	17,453	92,802		
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0		
Estaciones de combustible*	estaciones	2	4	4	-	3	-	6	1	23	13	62	28	33	17	10	1	9	-	3	-	-	-	-	155	64	219		
verificación de surtidores de combustible	surtidores	8	-	1	-	-	-	-	-	596	5	1358	14	704	21	80	-	67	-	5	-	-	-	-	2,819	40	2,859		
Verificación de tanques de combustible	tanques	8	-	5	-	-	-	-	-	60	-	298	-	143	-	20	-	18	-	3	-	-	-	-	555	0	555		
Degradación de grasas	freidoras	-	-	11	-	223	9	40	-	267	12	-	-	14	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	557	21	578		
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	5	4	12	7	93	8	5	7	7	2	17	1	7	7	13	4	12	-	41	15	-	-	212	55	267			
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas-balanzas	-	1	-	5	-	1	-	3	-	-	-	-	5	-	2	-	-	-	1	-	-	-	0	18	18			
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	119	-	160	-	-	-	121	-	-	-	1	-	-	-	0	401	401			
Verificación agroquímicos	productos	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	15	20			
Análisis Fisicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0			
TOTAL DE ACTIVIDADES		577	158	137	80	3,601	3,604	932	292	1,004	224	1,752	1,041	1,617	2,141	34,851	2,344	23,584	7,987	5,968	1,738	0	0	0	0	0	30,023	18,672	98,695

*En estaciones de combustible incluyen calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spv de los lubricantes y aceites. Las verificaciones de estaciones de combustible (surtidores y tanques) durante el mes de mayo se realizó a nivel nacional.

** En enero febrero: agua. En marzo: Añón, 16, bacalao, sardinas, libretas y cuadernos. En abril: sardinas y galletas. En junio: galletas y leche en polvo. En julio: lavaplatos, carbón, sal, crema, avena, algodón, azúcar, café, harina, gas licuado, Jabón barra. agosto: galletas, avena, platinos, rosquitas, café, sal, salsa; septiembre: huevos; octubre: huevos, leche entera, descremada y condensada.

*** A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	Total	TOTAL												
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías		Actas	Actas										
		155	74	95	63	169	71	103	200	90	221	71	45	76	200	55	178	57	68	113	103	-	-	-	-	984	1,223	2,207

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2012

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	AÑOS						TOTAL
	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011	'2012 (oct)	
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	93	122	434
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	176	228	478
Venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25	122	147
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimientos	269	197	108	98	133	805
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	20,451	17,453	169,248
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50	-	89
Combustible (surtidores, tanques, calibración vencida, calibración no ha cero, lubricantes sin sellos, denominación de combustible no clara, spv de lubricantes, aceites)	estaciones	30	22	85	15	104	256
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38	21	191
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	135	55	669
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	pesas y balanzas	-	-	-	-	18	18
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	401	401
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1	15	33
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-	-	3

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

*A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS A NIVEL DE REGIONALES
Enero - Octubre 2012

METROLOGÍA

<i>Cantidad de productos y establecimientos por tipos de anomalías levantadas</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>BOCAS DEL TORO</i>	<i>COCLÉ</i>	<i>COLÓN</i>	<i>CHIRIQUÍ</i>	<i>HERRERA</i>	<i>LOS SANTOS</i>	<i>VERAGUAS</i>	<i>TOTAL REGIONAL</i>
Verificación de Escáner	establecimiento	8	15	12	11	40	1	14	101
Incumplimiento de Información Comercial	marcas-establec-Prod	0	0	0	0	8	0	0	8
Venta de Pan por Peso (Resolución 001 18 feb 2011)	establec-producto	1	5	0	0	0	0	0	6
Arena y Piedra-Materiales de Construcción	establecimiento	7	0	17	19	12	4	1	60
Bloques	establecimiento	0	0	0	7	0	0	0	7
Contenido Neto (Peso no cumple con los declarado y no anunciado)	lotes	0	14	82	0	216	2	0	314
Incumplimiento de Calidad de las Legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas)	productos	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Combustible	estaciones	0	5	7	0	2	0	1	15
Verificación de Surtidores de Combustible	surtidores	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de Tanques de Combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0
Degradación de Grasas	freidoras	1	1	9	1	1	0	0	13
Verificación de Pesas y Balanzas	pesas-balanzas	11	3	0	15	13	0	0	42
Balanzas Retiradas (Mecánicas)	balanzas	1	3	0	2	6	0	0	12
Ley 71-Tanques de Gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación Agroquímicos	productos	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Fisicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0

**En estaciones de combustible incluyen calibración cencida,calibración no ha cero, lubricantes sin sello, denominación del combustible no clara, spv de los lubricantes y aceites.
A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.*

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2012

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	48	84	16	31	2	33	42	202	71	63	151	743
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	1,640	5,688	5,688	2,685	103	7,393	125	863	1,229	1,520	3,062	29,996
Capacitaciones	36	177	61	113	36	102	87	112	49	31	61	865
Personas Capacitadas*	1,052	4,717	1,576	2,407	844	2,536	1,867	4,238	1,564	1,176	1,732	23,709
Programas	0	217	194	77	26	85	123	9	173	30	165	1,099
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	217	194	77	26	85	123	9	173	30	165	1,099
Consultas Educativas *	164	3,781	68	550	51	204	108	77	340	372	4,514	10,229
<i>Personal</i>	153	3,618	68	446	48	185	84	77	256	312	4,370	9,617
<i>Telefonía</i>	11	163	0	94	3	19	21	0	84	58	141	594
<i>Escrita</i>	0	0	0	10	0	0	3	0	0	2	3	18
Temas	162	3,793	67	1,945	6	207	108	1,987	340	335	4,514	13,464
<i>Ley 6ta</i>	36	1,492	43	524	4	49	17	586	31	91	1,004	3,877
<i>Ley 45</i>	82	2,222	24	1,311	1	149	82	1,395	300	172	2,613	8,351
<i>Ley 81</i>	1	10	0	46	1	1	5	6	1	12	27	110
<i>Otros</i>	43	69	0	64	0	8	4	0	8	60	870	1,126
Distribución de Material Educativo	26,274	38,051	20,897	15,081	2,039	10,313	22,780	77	67,584	10,723	73,873	287,692
Participación en Medios de Comunicación	171	128	109	242	10	91	126	342	87	44	6	1,356
<i>Televisivo</i>	34	30	0	28	2	9	1	116	12	8	5	245
<i>Radiales</i>	109	62	109	192	8	80	125	226	65	36	0	1,012
<i>Prensa Escrita</i>	28	36	0	22	0	2	0	0	10	0	1	99
<i>Otros</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	2,856	14,403	7,526	5,719	1,024	10,218	2,223	5,187	3,306	3,098	9,473	65,033

FUENTE: ACODECO