



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

## **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2014 (Noviembre)**



**Diciembre, 2014**

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	902	2,214	3,116
ASISTENCIAS	7,267	22,362	29,629
QUEJAS (Ley 45)	736	2,343	3,079
<b>TOTALES</b>	<b>8,905</b>	<b>26,919</b>	<b>35,824</b>

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	902	2,214	3,116
ASISTENCIAS	7,267	22,362	29,629
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	736	2,886	3,622
<b>TOTALES</b>	<b>8,905</b>	<b>27,462</b>	<b>36,367</b>

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**

Enero - Noviembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	20	48	10	135	1	28	14	671	35	93	32	1,087
TELEFÓNICA (3)	3	43	51	86	1	107	28	476	48	70	22	935
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	272	0	0	0	272
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	228	0	0	0	228
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	155	0	0	0	155
WEB	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>91</b>	<b>61</b>	<b>221</b>	<b>2</b>	<b>135</b>	<b>59</b>	<b>2,214</b>	<b>84</b>	<b>171</b>	<b>55</b>	<b>3,116</b>

(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.

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**

Enero - Noviembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	453	249	1,177	4	332	98	9,283	1,268	944	205	14,153
TELEFÓNICA (3)	4	88	73	43	0	127	76	8,966	309	125	86	9,897
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	901	0	0	0	901
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,212	0	0	0	3,212
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	648	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	657
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
<b>Total</b>	<b>1038</b>	<b>541</b>	<b>322</b>	<b>1220</b>	<b>4</b>	<b>459</b>	<b>181</b>	<b>22,362</b>	<b>1578</b>	<b>1088</b>	<b>836</b>	<b>29,629</b>

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

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional**

Período: Enero - Noviembre 2014

<b>CONTROL DE PRECIO</b>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
DECRETO EJECUTIVO No. 165	726	100
<b>TOTALES</b>	<b>726</b>	<b>100</b>
<b>Ley 6ta. JUBILADOS</b>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	196	61.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	32	10.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	21	6.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	16	5.0
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	3.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	3.5
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	8	2.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	1.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	4	1.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	4	1.3
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	3	0.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	0.6
<b>TOTALES</b>	<b>318</b>	<b>100.0</b>
<b>Ley 45</b>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
PRODUCTOS VENCIDOS	169	14.6
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	164	14.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	101	8.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	81	7.0
ESCÁNER	78	6.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	77	6.6
BALANZAS	67	5.8
NO CUMPLEN	59	5.1
FALTA DE INFORMACIÓN	41	3.5
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	35	3.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	30	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	24	2.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	24	2.1
VENTA ATADA	23	2.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	1.7
COMBUSTIBLE	17	1.5
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	16	1.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1.3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	14	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	12	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	12	1.0
PESO NETO	12	1.0
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	12	1.0
INFORMACION NO VERAZ	12	1.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.8
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	5	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
MONOPOLIO	3	0.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACIÓN	2	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	2	0.2
VENTA CONDICIONADA	1	0.1
FALTA DE INFORMACION. EN CONTRATOS DE SERV. (TELEFONIA)	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,161</b>	<b>100.0</b>
<b>Ley 81 Tarjetas de Crédito</b>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	3	60.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	40.0
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>
<b>Ley 134 de Discapacitados</b>		
<i>MOTIVOS</i>	<i>DENUNCIAS</i>	<i>% de DENUNCIAS</i>
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0.0
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>0.0</b>
FUENTE:ACODECO		
<b>TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014</b>	<b>2,214</b>	

**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 al 2014*

Período	Quejas Recibidas	Cuántía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,746	
Ene-Dic 10	3,694	
Ene-Dic 11	4,127	55,523,880.36
Ene-Dic12	4,497	42,336,329.35
Ene-Dic-13	4,019	31,069,458.90
Ene-Nov-14	3,079	28,781,796.27

*Nota: 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 al 2014*

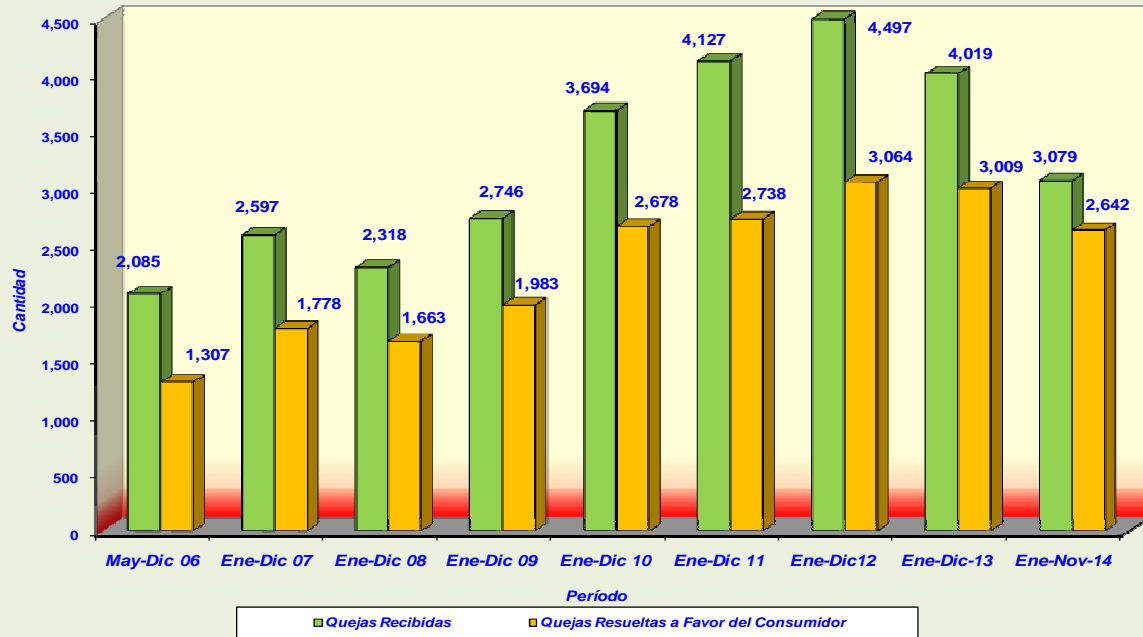
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuántía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10	2,678	25,543,626.34
Ene-Dic 11	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12	3,064	19,762,111.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Nov-14	2,642	15,480,929.16

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

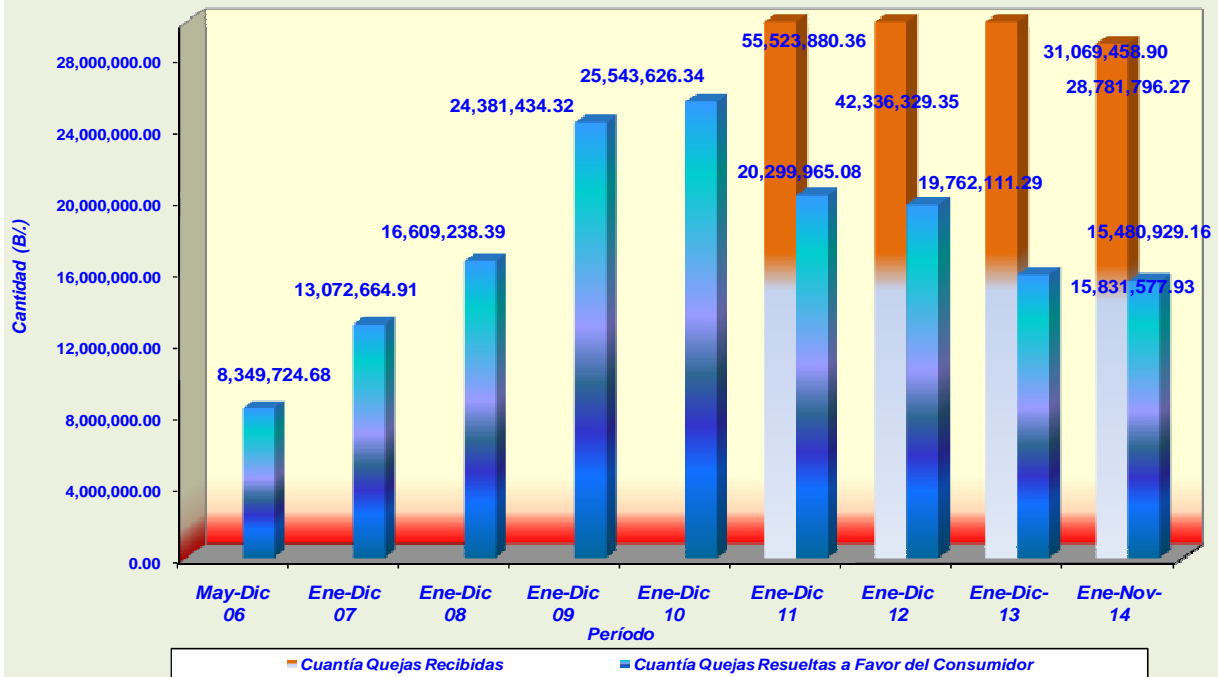
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional)</b>	<b>20,862</b>	<b>159,331,272.10</b>
---	---------------	-----------------------

*NOTA: Cuadro elaborado el 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 diciembre 2014.**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



Cuantía 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**

Periodo: 2006 al 2014

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	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Nov-14	2,343	26,254,547.42

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

Periodo: 2006 al 2014

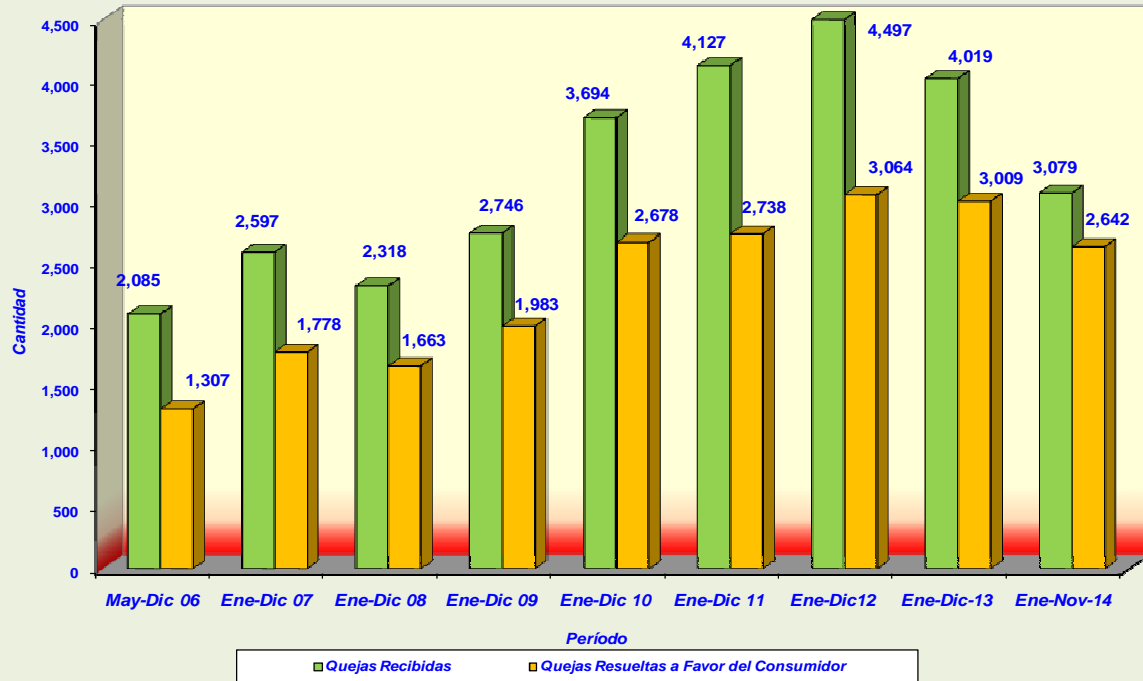
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Nov-14	2,132	14,380,962.35

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014</b>	<b>16,611</b>	<b>150,525,686.50</b>
--	---------------	-----------------------

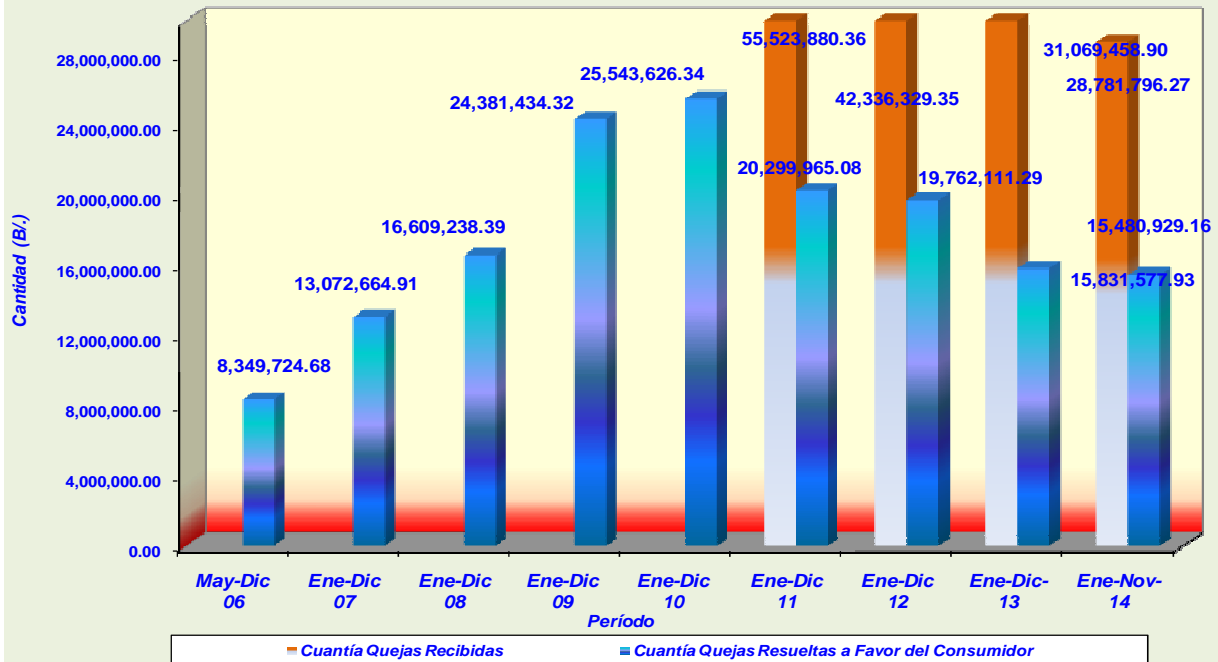
NOTA: Cuadro elaborado el 04-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

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



Cuántía 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





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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
PANAMÁ	Expedientes	2,343	2,343		
REGIONAL	Expedientes	736	736	...	...
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>3,079</b>	<b>3,079</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	70				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	280				

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
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 - Noviembre 2014*

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	558	558	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,785	1,785	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	6,869	6,326	228	315
<b>TOTAL</b>		<b>9,212</b>	<b>8,669</b>	<b>228</b>	<b>315</b>
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	66				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	262				

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

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>LEY 45</b>	<b>LEY 6ta (Jubilados)</b>	<b>LEY 24 (HC)</b>
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%	...	...
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%	...	...
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	92.09%	3.32%	4.59%

**FUENTE: ACODECO**

# REGIONAL

## AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	890	3,611,233.05
Ene-Dic 11 (R)	1,128	1,152,607.44
Ene-Dic 12	1,338	1,380,944.33
Ene-Dic 13	1,065	2,348,743.90
Ene-Nov 14	736	2,527,248.85

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: 2010 al 2014

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	453	484,340.44
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene-Nov 14	510	1,099,966.81

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	316
Agencia de autos	141
Venta de Autos Usados	48
Hoteles o Planes Vacacionales	34
Constructoras	14
Decoración	9
Agencias de Viajes	8
Bienes y Raices	7
Mueblerías	6
Cursos de Inglés	5
Funerarias	5
Taller de Reparación de Autos	5
Escuela/Colegio	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Agencia de Motos	4
Alquiler de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Universidad	1
Perfumería	1
Remodelación	1
<b>Total</b>	<b>641</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	194	30.3	42,601.87	8,264,762.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	110	17.2	56,940.91	6,263,500.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	78	12.2	6,149.02	479,623.42
CLÁUSULA ABUSIVA	60	9.4	16,222.20	973,331.98
ACLARACIÓN DE CONTRATO	57	8.9	64,940.97	3,701,635.56
VICIO OCULTO	53	8.3	102,025.71	5,407,362.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	34	5.3	46,373.64	1,576,703.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20	3.1	10,567.71	211,354.20
COBRO INDEBIDO	11	1.7	10,466.80	115,134.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	1.2	23,701.05	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.8	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	3	0.5	24,685.00	74,055.00
DAÑO Y PERJUCIO	3	0.5	58,425.15	175,275.46
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	14,873.50	29,747.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	51,021.00	51,021.00
<b>TOTALES</b>	<b>641</b>	<b>100.0</b>	<b>43,204.17</b>	<b>27,693,869.93</b>

*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  
NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	83	23.8	48,424.39	4,019,224.76
DESISTIMIENTO	55	15.8	24,898.84	1,369,436.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	12.9	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	11.5	11,563.36	462,534.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	9.2	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	26	7.4	51,994.22	1,351,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	6.3	35,371.91	778,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.9	32,084.47	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.6	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.9	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>41,502.98</b>	<b>14,484,541.22</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre de 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN****NACIONAL****Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	78	5,456,271.08
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	3,460,396.56
CLÁUSULA ABUSIVA	48	917,812.89
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	367,580.22
VICIO OCULTO	33	4,892,397.11
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	3,559,363.83
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	19	1,418,597.43
COBRO INDEBIDO	8	95,268.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DAÑO Y PERJUCIO	3	175,275.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>20,641,395.58</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO****Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	91	3,915,539.96
DESISTIMIENTO	81	5,702,642.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>10,028,797.29</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	25
EL POBLADO	21
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
REPARTO TOCUMEN, S.A.	7
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
LONDON & REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
CJ BROKERS	5
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
INVERSIONES EMET, S.A	4
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
PLAYA RESIDENCES, S.A.	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
E.G.S PANAMA, S.A.	3
GRUPO VIVIR	3
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	3
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	2
AVANCE URBANO, S.A.	2
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	2
PROPERTIES, INC	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
SAN LORENZO PROPERTY	2

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TAMIZAT, S.A.	2
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.)	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. ( DAVISA )	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W. , S.A.	1
CONSULTENOS	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERECASA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A	1
ENMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
FARBEN, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA M&MC, S,A	1
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MALIBU DEVELOPERS, S.A.	1
MANHATTAN TWO,INC	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL,INC	1
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MARBLLA,S.A. (NETWORKS VACATION).	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE / E.G.S. PANAMA, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	32	350,222.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	30,690.00
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	15,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>487,538.24</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	17	158,112.07
ACUERDO	12	102,780.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>274,392.08</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
GRUPO JARUM	6
SANDI AUTOS	5
AUTO STAR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
FULL CARS, INC	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS BARATOS	1
AUTOS NATALI.	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MULTISERVICIOS STOP & GO	1
PANAMA CAR CENTER	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
SHABHA, S.A.	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	114	2,250,231.49
VICIO OCULTO	11	269,295.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	110,280.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	24,125.00
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	26,610.00
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>2,843,129.05</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	35	674,469.65
ACUERDOS	25	540,051.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>1,276,065.66</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	35
SILABA MOTORS, S.A.	22
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
EMPRESA MELO, S.A.	8
GRUPO SILABA, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
FORD COMPANY, S.A.	5
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	3
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COPAMA	1
EMPRESA DE ALQUILERES Y 45ES, S.A. ( HERTZ	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
GRUPO JARUN	1
Incogresa y Financiera Avanza s.a.	1
MOTO POTENCIA / BENZCOL INVESTMENTS, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TRANSPORTE Y EQUIPO, S.A.	1
XTREME STORE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>

**FUENTE: ACODECO**



**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>33,466.94</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	2	5,035.00
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9,422.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>33,870.02</b>

*FUENTE: ACODECO*

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE  
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	1	2,621.52
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2,621.52</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

*FUENTE: ACODECO*

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS***

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	648
Celulares	316
Almacén por Departamentos	217
Mueblería/Equipo Electrónico	172
TV por Cable	147
Telefonía	139
Inmobiliarias	133
Repuestos y Reparaciones (No autos)	62
Hoteles o Planes Vacacionales	45
Repuestos para autos	44
Mueblerías	36
Decoración	32
Almacén de Ropa y Calzados	29
Internet	29
Agencia de autos	28
Talleres de Reparación de Autos	26
Computadoras	23
Joyería/Relojerías	23
Ópticas	21
Otros	20
Agencias de Viajes	17
Clínicas	16
Alquiler de Autos	13
Lavaderías o Lavamáticos	13
Agencia de Motos	11
Supermercados	10
Materiales de Construcción	10
Escuelas/Colegio	9
Venta de Autos Usados	8
Bienes y Raíces	8
Alarmas	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Lineas Aéreas	6
Ventas por TV	6
Videojuegos	6
Funerarias	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Fábricas de Muebles	5
Venta de Colchones	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Eventos Artísticos	4
Remodelación	4
Animales	3
Constructoras	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Farmacias	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Universidades	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Sederías	3
Reparación de Casas	3
Dentista	2
Servicio de Intermediación	2
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Minisúper	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Equipo Médico	1
Servicios de Grúas	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>2,438</b>

FUENTE: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos  
NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,339	54.9	428.27	573,460.01
MERCANCÍA DEFECTUOSA	207	8.5	319.17	66,068.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	164	6.7	606.59	99,480.97
RESOLUCIÓN / CONTRATO	163	6.7	142.68	23,257.43
FALTA DE INFORMACIÓN	137	5.6	645.45	88,426.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	116	4.8	645.97	74,932.49
ANULACIÓN DE CONTRATO	56	2.3	211.19	11,826.46
CUSTODIA DE BIEN	54	2.2	433.65	23,417.27
COBRO INDEBIDO	39	1.6	551.80	21,520.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	1.5	515.73	18,566.13
DAÑO Y PERJUCIO	34	1.4	703.95	23,934.42
VENTA ENGAÑOSA	28	1.1	540.54	15,135.25
VICIO OCULTO	26	1.1	1,384.30	35,991.73
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	16	0.7	275.64	4,410.28
RESCINDIR CONTRATO	11	0.5	257.40	2,831.39
NOTA DE CRÉDITO	8	0.3	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,438</b>	<b>100.0</b>	<b>446.24</b>	<b>1,087,926.34</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	683	29.8	406.71	277,786.04
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	269	11.7	401.83	108,091.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	268	11.7	354.21	94,929.33
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	224	9.8	364.51	81,651.20
ABANDONO	148	6.5	373.36	55,257.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	97	4.2	828.23	80,338.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	87	3.8	611.49	53,200.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	83	3.6	486.27	40,360.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	76	3.3	454.57	34,547.38
RESOLUCIÓN/REPARAR	72	3.1	636.83	45,852.07
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	72	3.1	410.02	29,521.64
ACUERDO/REEMPLAZO	59	2.6	243.75	14,381.39
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	58	2.5	579.41	33,605.71
RESOLUCIONES/VARIOS	36	1.6	734.34	26,436.07
ACUERDO	22	1.0	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	0.6	249.32	3,490.42
ACUERDO/REPARACIÓN	13	0.6	496.51	6,454.68
DECLARA RESUELTO	4	0.2	191.89	767.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.1	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.0	99.00	99.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,293</b>	<b>100.0</b>	<b>434.53</b>	<b>996,387.94</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	33	27,977.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	27,696.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	16,770.17
VICIO OCULTO	13	20,870.18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	8,007.80
DAÑO Y PERJUICIO	5	4,623.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	2	1,858.60
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	150.00
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>130,916.59</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	44	37,537.47
RESOLUCIONES	26	35,499.06
ACUERDO	22	21,551.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>97,326.92</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**



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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
HECHOS & ASESORES REAL STATE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L	1
DEVELOPMENTS HABITATS	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL ROBLEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION ( ITC )	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MULTI TRUST, INC	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA MIRADOR EL COCO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
PROSEGURA SOPHIA, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
SHABEDU, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	477	243,468.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	109	40,747.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	16	6,905.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	4,120.82
CUSTODIA DE BIEN	8	3,299.13
VICIO OCULTO	5	5,402.62
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	24.56
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>	<b>310,876.63</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	393	174,704.88
ACUERDOS	152	76,107.17
RESOLUCIÓN	64	42,642.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
<b>TOTAL</b>	<b>621</b>	<b>299,127.02</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	127
AUDIOFOTO INTERNACIONAL.S.A.	79
MULTIMAX, S.A.	68
DOIT CENTER	40
CASA GALA	27
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	27
HOMETEK GRUPO W	25
UNICA	18
RODELAG,S.A.	15
MACRO ( GULKAVI, S.A. )	14
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	14
CASA CONFORT, S.A.	12
E-VISON, S.A.	12
FOTO SONIDO	10
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	10
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	6
ELEKTRA PANAMA, S.A.	6
PHOTURA INTERNATIONAL	6
DIGITAL CITY	5
SONYTEC	5
TECH & HOUSE, S.A.	4
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	3
EVISION, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISIÓN	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACÉN LEY'S	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
HON KONG STORE	2
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
YOYTEC COMPUTER, S.A.	2
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ALMACEN HELEN	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
BEAUTY HOGAR S.A	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
COMERCIALES ROBLES	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECKTRA	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
Electronica Central	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
EMET GROUP, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ERA, S.A.	1
EVICEN	1
Ferre Hogar	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
HONG KONG COMPUTER	1
HONG KONG	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JACKI	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
Mobile Shop	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PHOTO VISION, S.A.	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO.COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
REPRESENTACIÓN MILL	1
SAMSUNG	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SONY	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
XTREME AUDIO SYSTEM	1
Y D MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	254	49,501.11
MERCANCÍA DEFECTUOSA	30	5,804.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	2,710.56
CUSTODIA DE BIEN	8	1,616.63
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,373.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	377.10
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	58.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	220.00
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>63,005.69</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	182	33,611.52
ACUERDOS	77	19,282.90
RESOLUCIONES	25	6,975.20
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	1,960.17
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>61,829.79</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL  
Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MÓVIL PHONE, S.A.	13
MOVICELL	11
XPRESS CELL	9
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	8
DOMINO CELL	7
STAR MOBILE	6
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
CELULARES ANGELINA, S.A.	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MUNDO CELULAR S.A	4
TECNI-CELL, S.A.	4
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	4
AIDY SHOP	3
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	3
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
GLOBAL MOBILES ITC	3
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	3
Movicell	3
MULTI STORE	3
REDPRECIO.COM.INC	3
SMART CENTER	3
SMART PHONE	3
ALMACEN MAC STORE	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL PHONE	2
CELL PLUS	2
CELL SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
Celulares Jinxu Shop	2
CELULARES SANG	2
ECONO MOVIL, S.A.	2
Electrónica Tecnimax	2
EPAGO INTERNATIONAL, INC.	2
GSM PANAMA, INC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL JOYEROS	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOBILTEK	2
MOVIL STOP	2
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
PRO-CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECH CELL	2
TECHSAFE THE MPS STORE	2
THE KOQUIS CELULAR	2
TODO MÓVIL	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. ( DIGICEL )	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
CELULARES LUCKY	1
Celulares Nueva Esperanza	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CITEK	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
DIVERSIÓN A MONTON	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFÍA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GIGATECH	1
GIGGI JEWELRY & ACCESORIES	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA DIST. PANACELL, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
JOYERIA ELENA	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
MARX CELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
MC CELULAR	1
Mega Movil y Joyeros	1
MEGA MOVIL, S.A.	1



<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL CELL KEVIN	1
MOVIL CELL LIU	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
Multi.Line	1
NETWORK ENTERPRISE	1
New Tecnology	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONES, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
THE PHONE STORE	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	15,423.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,543.16
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
CUSTODIA DE BIEN	2	1,411.93
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>21,889.81</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	19	13,114.47
ACUERDOS	12	9,300.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>23,780.59</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR PANAMÁ, S.A.	10
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
IDEAKIDS, S.A.	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
Electra Panamá, S.A.	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
LA IMPORTADORA LA SELECTA, S.A.	1
Mega Variedades La Pollera	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
Mueblicentro España	1
Multi Hogar	1
Plaza Don José	1
TEMPO DESIGN INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,840.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
VENTA ENGAÑOSA	1	1,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9,945.50</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	11,767.00
ACUERDO	3	5,260.90
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>17,027.90</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6,233.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	4,263.97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
VICIO OCULTO	2	2,202.01
DAÑO Y PERJUCIO	2	635.54
COBRO INDEBIDO	1	82.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>19,731.52</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	8,508.21
RESOLUCIONES	6	4,067.81
ACUERDO	3	676.31
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>13,252.33</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE  
OFICIO***

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	91	40.3	22,955.2	2,088,919.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	17.7	72,867.6	2,914,704.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	8.0	24,049.4	432,888.76
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	16	7.1	48,034.2	768,547.70
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	7.1	7,121.9	113,950.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	6.6	71,026.4	1,065,396.42
VICIOS OCULTOS	14	6.2	106,772.4	1,494,813.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2.2	4,830.4	24,151.95
COBRO INDEBIDO	4	1.8	6,046.9	24,187.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.3	13,000.0	39,000.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.3	5,783.3	17,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	3,137.0	3,137.00
<b>TOTALES</b>	<b>226</b>	<b>100.0</b>	<b>39,765.7</b>	<b>8,987,047.38</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	83	23.8	48,424.39	4,019,224.76
DESISTIMIENTO	55	15.8	24,898.84	1,369,436.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	12.9	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	11.5	11,563.36	462,534.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	9.2	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	26	7.4	51,994.22	1,351,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	6.3	35,371.91	778,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.9	32,084.47	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.6	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.9	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>41,502.98</b>	<b>14,484,541.22</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre de 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**



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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	721,143.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	403,658.37
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	87,079.73
VICIOS OCULTOS	6	831,020.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	434,077.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	133,524.18
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	87,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>73</b>	<b>2,712,484.73</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B./)</b>
INMOBILIARIAS	34	2,133,368.58
AGENCIA DE AUTO	20	360,715.36
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	15,125.72
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
MUEBLERÍAS	2	5,630.58
CONSTRUCTORAS	1	90,500.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DECORACIÓN	1	12,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
AGENCIA DE MTOS	1	3,592.00
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>2,712,484.73</b>

FUENTE: ACODECO

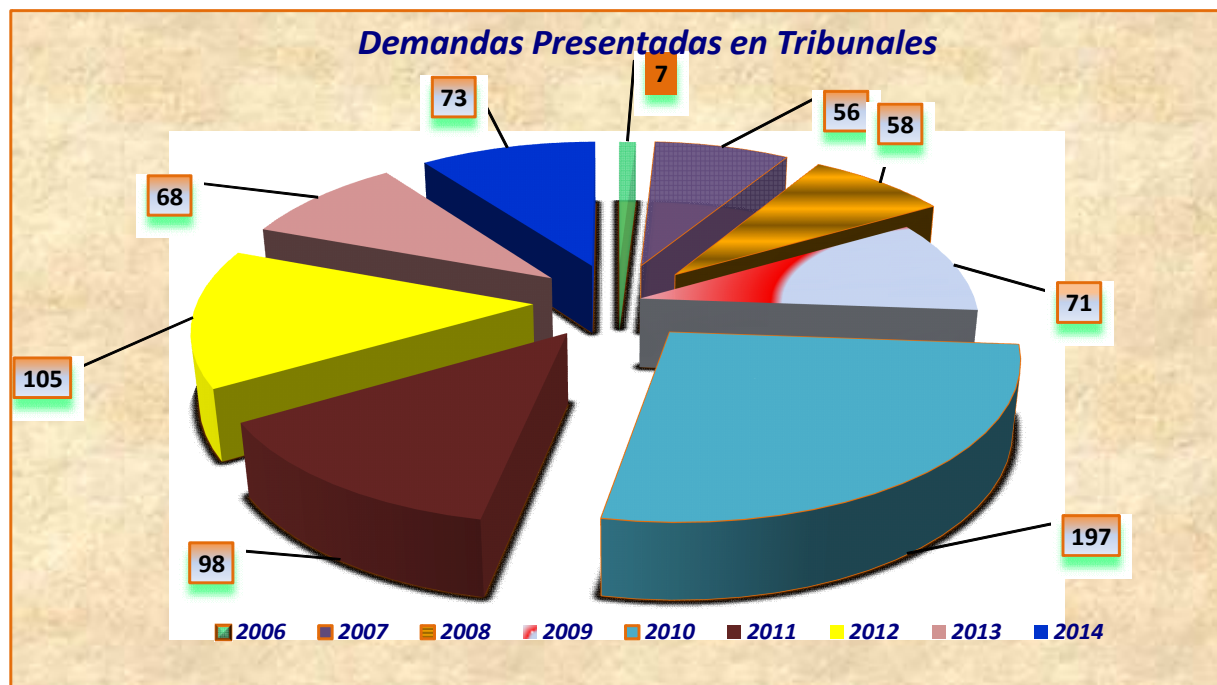
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2014 (ene-nov)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.6	1,162,188.01
2008	58	7.9	1,165,958.76
2009	71	9.7	3,177,387.81
2010	197	26.9	11,574,589.66
2011	98	13.4	4,265,056.02
2012	105	14.3	4,552,121.01
2013	68	9.3	3,037,107.83
2014	73	10.0	2,712,484.73
<b>TOTAL</b>	<b>733</b>	<b>100.0</b>	<b>31,646,893.83</b>

*NOTA: 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 - Noviembre 2014**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	6,326	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5,099	1,094,075.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	270	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	300	

**NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/14.**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**PERIODO: Enero - Noviembre 2014**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	228	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	210	84,900.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	253	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	18	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	37	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	41	
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	315	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	110	110,700.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	307	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	26	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	64	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	50	

**NOTA: Cuadro elaborado el 12/12/14.**

**FUENTE: ACODECO.**

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO REY	125	2.5	43,075.00	3.9
SUPERMERCADO 99	126	2.5	43,025.00	3.9
SUPERMERCADO XTRA	80	1.6	43,530.00	4.0
SUPERMERCADO MR PRECIO	25	0.5	6,875.00	0.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	0.3	4,800.00	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	11	0.2	3,850.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	5	0.1	1,375.00	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	18	0.4	6,050.00	0.6
OTROS	4694	92.1	941,495.00	86.1
<b>TOTAL</b>	<b>5,099</b>	<b>100.0</b>	<b>1,094,075.00</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)
<b>POR QUEJAS</b>						
FALTA DE INFORMACIÓN					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	5	150,995.32			5	150,995.32
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	23	41,520.87			23	41,520.87
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>						
CINTILLO NO LEGIBLE					0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	40				40	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	8		1		9	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO					0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN			1		1	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	50				50	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN			1		1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	13				13	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1				1	0.00
<b>POR OFICIO</b>						
APLICAN RESTRICCIONES	11				11	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	21				21	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3				3	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	28				28	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD			4		4	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	14				14	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	120		1		121	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3		7		10	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	23		1		24	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	45				45	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36		10		46	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>461</b>	<b>192,516.19</b>	<b>26</b>	<b>0.00</b>	<b>487</b>	<b>192,516.19</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>98</b>	<b>0.00</b>	<b>3</b>	<b>2.00</b>	<b>101</b>	<b>2.00</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>						
RECTIFICÓ	20	0.00			20	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	119	0.00			119	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	7	0.00			7	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00			0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00			0	0.00
<b>QUEJAS</b>						
HONRÓ	5	73.73			5	73.73
DESISTIÓ	0	0.00			0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>151</b>	<b>73.73</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>151</b>	<b>73.73</b>

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-12-2014. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

Fuente: ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MEDIOS</b>	<b>PANAMA</b>	<b>REGIONAL</b>	<b>NACIONAL</b>
	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	31	0	31
PRENSA	104	0	104
RADIO	62	1	63
INTERNET	20	0	20
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/PRENSA	2	0	2
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	301	28	329
MEDIOS IMPRESOS	37	0	37
<b>TOTALES</b>	<b>559</b>	<b>29</b>	<b>588</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Año: Enero - Noviembre 2014**

<b>Agentes Económicos</b>	<b>Cantidad de Casos</b>
SUPERMERCADO 99	28
CLARO PANAMA	10
SUPERMERCADO XTRA	10
PAYLESS	9
CABLE & WIRILESS	9
SUPERMERCADO EL REY	8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	7
DIGICEL	6
TV OFFER	6
AUDIOFOTO	6
BELLINI	5
<b>Total</b>	<b>104</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL***Años: 2006 - 2014*

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014 (ene-nov)	5,186	3,172	8,358
<b>TOTAL</b>	<b>90,855</b>	<b>56,211</b>	<b>147,066</b>

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.***CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA***Años: 2006 - 2014*

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
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	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014 (ene-nov)	1,999	961	2,960
<b>TOTAL</b>	<b>41,360</b>	<b>22,836</b>	<b>64,196</b>

*Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.***FUENTE: ACODECO**

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL**

AÑO: Enero - Noviembre 2014

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS												Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste		
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,881	3,581	4,331	7,804	3	5,915	2,102	45,375	4,083	11,286	3,914		90,275
Productos vencidos (PV)	productos	11,366	4,309	2,438	5,904	303	15,348	6,251	17,206	8,157	10,310	3,047		84,639
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	302	180	120	0	172	467	3,733	2,049	5,297	130		12,496
Productos deteriorados	productos	301	265	55	77	20	318	68	485	127	1,651	238		3,605
Productos doble fecha de expiración	productos	2	19	0	0	0	0	0	1	26	0	0		48
Producto doble precio	productos	0	11	0	0	0	0	0	15	0	1	0		27
Fecha no clara	productos	0	106	0	5	1	13	7	82	69	191	5		479
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	1		6
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	14	0	24	0	8	63	190	7	17	3		328
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0		2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	1	0	1	0	0	0	7	1	1	1		12
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	4	9	0	31	0	3	15	43	4	2	3		114
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	4	74	0	1	7		90
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0		6
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	1	0	0	0	0	3	0	0	2		9
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0		3
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0		3
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>13,604</b>	<b>8,620</b>	<b>7,005</b>	<b>13,971</b>	<b>327</b>	<b>21,778</b>	<b>8,978</b>	<b>67,226</b>	<b>14,524</b>	<b>28,758</b>	<b>7,351</b>		<b>192,142</b>

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREV, es sólo el Departamento de Verificación.

FUENTE: ACODECO.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	886	1,228	875	458	783	898	217	391	301	425	377		6,839

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 EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas	TOTAL NACIONAL	
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía			
Actas Levantadas de Ley 45	actas	205	156	239	321	108	104	224	516	8	1	372	833	414	369	839	1581	199	137	246	102	100	58	2,954	4,178	7,132
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	10	35	11	77	1	19	35	164	0	0	4	95	18	93	122	418	5	92	3	4	9	11	218	1,008	1,226

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2014

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831	8,523	964	2,423	6,865	6,063	2,944		45,375
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,557	462	154	1,699	1,849	2,231	1,031	1,600	3,296	3,154		17,206
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474	146	29	472	59	219	859		3,733
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87	30	79	41	4	54	114		485
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0	0	10	0	0	0	1		15
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54	5	0	0	0	1	1		82
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1	2	0	3	1	2	1		31
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		4
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0		7
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	23	28	9	81	2	8	5		190
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0		2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	2	3	0	3	11	13	0	1	5	4	1		43
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6	5	3	7	9	12	5		74
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0		5
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0		3
Verificación de alerta internacional	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Artículo No:56 estacionamientos (inform comercial)	estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0		2
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		2
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0		3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>1,389</b>	<b>8,249</b>	<b>2,345</b>	<b>1,794</b>	<b>10,188</b>	<b>10,601</b>	<b>3,325</b>	<b>4,062</b>	<b>8,550</b>	<b>9,670</b>	<b>7,090</b>	<b>0</b>	<b>67,263</b>

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Estabec.
Establecimientos Verificados	83	303	224	121	353	208	107	142	181	197	111		2,030

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 EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas			TOTAL										
													con anomalía	sin anomalía	TOTAL											
Actas Levantadas de Ley 45	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320	128	175	64	44	87	57	71	159	104	161	67	73		839	1581	2,420
Actas Levantadas de Ley 6ta	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86	18	41	3	10	8	14	16	42	18	41	6	29		122	418	540

**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	1,708	33.8	18,685	34.0
SUPERMERCADO REY	1,495	29.6	7,652	13.9
SUPERMERCADO XTRA	850	16.8	10,166	18.5
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	472	9.3	1,982	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	310	6.1	10,735	19.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	220	4.4	1,278	2.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	596	1.1
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	3.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.5
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>5,055</b>	<b>100.0</b>	<b>54,909</b>	<b>100.0</b>

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	4,002	22.2	107,076	14.5
SUPERMERCADO REY	3,118	17.3	30,767	50.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	1,742	9.7	17,506	0.2
SUPERMERCADO MR. PRECIO	818	4.5	18,762	8.8
SUPERMERCADO XTRA	6,706	37.2	30,534	14.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	1.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	1,324	7.4	2,774	1.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.2
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.2
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	1.7	299	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>18,009</b>	<b>100.0</b>	<b>212,690</b>	<b>100.0</b>

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2014		Período: 2006 - 2014	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	45	21.6	11,138	34.6
SUPERMERCADO REY	119	57.2	6,203	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	20	9.6	1,126	3.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,314	4.1
SUPERMERCADO XTRA	24	11.5	5,765	17.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	7.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	2.9
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.1
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.3
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	<b>32,193</b>	<b>100.0</b>

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En los meses de marzo, abril, junio, julio, agosto, octubre; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

**INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL**

NACIONAL  
Período: Enero - Noviembre 2014

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	13	47	43	60	2	413	240	106	103	16	77	1120
Almacenes	9	13	22	91	0	72	37	213	17	1	7	482
Animales	1	0	0	0	0	0	0	9	1	0	0	11
Auto Repuestos	0	1	1	0	0	12	7	9	0	0	0	30
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	6
Agencia de Viajes	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	1	7	3	9	0	48	0	9	0	0	0	77
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casas de Empeños	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
Carnicerías	0	42	0	0	0	3	0	1	0	0	2	48
Celulares	1	3	0	9	0	17	0	36	0	0	0	66
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
Cines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clinicas y Hospitales	1	3	0	1	0	0	16	32	0	5	2	60
Colegios y Escuelas	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Construtoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Courrier	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Cooperativas	0	0	0	0	0	0	2	0	15	0	0	17
Distribuidora e Importadoras	2	2	2	0	3	3	0	55	2	1	2	72
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	3	0	0	0	10	0	1	0	14
Electronicas	2	1	2	0	0	7	0	15	1	0	0	28
Envío de dinero	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	23
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de Gasolina	3	1	0	13	0	0	2	9	2	2	0	32
Esotérica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacias	4	15	0	26	0	35	14	17	3	1	1	116
Ferreterías	8	19	6	1	0	9	5	4	0	0	1	53
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funerarias	1	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	8
Hoteles y Pensiones	18	4	0	97	0	7	39	24	9	2	0	200
Internet	3	2	0	3	0	0	7	14	1	0	1	31
Joyería y Relojería	0	0	0	1	0	2	0	29	1	0	0	33
Imprenta y Copiadoras	1	0	0	0	0	7	1	1	0	0	0	10
Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juegos de Azar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavanderías y Lavamáticos	1	8	12	2	0	1	3	150	2	1	3	183
Librería	1	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Materiales de Construcción	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	5
Mini Super	166	135	91	67	2	410	188	257	121	58	184	1679
Mueblerías	2	0	0	0	0	7	1	18	0	1	0	29
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ópticas	0	2	0	2	0	0	2	5	0	0	0	11
Otros	4	26	0	11	0	0	18	15	0	6	2	82
Panaderías/Refresquerías	1	13	1	9	0	15	21	80	8	2	4	154
Perfumerías	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Pintura	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4
Restaurantes / Fondas	26	58	29	283	0	65	220	588	138	21	10	1438
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0	7
Salón de Belleza	0	3	1	5	0	1	7	48	0	0	0	65
Sedería y Sastrería	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	7
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Supermercados	39	28	4	65	2	32	37	164	3	57	42	473
Telefonía	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Transporte (Fletes y Similares)	1	6	0	1	5	0	0	8	4	0	1	26
Taller de Reparaciones de Autos	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Venta de Colchones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veterinarias	0	0	0	0	0	14	25	0	0	0	0	39
Videos	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Zapatería	0	2	0	14	0	4	0	13	0	1	0	34
<b>TOTAL DE VISITAS</b>	<b>314</b>	<b>452</b>	<b>220</b>	<b>777</b>	<b>14</b>	<b>1190</b>	<b>899</b>	<b>2030</b>	<b>433</b>	<b>176</b>	<b>340</b>	<b>6,845</b>

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA***

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA**  
**Enero - Noviembre 2014**  
**NACIONAL**

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	21	0	0	5	21	26
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	980	96	0	0	997	96	1,093
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34	34
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	40	40
Cartidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	20	20
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	0	0	18	4	22	22
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	44	1	2,746	382	0	0	18,806	1,862	73	13	21,669	2,258	23,927
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	11	0	0	8	11	19
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	121	13	0	0	38	0	0	0	159	13	172
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49	0	49
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	106	0	0	10	106	116	116
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	36	82	0	0	36	83	119
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	3	5	9	14	0	0	4	7	9	9	4	14	39	16	9	5	77	70	147
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	94	0	254	7	0	0	150	6	299	5	104	4	638	7	164	3	1,613	32	1,645
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	49	0	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0	30	0	86	86
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	7	0	0	0	4	0	0	0	2	0	6	0	2	0	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	30	0	75	0	0	0	46	0	46	2	47	0	140	0	39	9	423	11	434
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	1	12	13	13
Verificación de escáner	establecimiento	0	1	0	6	0	1	5	10	3	21	1	13	56	50	1	17	66	119	185
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	1		7		1		5		44		43		108		40		249		249
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		10		0		2		47		37		144		27		268		268
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	795	78	0	0	795	78	873
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	18	0	0	0	24	24
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		127	6	355	83	0	1	249	30	3,134	440	156	36	21,619	2,370	286	79	25,926	3,045	28,971

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): 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

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Noviembre 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple			
Análisis de calidad de arroz	producto																6	4	10	1	5					5	21	26		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10	157	9	31	7	109	5	5	7	104	16	246	17	61	15	2	1			1,000	96	1,096		
- A favor del consumidor	balanza		1		2		3		1		2		2		5		6		8		4		0				6	34	40	
- En contra del consumidor	balanza		2		4		7		5		5		1		1		9		6				0				14	40	54	
Cantidad de Balanzas Retrádas	balanza mecánica		2		4		2		3		6		1		1		0				1		1				4	21	25	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas					18	4																				26	4	30	
Verificación contenido neto canasta básica	producto		156	8,394	460	30		719	167	2,384	524	26	0		23	562					27	22	6,684	510			18,896	1,862	20,658	
Verificación contenido neto de pan	producto																										0	0	0	
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	1	1	1	2				3	1		1	0	1			1	1	2	2	2						8	11	19	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																										0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)					38																					38	0	38	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																		49								49	0	49	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolita)																										0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento					19	8	57		29	1	1															48	106	154	
Bloques	establecimiento	1				12	21	11	25	7	31	4	4				1	1									78	82	160	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, justificantes, tablero de precios, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.)	estaciones	3			1			2	2	7	6	8	3	9	4	2		5		2		1					39	16	55	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1	217	2	216	2	93	2	19		48		6		21					638	7	645	
- A favor del consumidor	surtidor							6				1																0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor							1		2		1		2														0	6	6
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				8		38		35	0	27		8		9		1		6					140	0	140	
Verificación de agroquímicos	establecimiento							1	12																		1	12	13	
Verificación de escalier	establecimiento	8	6	4	8	8	9	5	8	2	1	7	1	5	1	3	7	3	6	5	2	6	1				74	50	124	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0		0		1		20		3									104		104	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1				20		7		4		11					148		148	
Verificación de grasas	residora o pala			488	45	103	15	22		162	18																	795	78	873
Información comercial	marca					9									1													0	18	18
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>93</b>	<b>166</b>	<b>8,972</b>	<b>531</b>	<b>341</b>	<b>78</b>	<b>948</b>	<b>273</b>	<b>2,847</b>	<b>615</b>	<b>407</b>	<b>28</b>	<b>130</b>	<b>38</b>	<b>698</b>	<b>31</b>	<b>386</b>	<b>35</b>	<b>105</b>	<b>46</b>	<b>6,726</b>	<b>520</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>21,619</b>	<b>3,790</b>	<b>25,375</b>		

(1) Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

Contenido neto canasta básica incluye: Hielo, jugos, crema de maíz, ponche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atún, gas licuado.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102	237	166	132	28	31	80	70	18		1,198

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

FUENTE: ACODECO

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Acum		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		47	14	285	64	192	65	176	104	125	91	117	27	17	12	24	24	59	35	25	54	14	17			1,091	507	1,598

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

NACIONAL

AÑOS: 2012-2014 ene-nov

Actividades	unidad de medida	2012		2013		2014		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			5	21	5	21	26
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	997	96	1,505	373	1,878
- A favor del consumidor	balanza	-			51		34	0	85	85
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	98	98
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		20	0	83	83
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	21,828	2,271	78,989	28,352	107,341
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	8	11	64	473	537
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		120	404	524
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	0	0
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	46	189	138	759	897
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	144	162	306
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,077	75	2,152
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	89	89
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	24	24
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	535	11	546
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	66	119	164	666	830
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			543		249		792		792
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			538		268		806		806
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	797	112	909
Información comercial	marca	-	338	30	44	0	24	30	406	436

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

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

### NACIONAL

Periodo: Enero - Noviembre 2014

DETALLE	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	450
Medios de Comunicación	942
Consulta	3,651
Capacitaciones	444
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	752
Cuida Tu Bolsillo	43
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	662
Ley 24	2
Ley 45	3,445
Ley 81	24
Control de Precio	9
Otros	883
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	295
Radio	673
Prensa	119
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	885
Los Pueblos	576
La Peatonal	238
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	137,877

**Población Total Beneficiada** (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)

**29,043**

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Noviembre 2014

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>													
Jornadas Educativas	14	34	20	10	19	15	5	8	5	3	4		137
Medios de Comunicación	0	0	0	0	0	0	12	16	13	12	4		57
Programas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	4	3	0	4	5		16
Consulta	0	0	0	0	0	0	8	13	6	3	4		34
Capacitaciones	2	5	1	9	2	3	0	6	7	7	0		42
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>PROGRAMAS</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>294</b>
Acodeco Tour	53	30	13	50	58	46	1	0	0	0	0		251
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Cuida Tu Bolsillo	0	0	0	0	0	0	10	10	11	12	0		43
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>TEMAS</b>	<b>218</b>	<b>177</b>	<b>159</b>	<b>58</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>825</b>
Ley 6ta	21	28	52	47	40	0	5	9	3	2	1		208
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		2
Ley 45	197	149	107	8	73	0	15	20	19	12	3		603
Ley 81	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0		3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0		9
Otros	0	0	0	0	0	0	4	8	3	10	8		33
<b>MOTIVOS</b>													
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		3
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>212</b>
Televisión	12	25	10	15	7	12	11	15	13	12	0		132
Radio	14	26	8	11	5	12	0	0	0	0	4		80
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
<b>MÓDULOS*</b>	<b>162</b>	<b>172</b>	<b>150</b>	<b>166</b>	<b>102</b>	<b>130</b>	<b>192</b>	<b>133</b>	<b>167</b>	<b>229</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>1,699</b>
Albrook Mall *	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103	51		885
Los Pueblos *	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104	22		576
La Peatonal *	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22	23		238
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>42</b>
<b>Población Total Beneficiada</b> (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	<b>236</b>	<b>384</b>	<b>598</b>	<b>635</b>	<b>190</b>	<b>111</b>	<b>313</b>	<b>386</b>	<b>371</b>	<b>347</b>	<b>523</b>		<b>4,094</b>

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

\* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2014

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	24	31	6	21	3	30	57	43	20	78	313
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	705	1,956	245	1,952	192	3,884	539	142	478	577	10,670
<b>Capacitaciones</b>	7	64	57	54	3	69	63	33	29	23	402
<b>Personas Capacitadas*</b>	252	1,370	1,619	1,697	105	1,538	1,498	765	745	572	10,161
<b>Programas</b>	0	26	65	39	0	277	0	42	52	0	501
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	0	26	65	39	0	277	0	42	52	0	501
<b>Consultas Educativas *</b>	146	602	50	205	0	696	113	789	176	840	3,617
<i>Personal</i>	142	564	50	199	0	527	83	602	138	660	2,965
<i>Telefonía</i>	4	38	0	6	0	169	30	187	38	180	652
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temas - Consultas (R)</b>	146	603	15	246	0	1,264	113	763	177	840	4,167
<i>Ley 6ta</i>	22	61	10	72	0	63	24	93	53	56	454
<i>Ley 45</i>	82	137	5	139	0	1,078	45	656	115	585	2,842
<i>Ley 81</i>	0	2	0	15	0	0	0	1	0	3	21
<i>Otros</i>	42	403	0	20	0	123	44	13	9	196	850
<b>Distribución de Material Educativo</b>	9,485	17,997	7,865	8,654	1,202	14,390	13,821	24,969	14,947	24,505	137,835
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	43	175	91	183	1	81	133	135	35	8	885
<i>Televisivo</i>	9	54	4	41	0	15	11	9	12	8	163
<i>Radiales</i>	32	71	87	92	0	58	118	119	16	0	593
<i>Prensa Escrita</i>	2	41	0	50	1	8	3	7	7	0	119
<i>Otros</i>	0	9	0	0	0	0	1	0	0	0	10
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>* Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>1,103</b>	<b>3,954</b>	<b>1,979</b>	<b>3,893</b>	<b>297</b>	<b>6,395</b>	<b>2,150</b>	<b>1,738</b>	<b>1,451</b>	<b>1,989</b>	<b>24,949</b>

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO



**QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**PANAMÁ**  
 Año: 2014  
**LOS PUEBLOS**

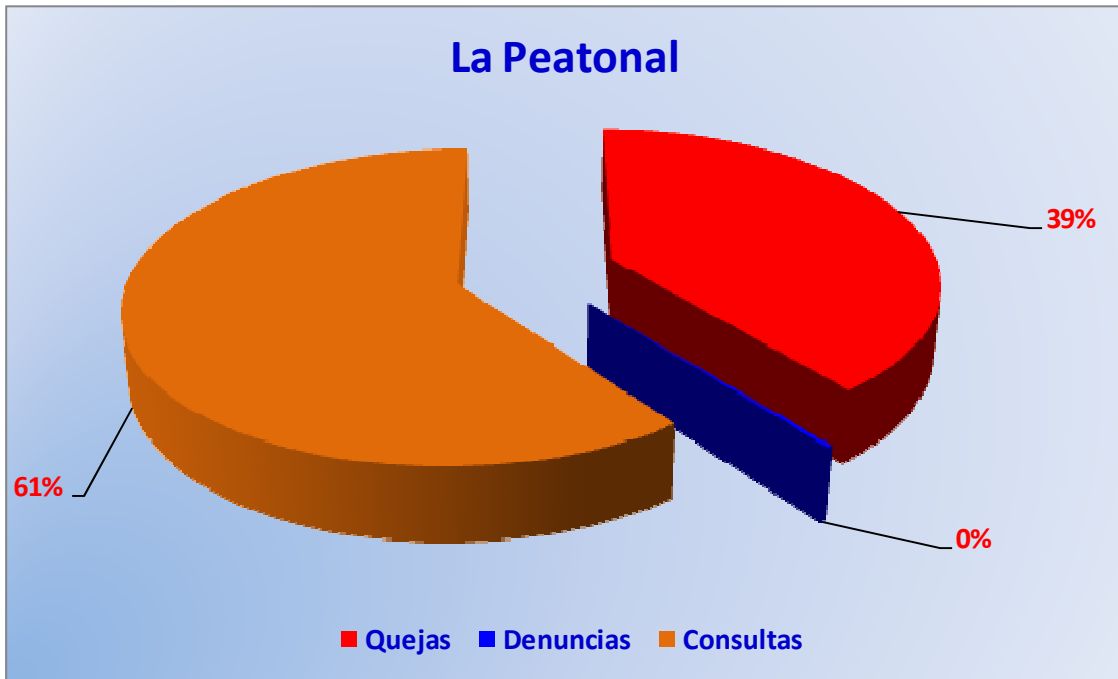
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	23	34	4	0	52	78	25	67	103	22		432
Denuncias	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0		9
Consultas	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104	22		576
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>31</b>	<b>107</b>	<b>169</b>	<b>60</b>	<b>143</b>	<b>207</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>1,017</b>



**LA PEATONAL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	27	14	23	0	0	0	16	21	11	20	23		155
Denuncias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
Consultas	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22	23		238
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>394</b>

*NOTA: Los meses de abril, mayo y junio este módulo estuvo cerrado por remodelación.*



**ALBROOK MALL**

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	31	30	13	16	0	16	30	22	17	18	5		198
Denuncias	0	2	0	2	21	0	0	0	0	0	0		25
Consultas	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103	51		885
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>116</b>	<b>84</b>	<b>124</b>	<b>101</b>	<b>91</b>	<b>106</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>121</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>1.108</b>

*NOTA: De enero a junio los datos registrados en los módulos incluyen quejas, denuncias y consultas. A partir de julio sólo se registran en los módulos las consultas.  
En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.  
FUENTE: ACODECO*

