



**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 |
| TOTALES | 8,905 | 26,919 | 35,824 |

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 |
| TOTALES | 8,905 | 27,462 | 36,367 |

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 |
| Total | 23 | 91 | 61 | 221 | 2 | 135 | 59 | 2,214 | 84 | 171 | 55 | 3,116 |

(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 |
| Total | 1038 | 541 | 322 | 1220 | 4 | 459 | 181 | 22,362 | 1578 | 1088 | 836 | 29,629 |

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

CONTROL DE PRECIO

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---------------------------|------------|----------------|
| DECRETO EJECUTIVO No. 165 | 726 | 100 |
| TOTALES | 726 | 100 |

Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 177 | 61.0 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 32 | 11.0 |
| DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES | 21 | 7.2 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 15 | 5.2 |
| NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE | 11 | 3.8 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINIGAS | 11 | 3.8 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 7 | 2.4 |
| FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO | 6 | 2.1 |
| DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS | 3 | 1.0 |
| DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES | 3 | 1.0 |
| NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN | 2 | 0.7 |
| NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED | 2 | 0.7 |
| TOTALES | 290 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|--------------|----------------|
| PRODUCTOS VENCIDOS | 169 | 14.2 |
| PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | 164 | 13.8 |
| PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA | 101 | 8.5 |
| DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS | 81 | 6.8 |
| ESCÁNER | 78 | 6.6 |
| PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO | 77 | 6.5 |
| BALANZAS | 67 | 5.6 |
| NO CUMPLEN | 59 | 5.0 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 41 | 3.4 |
| FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS | 35 | 2.9 |
| NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO | 30 | 2.5 |
| FALTA DE INFORMACION PROPINA | 24 | 2.0 |
| LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS | 24 | 2.0 |
| VENTA ATADA | 23 | 1.9 |
| NO DAN CENTAVO DEVUELTO | 20 | 1.7 |
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 19 | 1.6 |
| COMBUSTIBLE | 17 | 1.4 |
| PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO | 16 | 1.3 |
| 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 | 0.8 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 9 | 0.8 |
| GAS LICUADO PRECIO TOPE | 5 | 0.4 |
| MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 5 | 0.4 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 4 | 0.3 |
| 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 |
| NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED | 2 | 0.2 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 1 | 0.1 |
| VENTA CONDICIONADA | 1 | 0.1 |
| DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS | 1 | 0.1 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 1 | 0.1 |
| FALTA DE INFORMACION. EN CONTRATOS DE SERV. (TELEFONIA) | 1 | 0.1 |
| TOTALES | 1,189 | 100.0 |

Ley 81 Tarjetas de Crédito

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|-----------|----------------|
| EXIGEN CONSUMO MÍNIMO | 3 | 60.0 |
| COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO | 2 | 40.0 |
| TOTALES | 5 | 100.0 |

Ley 134 de Discapacitados

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS | 4 | 0.0 |
| TOTALES | 4 | 0.0 |

FUENTE:ACODECO

| | |
|--|--------------|
| TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014 | 2,214 |
|--|--------------|

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).

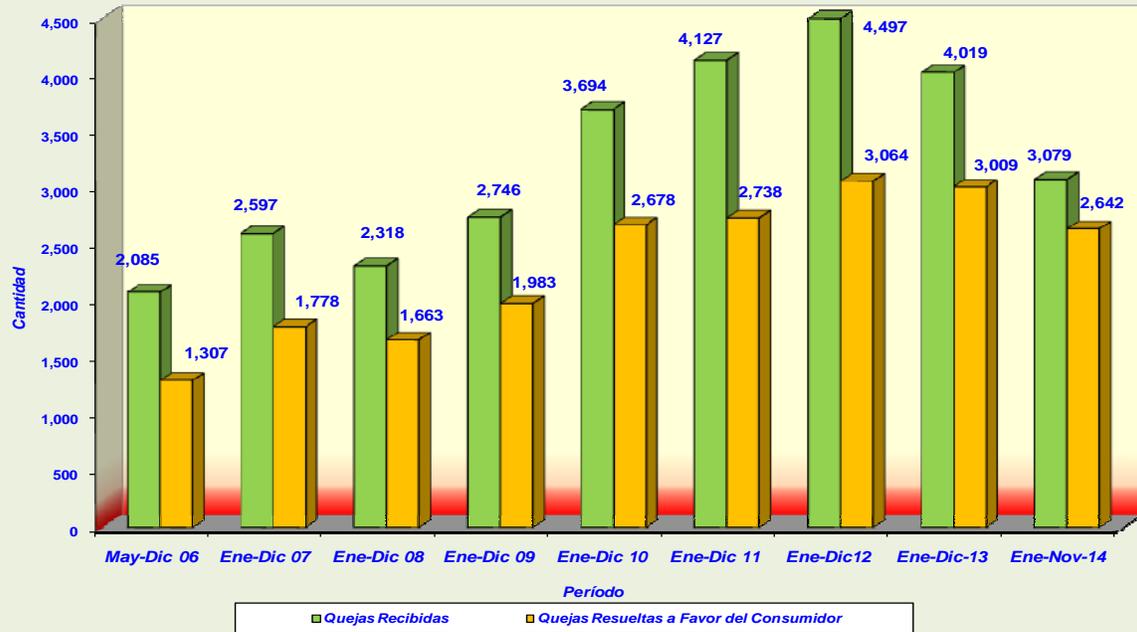
Fuente: ACODECO

| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2014 (Nacional) | 20,862 | 159,331,272.10 |
|---|---------------|-----------------------|

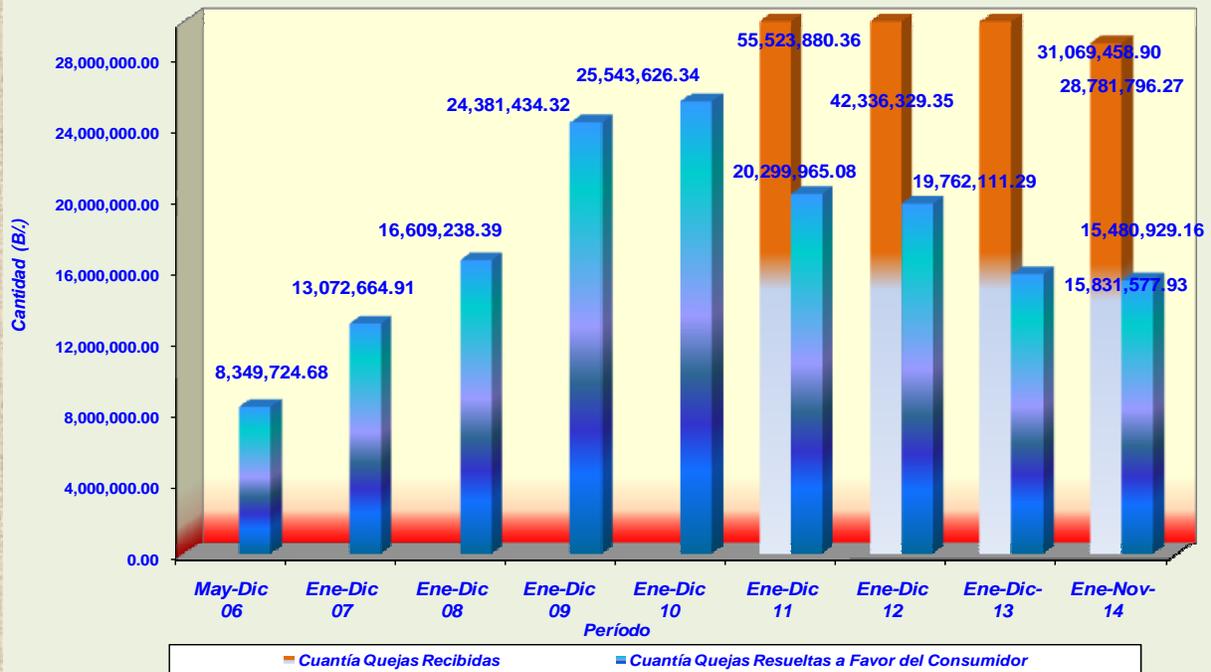
NOTA: Cuadro elaborado el 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 diciembre 2014.

FUENTE: ACÓDECO

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

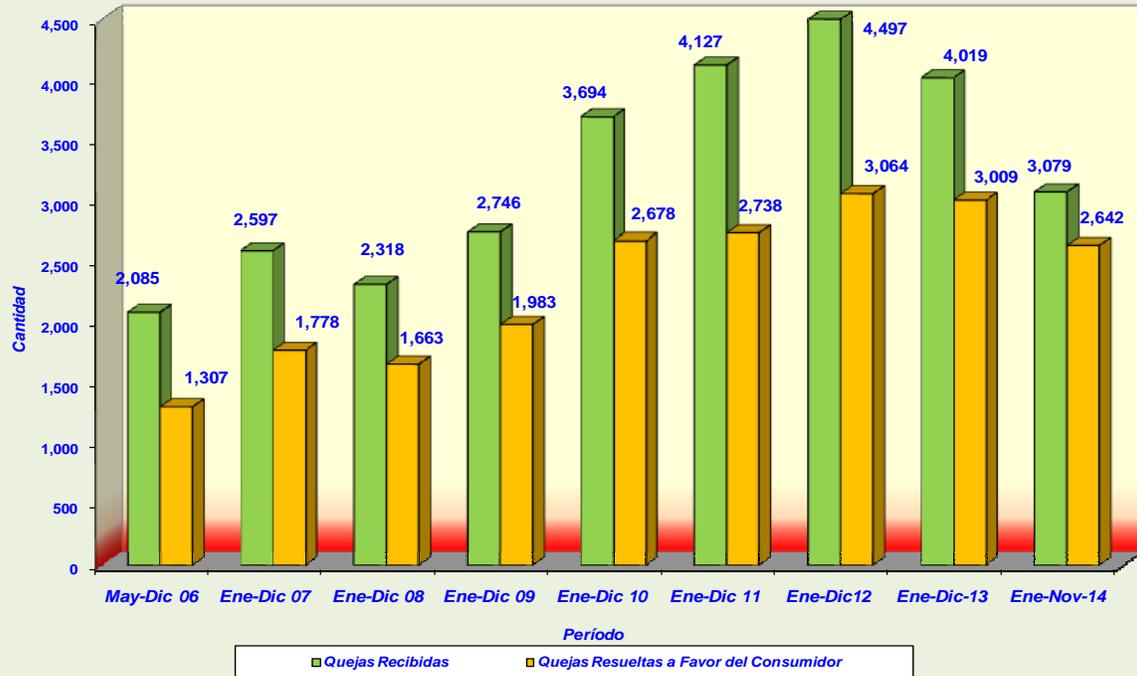
| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|-------------|---|--|
| May-Dic 06 | 625 | 6,135,782.73 |
| Ene-Dic 07 | 1,580 | 12,799,137.97 |
| Ene-Dic- 08 | 1,502 | 15,434,479.96 |
| Ene-Dic-09 | 1,668 | 23,392,574.75 |
| Ene-Dic-10 | 2,225 | 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 |

| | | |
|--|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014 | 16,611 | 150,525,686.50 |
|--|---------------|-----------------------|

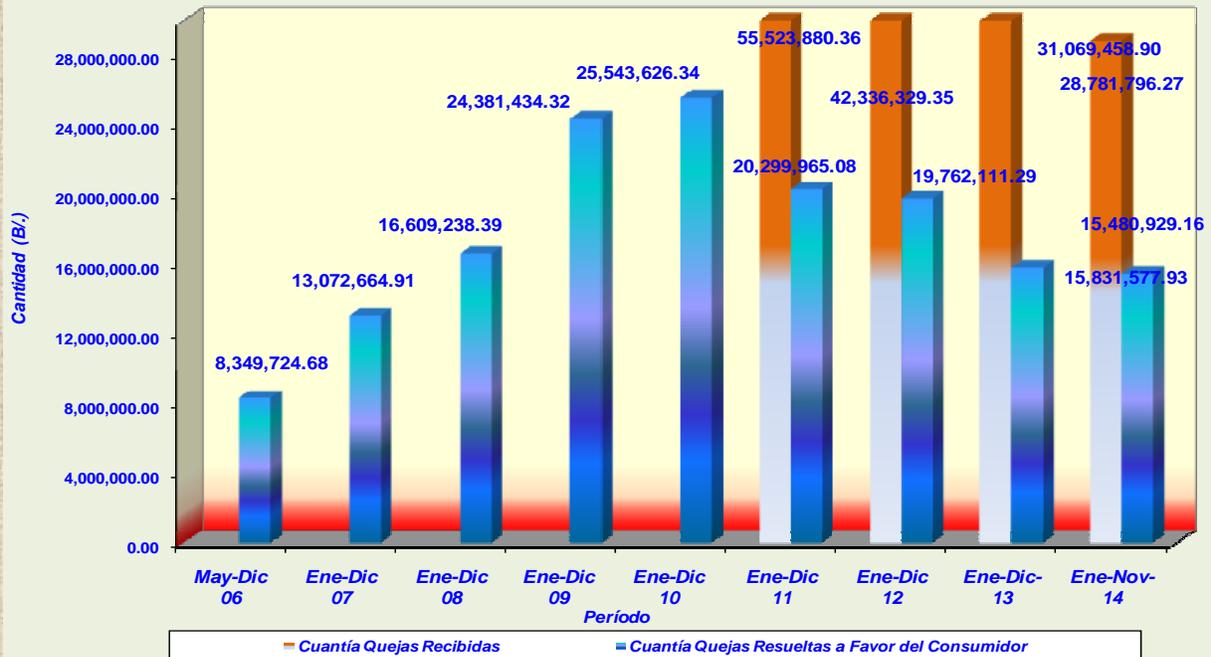
NOTA: Cuadro elaborado el 04-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

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



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



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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|------------------------|
| PANAMÁ | Expedientes | 2,343 | 2,343 | | |
| REGIONAL | Expedientes | 736 | 736 | ... | ... |
| TOTAL NACIONAL | | 3,079 | 3,079 | 0 | 0 |
| <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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|------------------------|
| 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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|------------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 558 | 558 | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 1,785 | 1,785 | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 6,869 | 6,326 | 228 | 315 |
| TOTAL | | 9,212 | 8,669 | 228 | 315 |
| <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

| DEPARTAMENTOS | UNIDAD | TOTAL | LEY 45 | LEY 6ta (Jubilados) | LEY 24 (HC) |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|------------------------|
| CONCILIACIÓN | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| DECISIÓN DE QUEJAS | Expedientes | 100% | 100.00% | ... | ... |
| INVESTIGACIÓN | Expedientes | 100% | 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

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| 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 |
| Total | 641 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| TOTALES | 641 | 100.0 | 43,204.17 | 27,693,869.93 |

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

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| FALLÓ 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 |
| TOTALES | 349 | 100.0 | 41,502.98 | 14,484,541.22 |

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**

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 316 | 20,641,395.58 |

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

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 FERCASA, 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 URBANÍSTIKA | 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 316 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 48 | 487,538.24 |

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

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 48 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 141 | 2,843,129.05 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 141 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 6 | 33,466.94 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDOS | 1 | 2,621.52 |
| TOTAL | 1 | 2,621.52 |

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

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| 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 |
| Clinicas | 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 |
| Total | 2,438 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 PERJUICIO | 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 |
| TOTALES | 2,438 | 100.0 | 446.24 | 1,087,926.34 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| TOTALES | 2,293 | 100.0 | 434.53 | 996,387.94 |

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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 PERJUCIO | 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 |
| TOTAL | 133 | 130,916.59 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 |
| BÉTESH 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 133 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 648 | 310,876.63 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--------------------------------------|-------------------|
| 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 |
| RÓDELAG, 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-------------------------------------|-------------------|
| 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 CHIRIQUI | 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 |
| TOTAL | 648 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 316 | 63,005.69 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 (PANAMA), 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 |

| AGENTES ECONOMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 316 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 36 | 21,889.81 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 36 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 8 | 9,945.50 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 PERJUICIO | 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 |
| TOTAL | 28 | 19,731.52 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

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

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

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (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 |
| TOTALES | 226 | 100.0 | 39,765.7 | 8,987,047.38 |

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

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| FALLÓ 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 |
| TOTALES | 349 | 100.0 | 41,502.98 | 14,484,541.22 |

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

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (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 |
| TOTALES | 73 | 2,712,484.73 |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|---|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (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 |
| FERRETERÍAS, 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 |
| TOTAL | 73 | 2,712,484.73 |

FUENTE: ACODECO

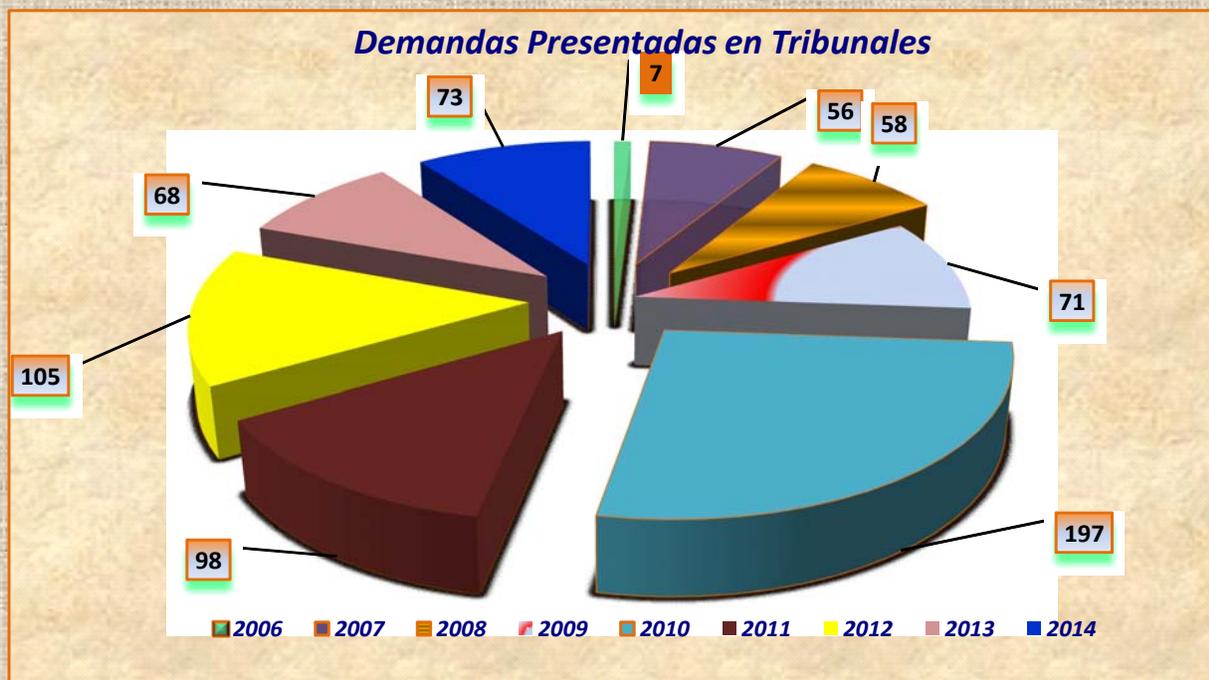
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

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 |
| TOTAL | 733 | 100.0 | 31,646,893.83 |

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

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (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

| DETALLES | CANTIDAD | VALOR (B/.) |
|--|-----------------|--------------------|
| LEY 6ta JUBILADOS | | |
| 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 | |
| LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO | | |
| 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

| AGENTES ECONÓMICOS | CANTIDAD DE SANCIONES | % SANCIONES | VALOR(B/.) | % VALOR |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|
| 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 |
| TOTAL | 5,099 | 100.0 | 1,094,075.00 | 100.0 |

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/.) |
| POR QUEJAS | | | | | | |
| 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 |
| POR DENUNCIA | | | | | | |
| 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 |
| POR OFICIO | | | | | | |
| 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 |
| TOTALES | 461 | 192,516.19 | 26 | 0.00 | 487 | 192,516.19 |
| VERIFICACIÓN | 98 | 0.00 | 3 | 2.00 | 101 | 2.00 |

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./) |
| DENUNCIA/OFICIO | | | | | | |
| 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 |
| QUEJAS | | | | | | |
| HONRÓ | 5 | 73.73 | | | 5 | 73.73 |
| DESISTIÓ | 0 | 0.00 | | | 0 | 0.00 |
| TOTALES | 151 | 73.73 | 0 | 0.00 | 151 | 73.73 |

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

| MEDIOS | PANAMA | REGIONAL | NACIONAL |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD |
| 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 |
| TOTALES | 559 | 29 | 588 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Noviembre 2014

| Agentes Económicos | Cantidad de Casos |
|---------------------------|--------------------------|
| SUPERMERCADO 99 | 28 |
| CLARO PANAMA | 10 |
| SUPERMERCADO XTRA | 10 |
| PAYLESS | 9 |
| CABLE & WIRELESS | 9 |
| SUPERMERCADO EL REY | 8 |
| SUPERMERCADO EL MACHETAZO | 7 |
| DIGICEL | 6 |
| TV OFFER | 6 |
| AUDIOFOTO | 6 |
| BELLINI | 5 |
| Total | 104 |

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2014

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------|
| 2006 (may-dic) | 1,013 | 4,203 | 5,216 |
| 2007 | 6,944 | 7,013 | 13,957 |
| 2008 | 7,972 | 6,059 | 14,031 |
| 2009 | 15,141 | 7,694 | 22,835 |
| 2010 | 14,980 | 7,892 | 22,872 |
| 2011 | 12,534 | 6,789 | 19,323 |
| 2012 | 14,719 | 6,107 | 20,826 |
| 2013 | 12,366 | 7,282 | 19,648 |
| 2014 (ene-nov) | 5,186 | 3,172 | 8,358 |
| TOTAL | 90,855 | 56,211 | 147,066 |

*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

| AÑOS | SIN ANOMALÍAS | CON ANOMALÍAS | TOTAL |
|----------------|----------------------|----------------------|---------------|
| 2006 (may-dic) | 3,803 | 2,105 | 5,908 |
| 2007 | 4,690 | 3,547 | 8,237 |
| 2008 | 5,604 | 2,847 | 8,451 |
| 2009 | 5,244 | 3,894 | 9,138 |
| 2010 | 4,972 | 3,429 | 8,401 |
| 2011 | 4,507 | 2,464 | 6,971 |
| 2012 | 6,931 | 1,793 | 8,724 |
| 2013 | 3,610 | 1,796 | 5,406 |
| 2014 (ene-nov) | 1,999 | 961 | 2,960 |
| TOTAL | 41,360 | 22,836 | 64,196 |

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 | | |
| 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 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 13,604 | 8,620 | 7,005 | 13,971 | 327 | 21,778 | 8,978 | 67,226 | 14,524 | 28,758 | 7,351 | 192,142 | |

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 solo 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

| | BOCAS DEL TORO | COCLÉ | | COLÓN | | CHIRIQUÍ | | DARIÉN | | HERRERA | | LOS SANTOS | | PANAMÁ | | VERAGUAS | | PANAMÁ ESTE | | PANAMÁ OESTE | | Actas | TOTAL NACIONAL | | | |
|-----------------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|----------------|-------|-------|-------|
| | | 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**

Periodo: 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 | |
| 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 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 1,389 | 8,249 | 2,345 | 1,794 | 10,188 | 10,601 | 3,325 | 4,062 | 8,550 | 9,670 | 7,090 | 0 | 67,263 |

| | 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 |
| 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 |
| TOTAL | 5,055 | 100.0 | 54,909 | 100.0 |

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 |
| TOTAL | 18,009 | 100.0 | 212,690 | 100.0 |

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 |
| TOTAL | 208 | 100.0 | 32,193 | 100.0 |

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: ACODECÓ

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN 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 |
| Construccion | 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 Médico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Electrodoméstico/Equipos Electrónicos | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 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 |
| Esoterica | 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 |
| Opticas | 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 |
| Utiles 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 |
| Zapateria | 0 | 2 | 0 | 14 | 0 | 4 | 0 | 13 | 0 | 1 | 0 | 34 |
| TOTAL DE VISITAS | 314 | 452 | 220 | 777 | 14 | 1190 | 899 | 2030 | 433 | 176 | 340 | 6,845 |

FUENTE: ACÓDECQ

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 | balanzas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | 34 | 34 | |
| - En contra del consumidor | balanzas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 0 | 0 | 0 | 40 | 40 | |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | |
| Análisis Fisicoquímicos (1) | marcas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 4 | 0 | 0 | 18 | 4 | 22 | |
| Verificación contenido hielo 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, frijoles y lentejas | productos (botas) | 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 | 0 | 10 | 106 | 0 | 0 | 10 | 106 | 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 certificación de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores etc) | edificios | 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 | 209 | 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 | 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 | 0 | 1 | 12 | 0 | 0 | 1 | 12 | 13 | |
| Verificación de escalin | establecimiento | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 1 | 5 | 10 | 3 | 21 | 1 | 13 | 56 | 50 | 1 | 17 | 64 | 119 | 183 | |
| - Bajo cargo (a favor del consumidor) | producto | 1 | 0 | 7 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 44 | 0 | 43 | 0 | 108 | 0 | 40 | 0 | 249 | 0 | 249 | |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 1 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 47 | 0 | 37 | 0 | 144 | 0 | 27 | 0 | 268 | 0 | 268 | |
| Verificación de grasas | freidora o palt | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 18 | 24 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 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 solo 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 | | | |
| | | Analisis de calidad de arroz | producto | | | | | | | | | | | | | | | | 6 | 4 | 10 | 1 | 5 | | | | | | 5 | 21 |
| 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 | 86 | 1,086 | | |
| - 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 | | 14 | | 9 | | 6 | | 4 | | 0 | | | | | 14 | 48 | 54 | |
| Cantidad de Balanzas Retiradas | balanza mecánica | 2 | | 4 | | 2 | | 3 | | 6 | | 1 | | 1 | | 0 | | | | 1 | | 1 | | | | 4 | 21 | 25 | | |
| Analisis Fisicoquímicos (1) | marcas | | | | | 18 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 26 | 4 | 30 | |
| Verificación contenido neto canasta básica | producto | 156 | 8,384 | 460 | 90 | | | 719 | 167 | 2,364 | 524 | 26 | 0 | | 23 | 562 | | | | 27 | 22 | 6,684 | 510 | | | 18,806 | 1,882 | 20,688 | | |
| 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 (botia) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 | |
| Materiales de Construcción (arena y piedras) | establecimiento | | | | | 19 | 9 | 57 | | 29 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 48 | 106 | 154 | |
| Bloques de combustión (incluye certificado de calibración fabricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc.) | estaciones | 3 | | | | 12 | 21 | 11 | 28 | 7 | 31 | 4 | 4 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 78 | 82 | 160 | |
| Verificación de surtidores de combustible | surtidor | 22 | | | | | | 7 | 1 | 217 | 2 | 219 | 2 | 83 | 2 | 16 | | 48 | | 6 | | 21 | | | | | 638 | 7 | 645 | |
| - A favor del consumidor | surtidor | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | 1 |
| - En contra del consumidor | surtidor | | | | | | | 1 | | 2 | | 1 | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 0 | 6 | 6 |
| Verificación de tanques de combustible | tanques | 9 | | 1 | | | | 8 | | 36 | | 36 | 0 | 27 | | 8 | | 9 | | 1 | | 6 | | | | | 148 | 0 | 148 | |
| Verificación de agroquímicos | establecimiento | | | | | | | | | | | 1 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 12 | 13 |
| Verificación de escalier | establecimiento | 8 | 6 | 4 | 8 | 8 | 9 | 6 | 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 | | 9 | | | | | | | | | | 104 | 104 | |
| - Sobre cargo (en contra del consumidor) | producto | 20 | | 9 | | 54 | | 20 | | 2 | | 1 | | | | 20 | | 7 | | 4 | | 11 | | | | | | 148 | 148 | |
| Verificación de grasas | residua o pasta | | | 488 | 45 | 103 | 15 | 22 | | 162 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | 785 | 78 | 873 |
| Información comercial | marca | | | | | 9 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 0 | 16 | 16 |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 93 | 166 | 6,972 | 531 | 341 | 78 | 940 | 272 | 2,647 | 619 | 407 | 26 | 130 | 38 | 698 | 31 | 386 | 35 | 105 | 46 | 6,720 | 520 | 0 | 0 | 21,619 | 3,799 | 25,370 | | |

(1) Este verificación aplica rálido 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, panche de frutas, yogurt, pegamento, papel bond, libretas, cuadernos, rallado de sardinas, atun, gas licuado.

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

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

FUENTE: ACOBECO

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 | | | |
| | | 47 | 14 | 285 | 64 | 192 | 65 | 176 | 104 | 125 | 91 | 117 | 27 | 17 | 12 | 24 | 24 | 59 | 35 | 25 | 54 | 14 | 17 | | | | | |

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

Período: Enero - Noviembre 2014

| DETALLE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| PROGRAMAS | 53 | 30 | 13 | 50 | 58 | 46 | 11 | 10 | 11 | 12 | 0 | 0 | 294 |
| 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 |
| TEMAS | 218 | 177 | 159 | 58 | 113 | 0 | 20 | 36 | 25 | 15 | 4 | 0 | 825 |
| 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 |
| MOTIVOS | | | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 26 | 51 | 18 | 26 | 12 | 24 | 11 | 15 | 13 | 12 | 4 | 0 | 212 |
| 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 |
| Presna | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| MÓDULOS* | 162 | 172 | 150 | 166 | 102 | 130 | 192 | 133 | 167 | 229 | 96 | 0 | 1,699 |
| 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 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 9 | 12 | 6 | 15 | 0 | | 42 |
| Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas, acodeco tour, consultas educativas) | 236 | 384 | 598 | 635 | 190 | 111 | 313 | 386 | 371 | 347 | 523 | | 4,094 |

NOTA: Para el mes de julio 2014, los temas de control de precio se incluyeron 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 |
|---|----------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Jornadas Educativas | 24 | 31 | 6 | 21 | 3 | 30 | 57 | 43 | 20 | 78 | 313 |
| <i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i> | 706 | 1,956 | 245 | 1,952 | 192 | 3,884 | 539 | 142 | 478 | 577 | 10,670 |
| Capacitaciones | 7 | 64 | 57 | 54 | 3 | 69 | 63 | 33 | 29 | 23 | 402 |
| Personas Capacitadas* | 252 | 1,370 | 1,619 | 1,697 | 105 | 1,538 | 1,498 | 765 | 745 | 572 | 10,161 |
| Programas | 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 |
| Consultas Educativas * | 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 |
| Temas - Consultas (R) | 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 |
| Distribución de Material Educativo | 9,485 | 17,997 | 7,865 | 8,654 | 1,202 | 14,390 | 13,821 | 24,969 | 14,947 | 24,505 | 137,835 |
| Participación en Medios de Comunicación | 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 |
| Módulos | 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 |
| * Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas) | 1,103 | 3,954 | 1,979 | 3,893 | 297 | 6,395 | 2,150 | 1,738 | 1,451 | 1,989 | 24,949 |

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
PANAMÁ

Año: 2014
LOS PUEBLOS

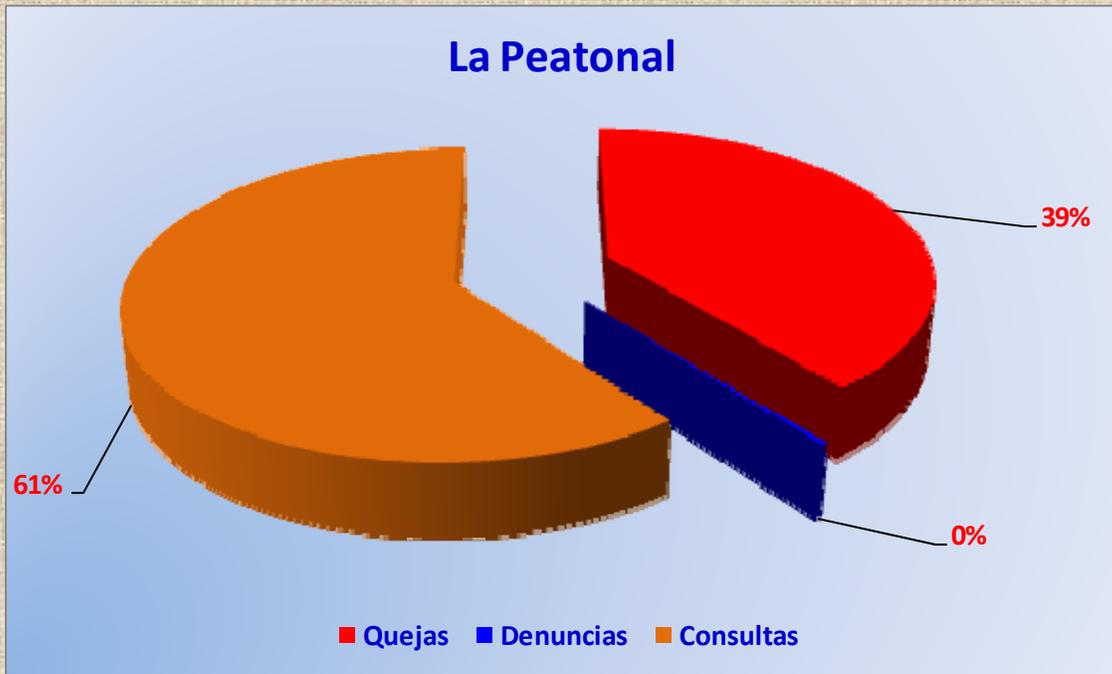
| ACTIVIDAD | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| 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 |
| Total | 50 | 68 | 74 | 64 | 31 | 107 | 169 | 60 | 143 | 207 | 44 | 0 | 1,017 |



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 |
| Total | 70 | 58 | 62 | 0 | 0 | 0 | 41 | 48 | 27 | 42 | 46 | 0 | 394 |

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 |
| Total | 124 | 116 | 84 | 124 | 101 | 91 | 106 | 93 | 92 | 121 | 56 | 0 | 1,108 |

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

