



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2014 (Octubre)



Noviembre, 2014

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	829	2,070	2,899
ASISTENCIAS	6,665	20,802	27,467
QUEJAS (Ley 45)	679	2,192	2,871
TOTALES	8,173	25,064	33,237

Fuente: ACODECO



Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

Detalles	Regional	Panamá	Total Nacional
DENUNCIAS	829	2,070	2,899
ASISTENCIAS	6,665	20,802	27,467
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	679	2,693	3,372
TOTALES	8,173	25,565	33,738

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Octubre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	19	46	10	117	1	27	12	670	31	88	30	1,051
TELEFÓNICA (3)	3	41	45	79	1	101	26	422	42	61	22	843
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	250
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	223	0	0	0	223
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
WEB	0	0	0	0	0	0	0	101	0	0	0	101
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	112	0	0	0	112
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	113	0	0	0	113
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Total	22	87	55	196	2	128	55	2,070	74	157	53	2,899

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Octubre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	135	388	221	1,108	6	302	96	8,674	1,171	865	189	13,155
TELEFÓNICA (3)	4	78	62	39	0	117	68	8,235	283	117	78	9,081
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	887	0	0	0	887
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,006	0	0	0	3,006
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)	520	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	529
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	905	466	283	1,147	6	419	171	20,802	1455	1001	812	27,467

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

Periodo: Enero - Octubre 2014

CONTROL DE PRECIO		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	682	100
TOTALES	682	100

Ley 6ta. JUBILADOS		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	157	59.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	32	12.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTeles Y PENSIONES	18	6.8
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	15	5.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	4.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	4.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	7	2.6
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.3
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	2	0.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACION	2	0.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	2	0.8
TOTALES	266	100.0

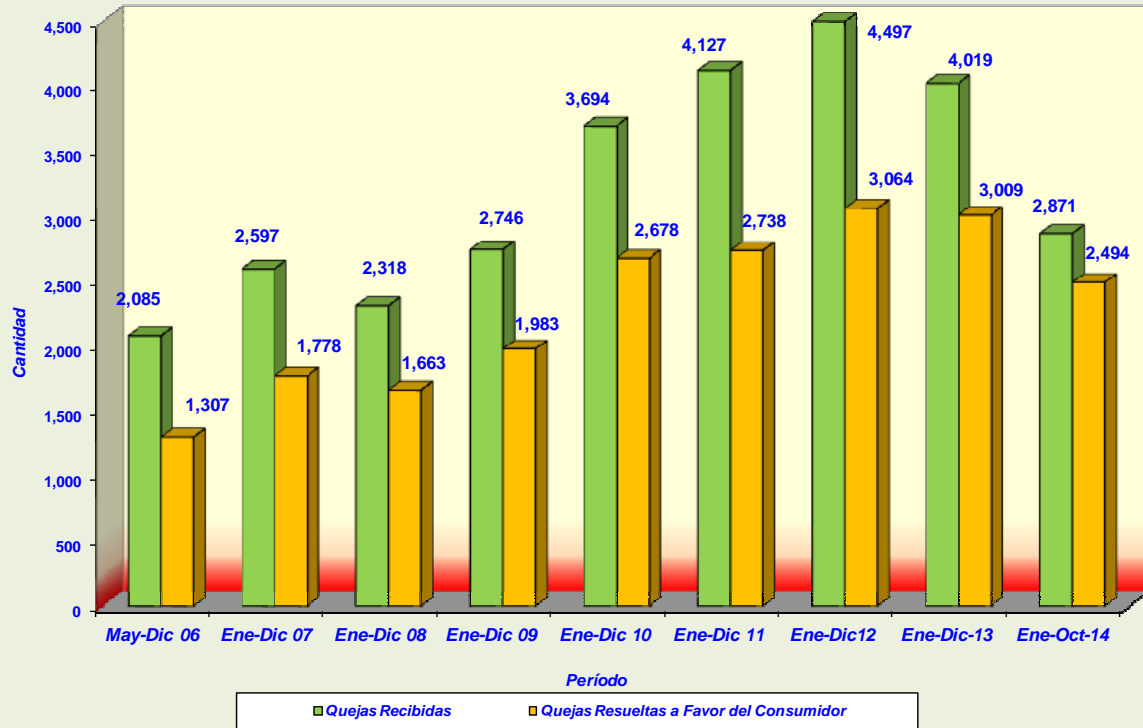
Ley 45		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	161	14.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	155	13.9
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	90	8.1
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	80	7.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	69	6.2
BALANZAS	67	6.0
ESCÁNER	67	6.0
NO CUMPLEN	52	4.7
FALTA DE INFORMACION	39	3.5
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	32	2.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	29	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	23	2.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	23	2.1
VENTA ATADA	22	2.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	1.8
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	19	1.7
COMBUSTIBLE	17	1.5
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	15	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1.3
PESO NETO	12	1.1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	11	1.0
INFORMACION NO VERAZ	11	1.0
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	10	0.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0.9
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	9	0.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.8
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	4	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCION	4	0.4
MONOPOLIO	3	0.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACION	2	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	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	1,113	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

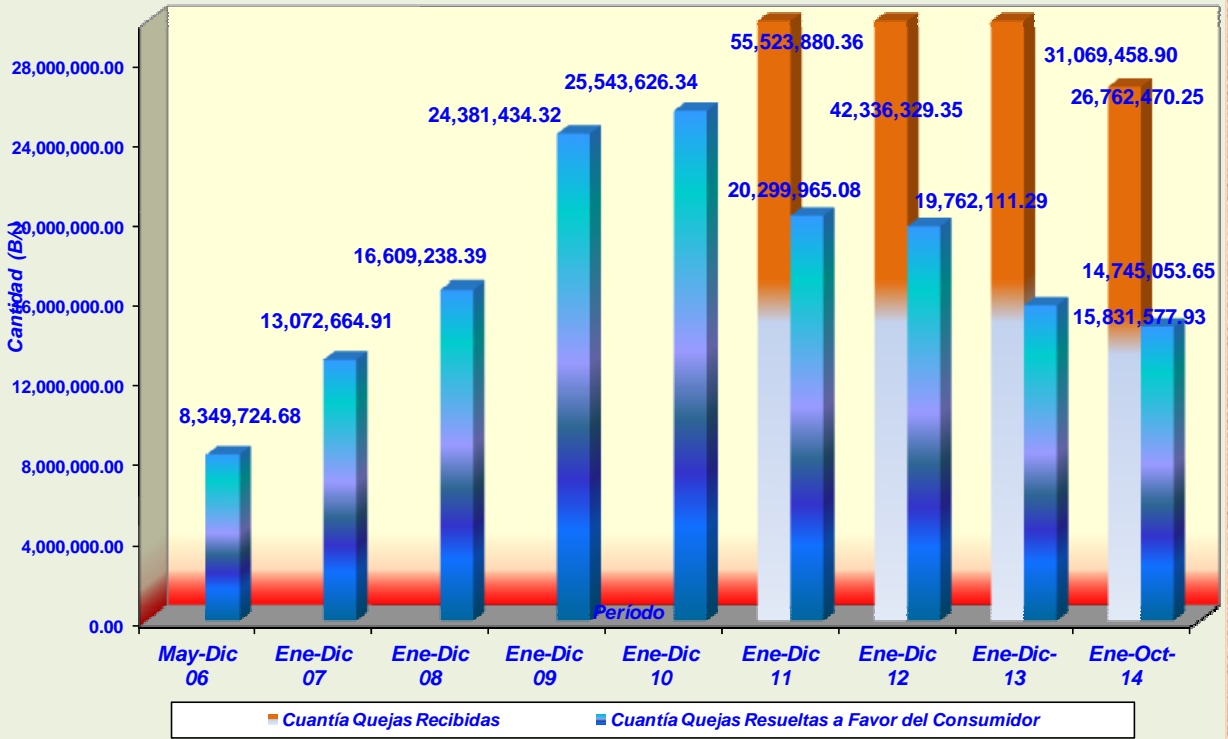
Ley 134 de Discapacitados		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0.0
TOTALES	4	0.0

FUENTE: ACODECO		
TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	2 070	

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas****PROVINCIA DE PANAMÁ***Periodo: 2006 al 2014*

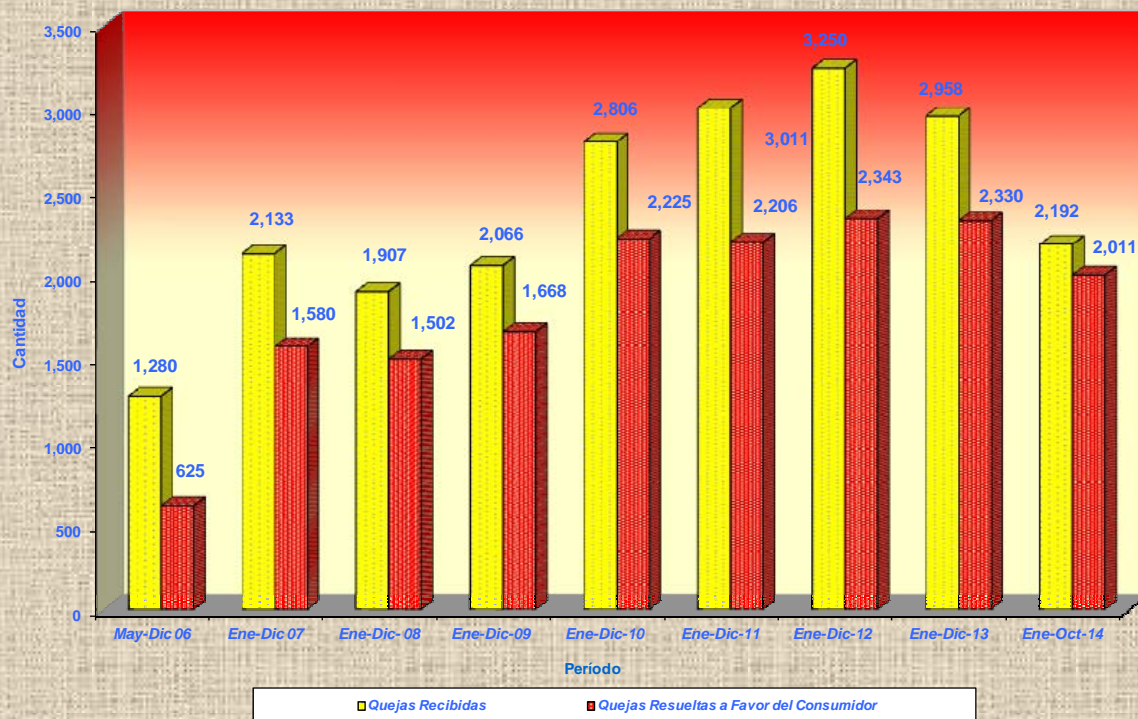
<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Oct-14	2,192	24,417,657.72

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*

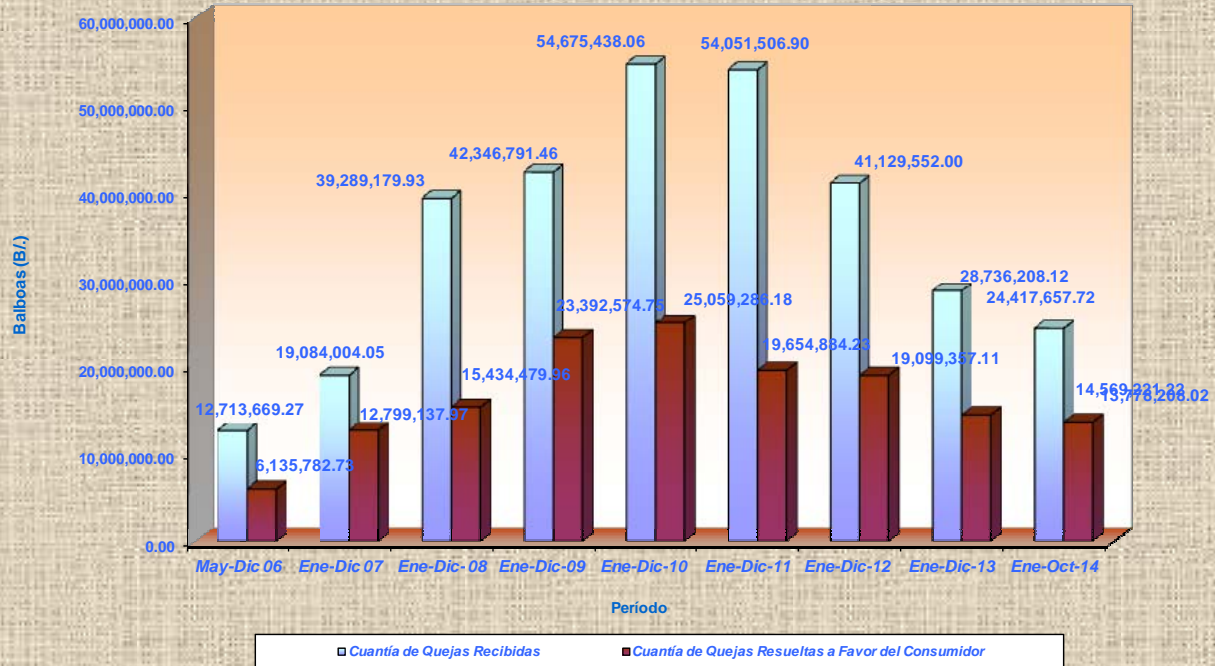
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Oct-14	2,011	13,778,208.02
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2014	16,490	149,922,932.17

*NOTA: Cuadro elaborado el 11-11-14. Estos datos seactualizan después del 30 de noviembre 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
Provincia de Panamá*



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 Provincia de Panamá



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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	2,192	2,192		
REGIONAL	Expedientes	679	679
TOTAL NACIONAL		2,871	2,871	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	72				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	287				

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 - Octubre 2014

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	523	523
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,669	1,669
INVESTIGACIÓN	Expedientes	6,242	5,741	220	281
TOTAL		8,434	7,933	220	281
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	12				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	67				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	269				

****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%	91.97%	3.52%	4.50%

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-Oct 14	679	2,344,812.53

(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-Oct 14	483	966,845.63

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Octubre 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	295
Agencia de autos	133
Venta de Autos Usados	46
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Constructoras	14
Decoración	7
Bienes y Raices	7
Agencias de Viajes	6
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
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	601

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	180	30.0	42,328.27	7,619,088.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	17.0	53,374.82	5,444,231.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	73	12.1	6,374.14	465,312.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	9.3	65,395.28	3,662,135.56
CLÁUSULA ABUSIVA	56	9.3	14,882.71	833,431.75
VICIO OCULTO	49	8.2	107,367.28	5,260,996.53
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	34	5.7	46,373.64	1,576,703.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	19	3.2	10,859.60	206,332.44
COBRO INDEBIDO	9	1.5	11,520.80	103,687.21
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	1.3	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
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	14,873.50	29,747.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	0.3	23,887.73	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	51,021.00	51,021.00
TOTALES	601	100.0	42,836.74	25,744,879.92

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 - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	81	24.5	48,256.47	3,908,773.76
DESISTIMIENTO	50	15.2	25,391.49	1,269,574.56
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	13.6	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	11.2	10,216.07	377,994.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	8.8	107,962.19	3,130,903.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	7.3	55,285.40	1,326,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	6.1	38,494.10	769,881.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	4.8	33,381.00	534,096.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.8	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	61,363.76	306,818.82
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	330	100.0	41,832.50	13,804,724.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	3,084,413.83
COBRO INDEBIDO	6	83,820.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	71	4,639,698.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
VICIO OCULTO	29	4,746,030.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	367,580.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	47	3,420,896.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	19	1,418,597.43
DAÑO Y PERJUCIO	2	47,775.46
CLÁUSULA ABUSIVA	44	777,912.66
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
TOTAL	295	18,885,158.41

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO	88	3,830,999.96
DESISTIMIENTO	73	5,213,214.13
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	166	9,454,829.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	24
EL POBLADO	20
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	6
REPARTO TOCUMEN, S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
CJ BROKERS	4
INVERSIONES EMET, S.A	4
NAOS HARBOUR ISLAND INC	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
PLAYA RESIDENCES, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN, 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 RODEO VIEJO, 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 BÁRBARA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.).	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, 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
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PROMOCIONES BUGABÁ 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 VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, 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
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
ENMA, S.A.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	295

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	340,422.43
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	46	477,738.24

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	16	105,112.07
ACUERDO	10	88,040.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	28	206,652.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	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 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
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	46
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	106	2,094,882.99
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	133	2,687,780.55

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	35	674,469.65
ACUERDOS	23	515,051.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	62	1,251,065.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	32
SILABA MOTORS, S.A.	22
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	10
EMPRESA MELO, S.A.	8
GRUPO SILABA, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
FORD COMPANY, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTMOVILES, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
COMERCIAL AUTO STAR S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	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
XTREME STORE, S.A.	1
TOTAL	133

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 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 - Octubre 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 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 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 - Octubre 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	599
Celulares	303
Almacén por Departamentos	191
Mueblería/Equipo Electrónico	158
TV por Cable	130
Inmobiliarias	129
Telefonía	129
Repuestos y Reparaciones (No autos)	60
Hoteles o Planes Vacacionales	46
Repuestos para autos	43
Mueblerías	33
Decoración	30
Almacén de Ropa y Calzados	29
Agencia de autos	27
Internet	27
Talleres de Reparación de Autos	26
Computadoras	23
Joyería/Relojerías	22
Otros	19
Ópticas	18
Agencias de Viajes	17
Clinicas	15
Alquiler de Autos	13
Lavanderías o Lavamáticos	10
Materiales de Construcción	10
Agencia de Motos	10
Supermercados	8
Venta de Autos Usados	8
Alarmas	7
Bienes y Raíces	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Líneas Aéreas	6
Ventas por TV	6
Funerarias	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Venta de Colchones	5
Eventos Artísticos	4
Fábricas de Muebles	4
Remodelación	4
Animales	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Universidades	3
Centros de Estéticas	3
Sederías	3
Constructoras	2
Farmacias	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Reparación de Casas	2
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Minisuper	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	2,270

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,234	54.4	425.16	524,651.60
MERCANCÍA DEFECTUOSA	194	8.5	314.81	61,072.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	157	6.9	623.75	97,929.29
RESOLUCIÓN / CONTRATO	150	6.6	143.35	21,503.14
FALTA DE INFORMACIÓN	128	5.6	658.28	84,259.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	110	4.8	639.40	70,333.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	51	2.2	199.19	10,158.46
CUSTODIA DE BIEN	50	2.2	445.92	22,295.98
COBRO INDEBIDO	39	1.7	551.80	21,520.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	1.6	515.73	18,566.13
DAÑO Y PERJUICIO	32	1.4	730.86	23,387.67
VENTA ENGAÑOSA	28	1.2	540.54	15,135.25
VICIO OCULTO	24	1.1	1,455.55	34,933.25
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	16	0.7	275.64	4,410.28
RESCINDIR CONTRATO	9	0.4	307.29	2,765.65
NOTA DE CRÉDITO	8	0.4	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,270	100.0	448.28	1,017,590.33

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	641	29.6	406.55	260,600.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	253	11.7	405.94	102,701.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	251	11.6	359.95	90,347.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	210	9.7	344.70	72,387.62
ABANDONO	139	6.4	369.05	51,297.75
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	93	4.3	859.55	79,938.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	81	3.7	588.53	47,671.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	80	3.7	488.39	39,071.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	72	3.3	449.39	32,356.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	67	3.1	631.73	42,326.04
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	67	3.1	428.03	28,677.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	58	2.7	579.41	33,605.71
ACUERDO/REEMPLAZO	57	2.6	244.41	13,931.15
RESOLUCIONES/VARIOS	35	1.6	715.32	25,036.07
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	3	0.1	239.33	717.99
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	2,164	100.0	434.53	940,328.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
FALTA DE INFORMACIÓN	32	27,877.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	28	27,496.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	16,770.17
VICIO OCULTO	11	19,811.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	8,007.80
DAÑO Y PERJUICIO	5	4,623.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	2	1,858.60
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	150.00
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	129	129,558.11

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	41	34,037.51
RESOLUCIONES	22	33,199.06
ACUERDO	18	18,122.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
TOTAL	84	88,098.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
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
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	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
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 DEVELOPMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTORA CH-S, 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 ROBLLEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION (ITC)	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JMARCE 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
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, 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
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
MULTI TRUST, INC	1
SHABEDU, S.A.	1
TOTAL	129
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	437	222,455.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	103	38,193.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	14	6,223.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3,850.20
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	599	286,357.13

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	367	161,482.28
ACUERDOS	144	71,819.53
RESOLUCIÓN	63	42,107.54
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
TOTAL	586	281,081.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	118
AUDIOFOTO INTERNACIONAL S.A.	73
MULTITEX PACIFICO, S.A. (MULTIMAX)	63
DOIT CENTER	33
CASA GALA	25
RAENCO INTERNACIONAL	22
HOMETEK	21
UNICA	17
RODELAG, S.A.	15
MACRO (GULKAVI, S.A.)	14
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	14
E-VISON, S.A.	12
FOTO SONIDO	10
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
CASA CONFORT, S.A.	8
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	8
PANACINE	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	6
PHOTURA	6
SONYTEC	5
CONFORT	4
DIGITAL CITY	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
TECH & HOUSE, S.A.	4
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISIÓN	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACEN LEY'S	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
HON KONG STORE	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	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
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
EVICEN	1
EVISION, S.A.	1
Ferre Hogar	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
HONG KONG COMPUTER	1
HONGKONG	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, 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	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 SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SONY	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	599

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	241	47,210.09
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 PERJUICIO	1	220.00
TOTAL	303	60,714.67

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	168	30,983.93
ACUERDOS	76	18,790.70
RESOLUCIONES	24	6,825.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	1,794.34
TOTAL	276	58,394.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL PHONE, S..A.	13
MOVICELL	12
DOMINO CELL	7
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	7
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	6
XPRESS CELL	6
CELULARES ANGELINA, S.A.	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MOBILE PRO, S.A.	4
STAR MOBILE	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
MULTI STORE	3
MUNDO CELULAR S.A	3
REDPRECIO.COM.INC	3
SMART CENTER	3
SMART PHONE	3
ALMACEN MAC STORE	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	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
EPAGO INTERNACIONAL, INC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL JOYEROS	2
MOVIL STOP	2
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	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
TODO MÓVIL	2
VENTANAS_PHONE MOI	2
XPRESS CELL COMPUTER	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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 NUMBER ONE	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	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
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
Diversion a Montón	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
Electrónica Technimax	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
GSM PANAMA, INC	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
INVERSIONES OCEANS GSM, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERIA	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	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 Technology	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	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
Star Movil	1
The Koguis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	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
ZONA FIESTA	1
TOTAL	303

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	15,113.62
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1,282.93
TOTAL	33	20,840.41

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	13,114.47
ACUERDOS	10	8,200.48
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	32	22,680.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMÁ, S.A.	6
Casa Confort	4
EP FURNITURE	2
IDEAKIDS, S.A.	2
JAMAR	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
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	33
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 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 - Octubre 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 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6,233.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	2,915.06
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	27	18,382.61

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	13	6,554.72
RESOLUCIONES	5	3,379.66
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	21	10,610.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	87	40.8	22,291.5	1,939,362.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	39	18.3	74,536.8	2,906,935.62
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	7.5	26,637.3	426,196.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	6.6	43,967.7	615,547.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	6.6	71,314.0	998,396.42
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	6.6	7,782.2	108,950.59
VICIOS OCULTOS	13	6.1	114,340.7	1,486,429.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2.3	4,830.4	24,151.95
COBRO INDEBIDO	4	1.9	6,046.9	24,187.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.4	13,000.0	39,000.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.4	5,783.3	17,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	3,137.0	3,137.00
TOTALES	213	100.0	40,327.0	8,589,645.56

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	81	24.5	48,256.47	3,908,773.76
DESISTIMIENTO	50	15.2	25,391.49	1,269,574.56
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	13.6	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	11.2	10,216.07	377,994.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	8.8	107,962.19	3,130,903.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	7.3	55,285.40	1,326,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	6.1	38,494.10	769,881.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	4.8	33,381.00	534,096.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.8	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	61,363.76	306,818.82
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	330	100.0	41,832.50	13,804,724.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	704,914.29
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	74,605.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	319,173.65
VICIOS OCULTOS	5	747,771.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	369,077.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	132,274.18
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
TOTALES	60	2,362,797.63

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	28	1,846,205.13
AGENCIA DE AUTO	17	317,578.36
HOTELES O PLANES VACACIONALES	4	12,186.00
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
CONSTRUCTORAS	1	90,500.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
MUEBLERÍAS	1	4,775.65
REPUESTO PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
TOTAL	60	2,362,797.63

FUENTE: ACODECO

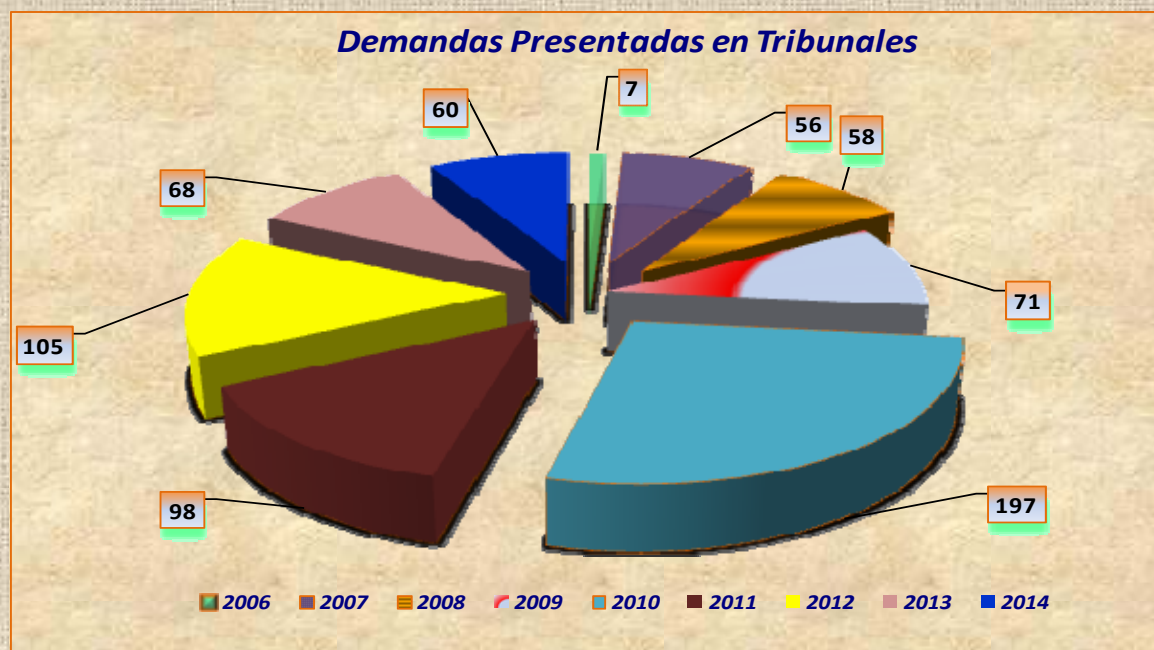
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales
por el Departamento de Defensoría de Oficio**

AÑO: 2006 - 2014 (ene-oct)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.8	1,162,188.01
2008	58	8.1	1,165,958.76
2009	71	9.9	3,177,387.81
2010	197	27.4	11,574,589.66
2011	98	13.6	4,265,056.02
2012	105	14.6	4,552,121.01
2013	68	9.4	3,037,107.83
2014	60	8.3	2,362,797.63
TOTAL	720	100.0	31,297,206.73

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**NACIONAL****PERIODO: Enero - Octubre 2014**

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,741	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	4,942	1,042,410.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	156	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	94	

NOTA: Cuadro elaborado el 10/11/14.**FUENTE: ACODECO.****CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6ta Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN****NACIONAL****PERIODO: Enero - Octubre 2014**

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	220	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	190	77,500.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	227	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	18	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	28	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	36	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	281	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	96	90,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	284	
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	26	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	55	
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	44	

NOTA: Cuadro elaborado el 10/11/14.**FUENTE: ACODECO.**

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/)	% VALOR
SUPERMERCADO REY	120	2.4	40,475.00	3.9
SUPERMERCADO 99	107	2.2	34,450.00	3.3
SUPERMERCADO XTRA	79	1.6	43,380.00	4.2
SUPERMERCADO MR PRECIO	25	0.5	6,875.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	14	0.3	4,500.00	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	14	0.3	4,100.00	0.4
OTROS	4567	92.4	903,405.00	86.7
TOTAL	4,942	100.0	1,042,410.00	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 - Octubre 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	35				35	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	6		1		7	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	45				45	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					0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ					0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1				1	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	13				13	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE					0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	117		1		118	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15				15	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3				3	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	23				23	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	42				42	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	36				36	0.00
TOTALES	442	192,516.19	4	0.00	446	192,516.19
VERIFICACIÓN	96	0.00	2	2.00	98	2.00
<i>Fuente: ACODECO</i>						

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	PANAMA		REGIONAL		NACIONAL	
	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)	CASOS	MONTO (B./)
DENUNCIA/OFICIO						
RECTIFICÓ	18	0.00			18	0.00
HONRÓ	0	0.00			0	0.00
SUSPENDIÓ	113	0.00			113	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	143	73.73	0	0.00	143	73.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 12-11-2014. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MEDIOS	PANAMA	REGIONAL	NACIONAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
TELEVISIÓN	31	0	31
PRENSA	97	0	97
RADIO	60	1	61
INTERNET	18	0	18
VALLAS	2	0	2
TELEVISIÓN/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA	2	0	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	0	0	0
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	0	0	0
PRENSA/RADIO	0	0	0
PRENSA/VALLAS	0	0	0
PRENSA/INTERNET	0	0	0
RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/VALLAS	0	0	0
PRENSA/RADIO/INTERNET	0	0	0
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	291	5	296
MEDIOS IMPRESOS	37	0	37
TOTALES	538	6	544

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Año: Enero - Octubre 2014

Agentes Económicos	Cantidad de Casos
SUPERMERCADO 99	28
CLARO PANAMA	9
SUPERMERCADO XTRA	9
PAYLESS	8
SUPERMERCADO EL REY	8
CABLE & WIRELESS	7
DIGICEL	6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	6
TV OFFER	6
AUDIOFOTO	5
BELLINI	5
Total	97

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-oct)	5,226	2,966	8,192
TOTAL	90,895	56,005	146,900

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

FUENTE: ACODECO

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-oct)	2,209	910	3,119
TOTAL	41,570	22,785	64,355

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 - Octubre 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		
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	1,881	3,581	4,326	7,804	3	5,863	2,078	42,431	4,083	11,190	3,245	86,485	
Productos vencidos (PV)	productos	10,585	3,921	2,182	5,904	303	14,194	5,047	14,052	8,157	10,059	2,791	77,195	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	46	279	180	120	0	172	340	2,874	2,049	5,297	129	11,486	
Productos deteriorados	productos	273	241	53	77	20	306	68	371	127	1,642	238	3,416	
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	14	0	1	0	26	
Fecha no clara	productos	0	106	0	5	1	13	7	81	69	191	5	478	
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	185	7	16	3	322	
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	0	1	1	11	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	4	9	0	31	0	3	15	42	4	1	3	112	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	2	0	0	1	0	1	3	69	0	1	4	81	
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	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	
TOTAL DE ACTIVIDADES		12,795	8,185	6,742	13,970	327	20,560	7,622	60,141	14,523	28,400	6,422	179,667	

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL NACIONAL
Establecimientos Verificados	886	1,228	875	458	783	898	217	391	301	425			6,462

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

ACTAS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

	actas	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		DARIÉN		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		PANAMÁ ESTE		PANAMÁ OESTE		Actas	TOTAL NACIONAL	
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía			
Actas Levantadas de Ley 45	actas	186	152	218	321	105	104	223	516	8	1	336	755	367	344	772	1508	198	136	237	99	92	52	2,742	3,988	6,730
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	8	35	11	77	1	19	35	163	0	0	4	73	18	93	116	389	5	91	2	3	6	8	206	951	1,157

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

Período: Enero - Octubre 2014

Anomalías	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total con Anomalías
		con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	con anomalía	
Falta precio a la vista (SPV)	productos	1,202	5,432	1,575	1,553	7,831	8,523	964	2,423	6,865	6,063			42,431
Productos vencidos (PV)	productos	173	1,957	462	154	1,699	1,849	2,231	1,031	1,600	3,296			14,052
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	1,181	229	65	474	146	29	472	59	219			2,874
Productos deteriorados	productos	0	37	37	2	87	30	79	41	4	54			371
Productos doble fecha de expiración (sfv)	productos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1
Producto doble precio (spv)	productos	1	1	0	2	0	0	10	0	0	0			14
Fecha no clara (sfv)	productos	0	2	19	0	54	5	0	0	0	1			81
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	14	4	0	1	2	0	3	1	2			30
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7			7
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4	17	11	2	23	28	9	81	2	8			185
No recibir billetes de B/ 50.00 y B/ 100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0			2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	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			42
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	3	5	8	11	6	5	3	7	9	12			69
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2			5
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0			3
Verificación de alerta internacional	productos	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			2
Ley 81 tarjetas de crédito	establecimiento	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
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1			3
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	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	0	0	60,173

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establec.
Establecimientos Verificados	83	303	224	121	353	208	107	142	181	197			1,919

INDTA: 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

	unidad de medida	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Actas	TOTAL											
		con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía	sin anomalía	con anomalía		sin anomalía										
Actas Levantadas de Ley 45	actas	22	65	87	260	52	199	37	68	120	320	128	175	64	44	87	57	71	159	104	161			772	1508	2,280
Actas Levantadas de Ley 6ta	actas	6	26	8	54	8	48	14	27	17	86	18	41	3	10	8	14	16	42	18	41			116	389	505

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA

Enero- Octubre 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	978	95	0	0	995	95	1,090
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34	34	34
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	0	40	40	40
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19	19	19
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 neto canasta básica	producto	0	0	0	0	0	0	44	1	2,746	382	0	0	12,122	1,352	73	13	14,985	1,748	16,733
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 (bolsa)	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 los leguminas secas, porotos, frijoles y lentejas.	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	106	0	0	10	106	116
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	36	82	0	36	83	119
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3	5	9	14	0	0	4	7	9	9	4	14	38	16	9	5	76	70	146
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	94	0	254	7	0	0	150	6	309	5	104	4	617	7	164	3	1,592	32	1,624
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	49	0	0	2	0	2	0	2	0	1	0	30	0	86	86	86
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	7	0	0	4	0	0	0	2	0	6	0	2	0	21	21	21
Verificación de tanques de combustible	tanques	30	0	75	0	0	0	46	0	46	2	47	0	134	0	39	9	417	11	428
Verificación de agroalimentos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	1	12	13
Verificación de escaner	establecimiento	0	1	0	5	0	1	5	10	5	21	1	13	50	49	1	16	60	116	176
- Bajo carga (a favor del consumidor)	producto	1		6		1		5		44		43		102		36		238		238
- Sobre carga (en contra del consumidor)	producto	1		8		0		2		47		37		133		25		253		253
Verificación de grasas	freidora o pala	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	10	0	0	0	10	0	16
TOTAL DE ACTIVIDADES		127	6	355	82	0	1	249	30	3,134	440	156	36	14,899	1,850	286	78	19,206	2,523	21,729

(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

Período: Enero - Octubre 2014

Actividades	unidad de medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total de Productos		TOTAL			
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple				
Análisis de calidad de arroz	producto																	8	4	19	1	5					5	21	26		
Verificación de pesas y balanzas	balanza	49	3	84	6	132	10	157	9	31	7	109	5	5	7	104	16	248	17	61	15						998	95	1,093		
- A favor del consumidor	balanza		1		2		3		1		2		2		5		6		8		4							6	34	40	
- En contra del consumidor	balanza		2		4		7		5		5		1		1		9		6									14	40	54	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2		4		2		3		6		1		1		0											4	20	24	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas					18	4																					28	4	30	
Verificación contenido neto canasta básica	producto	156	3,394	460	30			719	167	2,364	524	26	0		23	582					27	22					12,122	1,352	13,474		
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 (bolsa)																											0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento					19	9	57		29	1	1																48	106	154	
Bogues	establecimiento	1				12	21	11	25	7	31	4	4					1	1									78	62	160	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	3		1				2	2	7	6	8	3	9	4	2			5		2							38	16	54	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	22						7	1	217	2	215	2	83	2	19			48		6							617	7	624	
- A favor del consumidor	surtidor							0						1															0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor							1		2		1		2															0	6	6
Verificación de tanques de combustible	tanques	9		1				6		36		35	0	27		6			9		1							134	0	134	
Verificación de agroquímicos	establecimiento											1	12															1	12	13	
Verificación de escáner	establecimiento	8	6	4	8	6	9	5	8	2	1	7	1	5	1	3	7	3	6	5	2							68	49	117	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	23		10		33		8		0	0	0		1		20			3									98		98	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	20		9		54		20		2		1				20			7		4								137		137
Verificación de grasas	freidora o paila			488	45	103	16	22		182	18																		785	78	873
Información comercial	marca																												0	10	10
TOTAL DE ACTIVIDADES		93	166	8,972	531	341	78	940	272	2,847	618	407	28	130	38	698	31	366	35	105	46	0	0	0	0	0	14,899	3,230	18,138		

(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.

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

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agó	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos verificados con y sin anomalías	59	275	102	237	166	132	28	31	80	70			1,180

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 METROLOGÍA

ACTAS LEVANTADAS EN LAS ACTIVIDADES DE METROLOGÍA	actas	Ene		Feb		Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sept		Oct		Nov		Dic		Actas		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		47	14	295	64	182	65	176	184	125	91	117	27	17	12	24	24	59	35	25	54						1,077	490	1,567

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA PROVINCIA DE PANAMÁ

PANAMÁ

AÑOS: 2008-2014 ene-oct

Actividades	unidad de medida	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		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		
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	21	5	21	26	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	100	-	134	-	245	-	135	-	84	415	120	998	95	1,413	913	2,326		
- A favor del consumidor	balanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57	6	34	6	91	97
- En contra del consumidor	balanza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	14	40	14	103	117
Balanzas Retiradas	balanzas mecánicas	-	-	-	-	-	-	-	-	22	-	-	19	4	20	4	61	65	
Análisis Fisicoquímicos (1)	marca	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	26	4	26	7	33	
Contenido Neto (canasta básica, pan, huevos, gas)	producto	988	-	116,774	-	13,582	-	20,451	-	18,018	47,806	5,919	12,160	-1,352	59,966	177,084	237,050		
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimiento	-	-	-	-	-	-	25	-	151	106	38	8	11	114	225	339		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	-	-	-	-	-	-	-	401	71	3	49	0	120	404	524		
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-	32	-	7	-	50	-	-	-	-	-	-	0	89	89		
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	269	-	197	-	108	-	98	-	133	83	321	126	188	209	1,314	1,523		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, fabricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	12	-	14	-	52	-	9	-	66	43	1	36	16	79	170	249		
verificación de surtidores de combustible	surtidor	16	-	8	-	31	-	6	-	40	276	2	617	7	893	110	1,003		
- A favor del consumidor	surtidor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	1	1		
- En contra del consumidor	surtidor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	6	0	8	8		
Verificación de tanques de combustible	tanques	2	-	-	-	2	-	-	-	-	50	-	-	134	-	184	4	188	
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	-	-	-	17	-	1	-	15	-	-	-	1	12	1	45	46	
Verificación de escáner	establecimientos	44	-	97	-	78	-	93	-	159	74	159	88	49	142	679	821		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	361	-	98	-	459	459		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	348	-	137	-	485	485		
Verificación de grasas	freidora o paila	67	-	29	-	36	-	38	-	21	2	-	795	78	797	269	1,066		
Información comercial	marca	-	-	-	-	74	-	176	-	236	30	36	0	10	30	532	562		

(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.

Del año 2008 al 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen.

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 - Octubre 2014

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	419
Medios de Comunicación	885
Consulta	3,443
Capacitaciones	433
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	752
Cuida Tu Bolsillo	43
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
Ley 6ta	624
Ley 24	2
Ley 45	3,309
Ley 81	24
Control de Precio	9
Otros	834
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	284
Radio	630
Prensa	116
MÓDULOS	
Albrook Mall	834
Los Pueblos	554
La Peatonal	215
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	
124,846	
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas, acodeco tour, consultas educativas)	
27,184	
NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45. FUENTE: ACODECO	

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Octubre 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			133
Medios de Comunicación	0	0	0	0	0	0	12	16	13	12			53
Programas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0	0	4	3	0	4			11
Consulta	0	0	0	0	0	0	8	13	6	3			30
Capacitaciones	2	5	1	9	2	3	0	6	7	7			42
Módulos	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			251
Reciclaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Cuida Tu Bolsillo	0	0	0	0	0	0	10	10	11	12			43
Gula del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
TEMAS	218	177	159	58	113	0	20	36	25	15	0	0	821
Ley 6ta	21	28	52	47	40	0	5	9	3	2			207
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1			2
Ley 45	197	149	107	8	73	0	15	20	19	12			600
Ley 81	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0			3
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	6	3	0			9
Otros	0	0	0	0	0	0	4	8	3	10			25
MOTIVOS													
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	26	51	18	26	12	24	11	15	13	12	0	0	208
Televisión	12	25	10	15	7	12	11	15	13	12			132
Radio	14	26	8	11	5	12	0	0	0	0			76
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
MÓDULOS*	162	172	150	166	102	130	192	133	167	229	0	0	1.603
Albrook Mall *	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103			834
Los Pueblos *	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104			554
La Peatonal *	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22			215
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	9	12	6	15	0	0	0	0	0	0			42
Población Total Beneficiada <i>(jornadas educativas, personas capacitadas, acodeco tour, consultas educativas)</i>	236	384	598	635	190	111	313	386	371	347			3,571

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

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2014

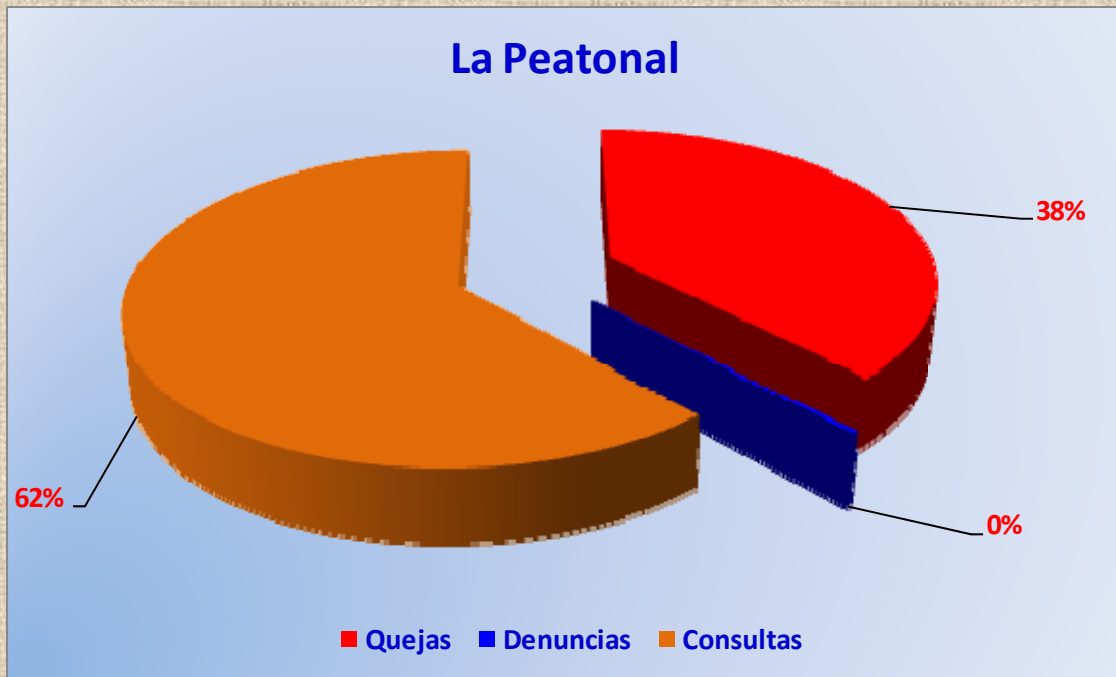
LOS PUEBLOS

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			410
Denuncias	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0			9
Consultas	26	45	40	60	22	55	91	35	76	104			554
Total	50	68	74	64	31	107	169	60	143	207	0	0	973



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			132
Denuncias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1
Consultas	43	43	39	0	0	0	25	27	16	22			215
Total	70	58	62	0	0	0	41	48	27	42	0	0	348

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			193
Denuncias	0	2	0	2	21	0	0	0	0	0			25
Consultas	93	84	71	106	80	75	76	71	75	103			834
Total	124	116	84	124	101	91	106	93	92	121	0	0	1,052

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

