



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2011 (Febrero)



Marzo, 2011

Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Período: Enero - Febrero 2011

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	216	496	712
ASISTENCIAS	1,679	5,520	7,199
QUEJAS	147	522	669
TOTALES	2,042	6,538	8,580

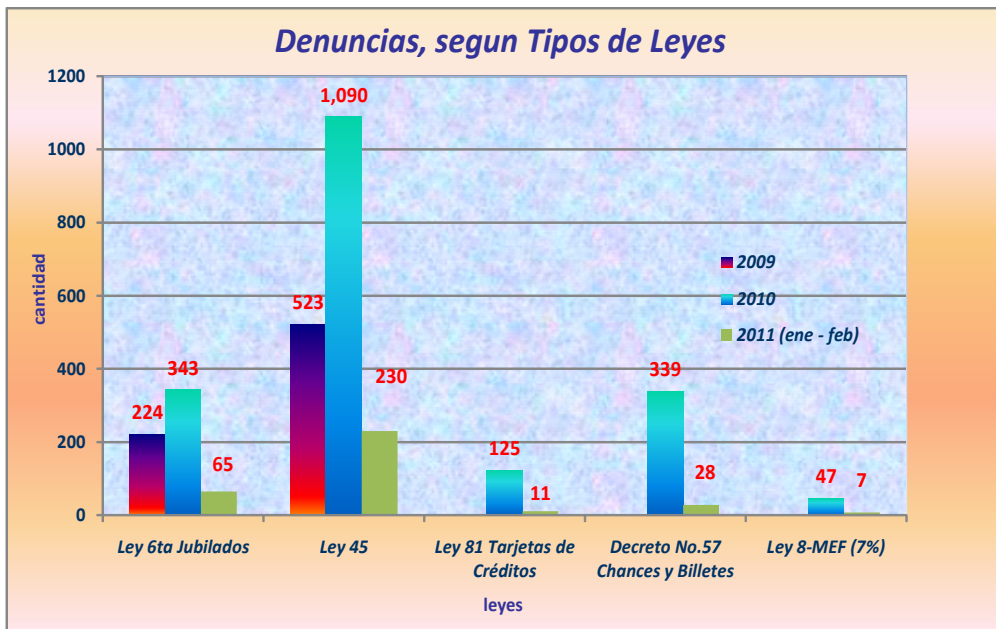
Fuente: ACODECO



CUADRO COMPARATIVO ANUAL DE DENUNCIAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES

Años	Detalles				
	Ley 6ta Jubilados	Ley 45	Ley 81 Tarjetas de Créditos	Decreto No.57 Chances y Billetes	Ley 8-MEF (7%)
2009	224	523			
2010	343	1,090	125	339	47
2011 (ene - feb)	65	230	11	28	7

Fuente: ACODECO



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

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
Ene-Dic 10	888	3,162,088.29
Ene-Feb 11	147	150,299.65

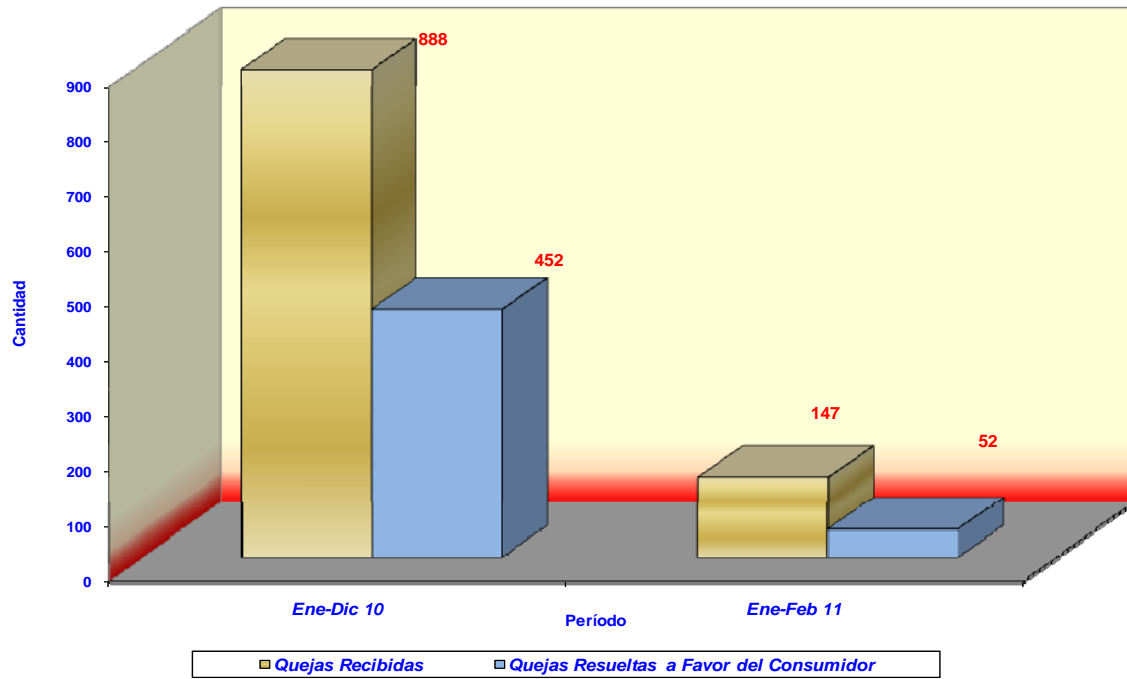
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

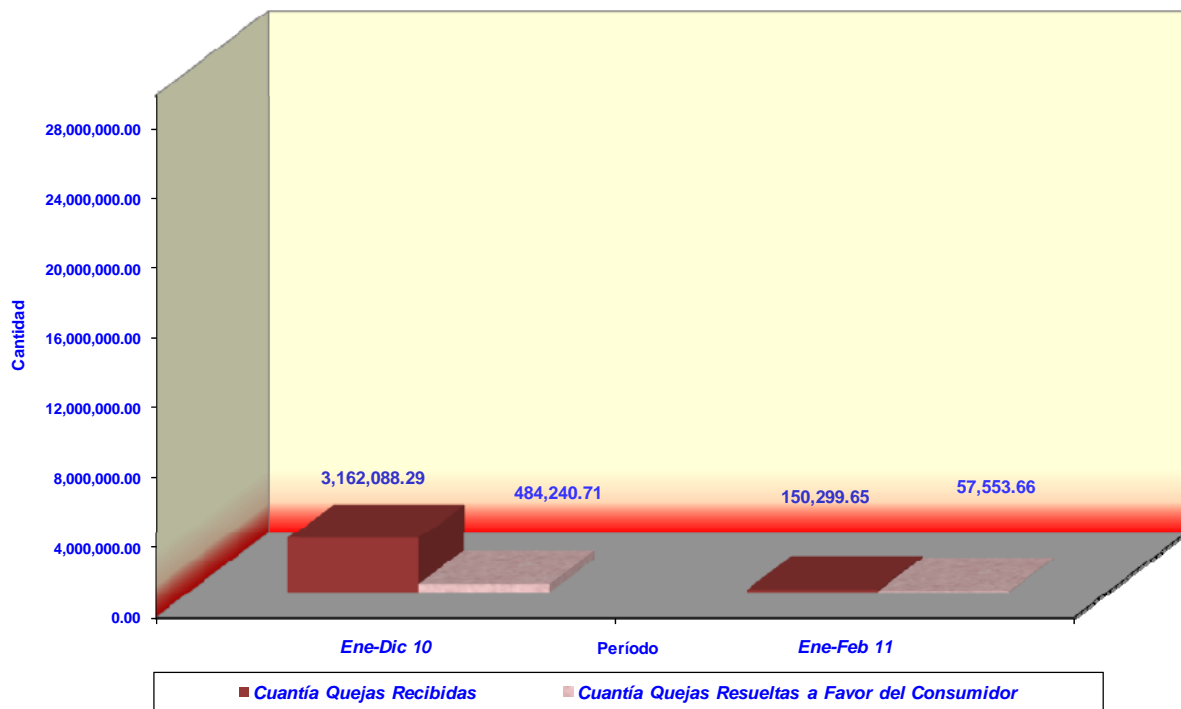
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Feb 11	52	57,553.66

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



CONSOLIDADO DE LOS TRES DEPARTAMENTOS: DECISIÓN DE QUEJAS, CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	1,239	12,602,405.49
Ene-Dic 07	2,135	19,084,330.91
Ene-Dic- 08	1,907	39,227,324.33
Ene-Dic-09	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10	2,803	54,908,978.33
Ene-Feb-11	522	7,321,968.50

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

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

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	802	6,742,997.15
Ene-Dic 07	1,619	12,981,522.45
Ene-Dic- 08	1,489	15,424,398.69
Ene-Dic-09*	1,700	23,860,528.59
Ene-Dic-10	2,283	26,898,471.40
Ene-Feb-11	408	1,903,392.01

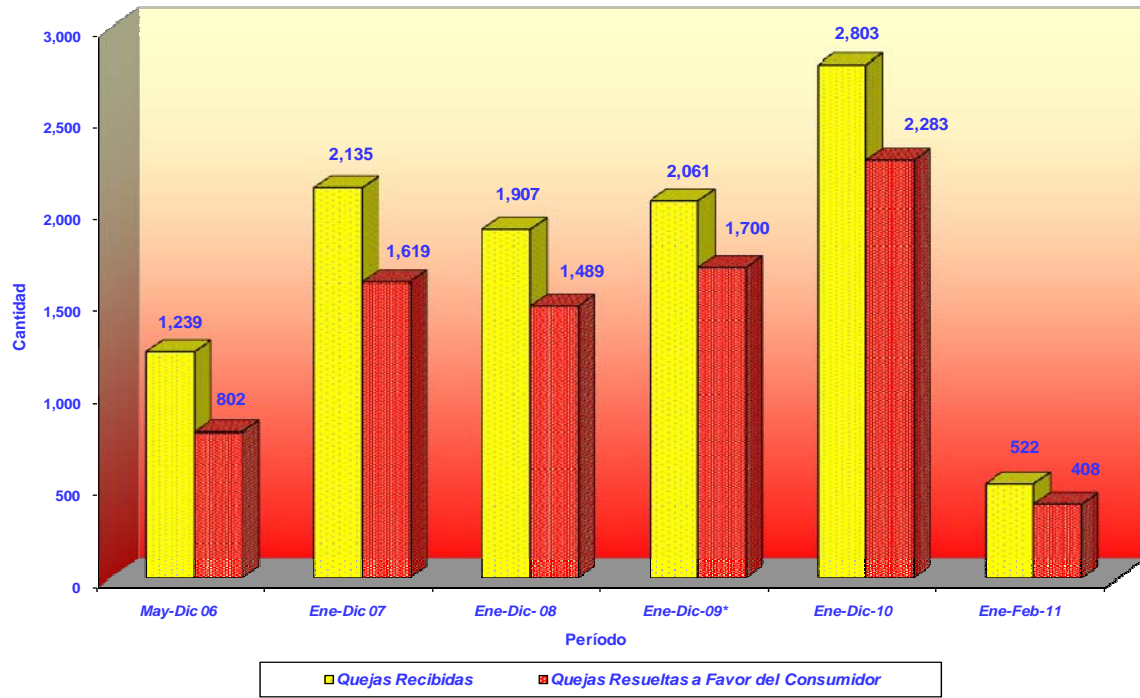
** Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011	8,301	87,811,310.29
--	--------------	----------------------

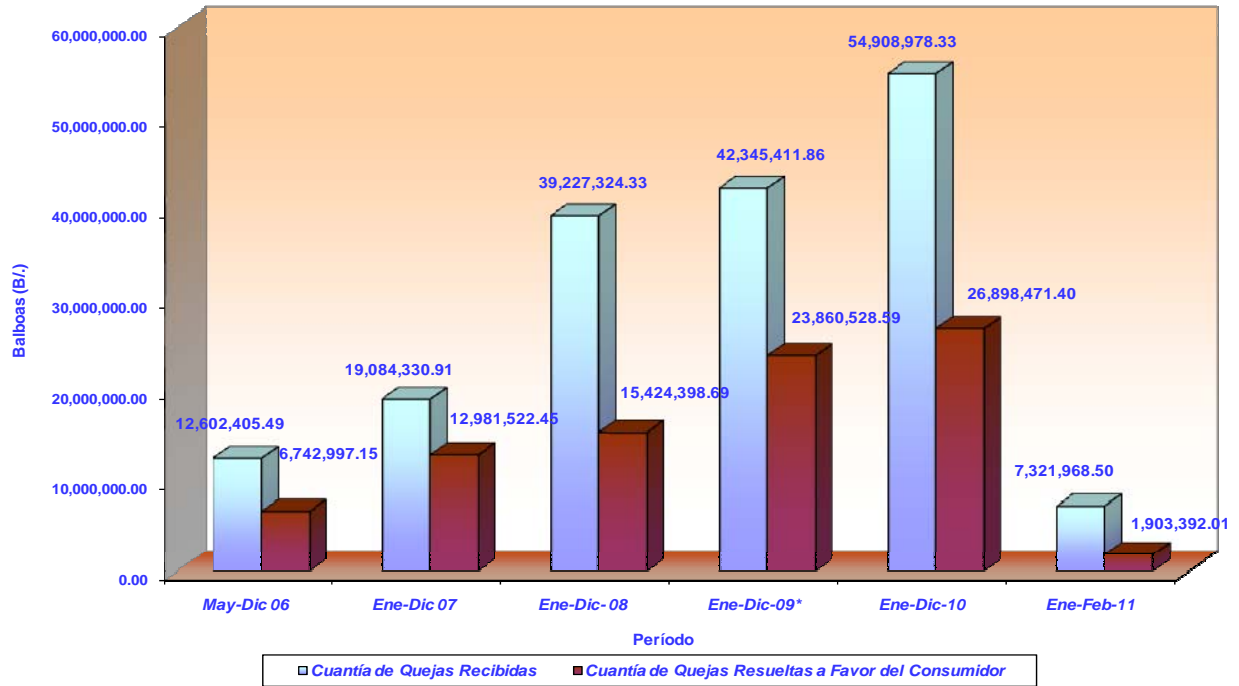
NOTA: Cuadro elaborado el 04-03-11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuántía Quejas Recibidas</i>
Ene-Dic 10	3,693	58,073,849.12
Ene-Feb 11	669	7,472,268.15

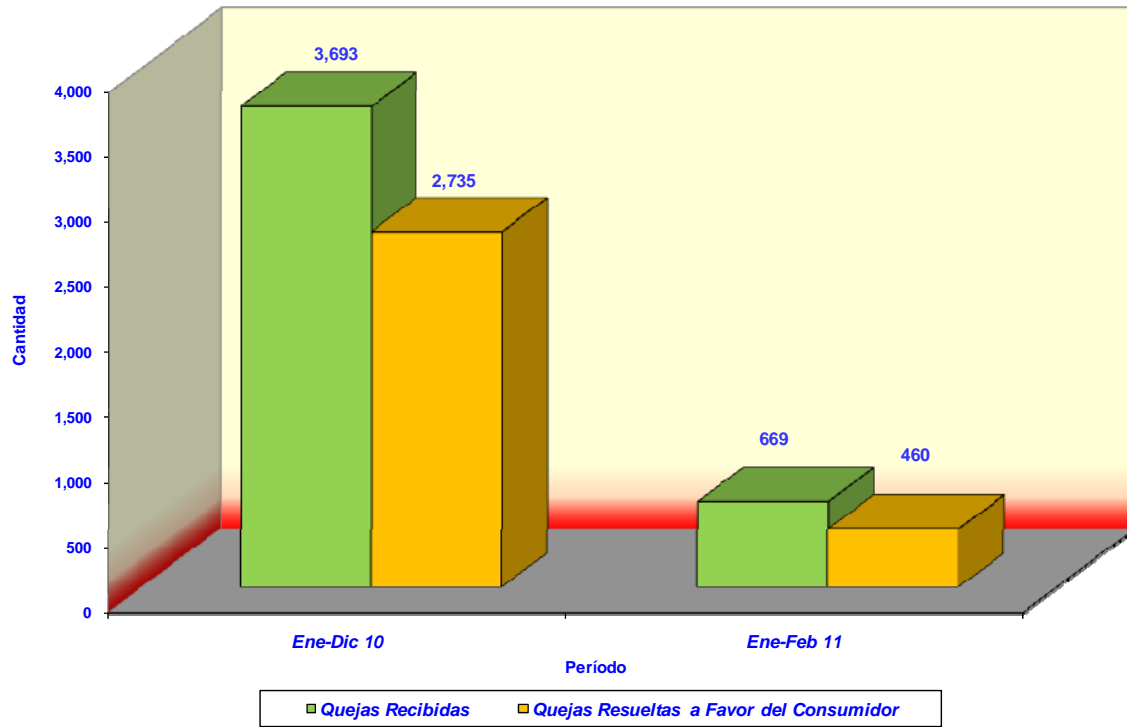
Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional

Periodo: 2010-2011

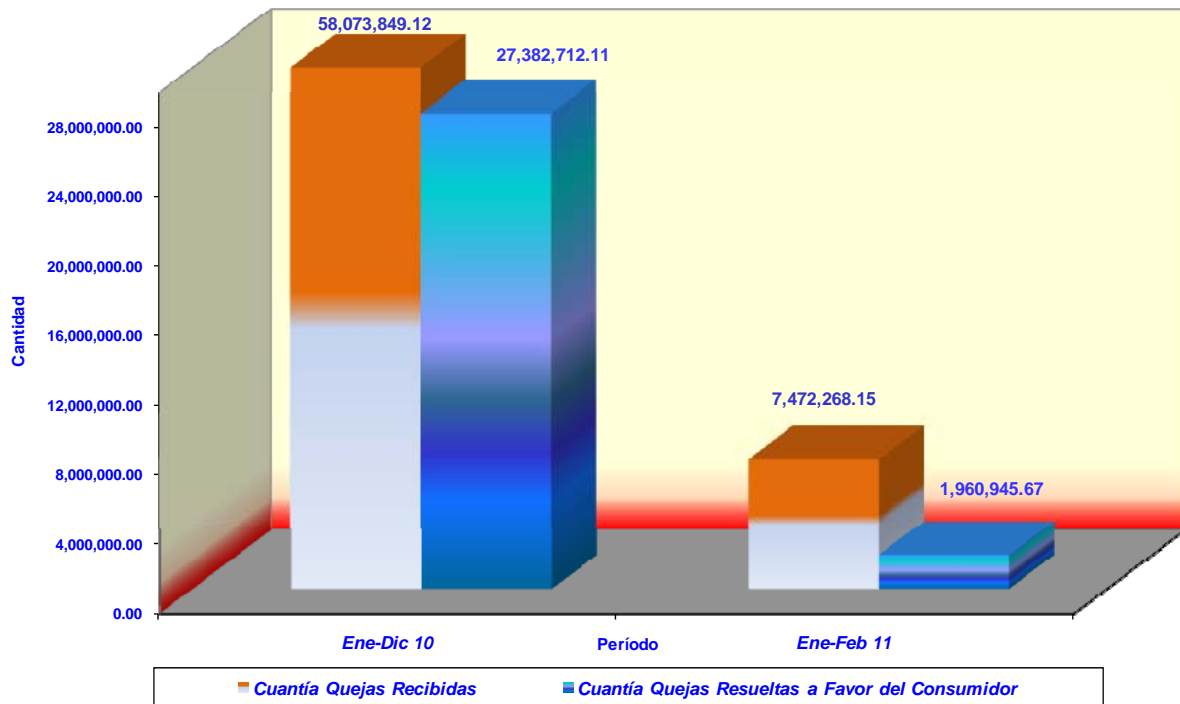
<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuántía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
Ene-Dic 10	2,735	27,382,712.11
Ene-Feb 11	460	1,960,945.67

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



Cuantía de Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Nacional



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

Período: Enero - Febrero 2011

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	142	142
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	380	380
INVESTIGACIÓN	Expedientes	81	...	12	69
TOTAL		603	522	12	69
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	75				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	302				

****NOTA:** *Incluyen 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%	...	14.81%	85.19%

FUENTE: *ACODECO*

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Febrero 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	83
Venta de Autos Usados	22
Agencia de autos	15
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Mueblerías	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Universidad	2
Animales	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Otros	1
Total	142

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero- Febrero 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	23.9	59,958.72	2,038,596.47
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	32	22.5	25,776.25	824,839.88
ACLARACIÓN DE CONTRATO	20	14.1	92,085.80	1,841,716.00
VICIOS OCULTOS	15	10.6	69,581.34	1,043,720.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	10.6	44,112.26	661,683.86
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	7.0	38,508.70	385,087.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2.8	3,068.62	12,274.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	2.8	42,575.00	170,300.00
VENTA ENGAÑOSA	3	2.1	7,527.78	22,583.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	1.4	2,094.23	4,188.46
COBRO INDEBIDO	2	1.4	80,290.00	160,580.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.7	7,995.00	7,995.00
TOTALES	142	100.0	50,518.06	7,173,564.58

** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero- Febrero 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	25	52.1	25,008.3	600,198.77
ABANDONO	9	18.8	69,977.9	629,801.00
DESISTIMIENTO	3	6.3	21,816.3	65,449.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	6.3	57,783.3	173,350.00
ACLARACIÓN	3	6.3	528.3	1,585.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	6.3	19,163.3	57,490.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	35,000.0	70,000.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	48	100.0	33,997.3	1,597,873.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.

**** Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	1,907,552.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	1,825,052.00
VICIOS OCULTOS	14	1,024,160.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	369,387.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	596,909.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	536,943.10
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	170,300.00
COBRO INDEBIDO	2	160,580.00
TOTAL	83	6,590,883.60

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	7	332,284.50
ABANDONO	3	578,400.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	70,000.00
DESISTIMIENTO	1	48,450.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	1	36,990.00
TOTAL	16	1,224,874.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-03-11.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	3
LOMA LAS PERLAS, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
SUCASA, S.A	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB S.A.	3
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
LANDSCAPE VISION CORPORATION	2
PROMOTORA CONVIVE	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWERS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
AQUA MARE, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA 7400, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT S.A.	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	1
TOTAL	83

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	49,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	31,000.00
VICIOS OCULTOS	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	3,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	0	0.00
TOTAL	22	104,600.00

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	20,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	3	105,276.00
ABANDONO	4	24,806.00
TOTAL	10	154,582.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	7
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	2
GRUPO JARUM	2
MOTORES GENERALES	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO STORE	1
FULL MOTORS & CARS	1
PATEL AUTO	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	22

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	99,985.00
VICIOS OCULTOS	1	19,560.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	11,138.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	14,800.00
COBRO INDEBIDO	0	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	72,449.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	0	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	0	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	0	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	0	0.00
TOTAL	15	217,932.12

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	5	132,440.00
DESISTIMIENTO	1	12,999.00
ACUERDO/REPARACIÓN	1	14,600.00
ABANDONO	1	24,000.00
TOTAL	8	184,039.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-3-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	5
PANAMOTOR	2
SILABA MOTORS	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	1
GRUPO SILABA	1
GRUPO SILABA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	0	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	0	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	0	0.00
TOTAL	4	18,337.59

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	3	14,149.13
TOTAL	6	15,734.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Febrero 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	100
Celulares	64
Telefonía	32
Mueblería/Equipo Electrónico	24
TV por Cable	22
Almacén por Departamentos	16
Repuestos y Reparaciones (No autos)	16
Talleres de Reparación de Autos	15
Inmobiliarias	11
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Universidades	8
Almacén de Ropa y Calzados	6
Agencia de autos	5
Computadoras	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Escuelas/Colegio	4
Agencias de Viajes	3
Alquiler de Autos	3
Joyería/Relojerías	3
Mueblerías	3
Transporte (Fletes o similares)	3
Decoración	3
Clínicas	2
Internet	2
Repuestos para autos	2
Venta de Autos Usados	2
Courrier	2
Animales	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estaciones de Gasolinas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Supermercados	1
Materiales de Construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Farmacias	1
Funerarias	1
Eventos Artísticos	1
Servicio de Intermediación	1
Opticas	1
Total	380

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	217	57.1	361.87	78,524.90
RESOLUCIÓN / CONTRATO	55	14.5	74.59	4,102.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	8.9	755.30	25,680.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	23	6.1	642.57	14,779.00
FALTA DE INFORMACIÓN	23	6.1	563.36	12,957.27
COBRO INDEBIDO	7	1.8	114.51	801.59
VENTA ENGAÑOSA	7	1.8	365.10	2,555.73
DAÑOS Y PERJUCIOS	7	1.8	768.09	5,376.60
CUSTODIA DE BIENES	4	1.1	759.35	3,037.41
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.8	196.31	588.94
TOTALES	380	100.0	390.54	148,403.92

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	98	27.9	337.06	33,032.02
ACUERDO	48	13.7	259.13	12,438.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	48	13.7	295.15	14,167.12
P/CONSTANT.DESIST	47	13.4	318.17	14,953.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	22	6.3	299.76	6594.79
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	19	5.4	405.97	7,713.44
ACUERDO/REEMPLAZO	17	4.8	561.79	9,550.48
ABANDONADA	13	3.7	191.32	2,487.18
ACUERDO/REPARACIÓN	10	2.8	723.26	7,232.62
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2.8	682.31	6,823.08
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	2.3	622.33	4,978.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	2.0	368.13	2,576.91
DECLARA/RESUELTO	4	1.1	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	351	100.0	349.56	122,695.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,158.75
FALTA DE INFORMACIÓN	3	3,295.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	2,183.94
COBRO INDEBIDO	1	50.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	11	7,212.69

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,050.00
TOTAL	1	1,050.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
AROGROUP, CORP.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SUCASA	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	11

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	92	41,916.09
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,135.99
FALTA DE INFORMACIÓN	3	951.22
TOTAL	100	45,510.87

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	34	12,934.94
P/CONSTANT.DESIST	18	7,679.52
ACUERDO/REEMPLAZO	13	8,805.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	4,587.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	4,828.28
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	7	5,984.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	1,705.19
ABANDONADA	5	915.33
ACUERDO/REPARACIÓN	5	4,515.25
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	3,087.94
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	796.90
ACUERDO	1	613.98
TOTAL	114	56,454.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELEKTRA	15
PANAFOTO	14
AUDIOFOTO	8
MULTIMAX	6
HOMETEK	5
RAENCO	5
CENTRO DE AGENCIAS	3
PREMIER	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
TITANTRONICS	3
ANCON STORE	2
CONFORT	2
DO IT CENTER	2
MACRO	2
PHOTURA	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
CASA GALA	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
DO RE MI CENTER	1
E-VISION,S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	1
ELGA	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
SERFRASA	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
TOTAL	100

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	57	7,194.54
VENTA ENGAÑOSA	3	941.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
TOTAL	64	8,537.14

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	25	2,596.24
P/CONSTANT.DESIST	11	1,617.20
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	1,103.09
ACUERDO	7	877.91
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	809.25
ABANDONADA	2	58.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	363.88
ACUERDO/REPARACIÓN	2	497.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
ACUERDO/REEMPLAZO	1	172.25
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	44.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	72	8,976.60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	9
MOVICELL	6
TECNI CELL,S.A.	6
LUXMARCHE	3
CABLE & WIRELESS	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELULARES NANDA	2
DIGICEL	2
MUNDO CELULAR	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR SANG	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
M. F. MOBILE	1
METRO MOVIL, S.A.	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NET@CELL'S	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SONICEL	1
TECNOCOM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	64

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	879.00
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
FALTA DE INFORMACIÓN	1	416.23
TOTAL	3	1,902.99

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	147.66
P/CONSTANT.DESIST	1	607.76
TOTAL	2	755.42

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
MUEBLES JAMAR	1
TOTAL	3

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	2,500.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	800.00
TOTAL	2	3,300.00

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	2,728.62
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	1,342.64
TOTAL	3	4,071.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1,769.32
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	408.65
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,000.00
TOTAL	5	5,358.37

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	4,243.77
TOTAL	3	4,243.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	25.9	40,539.4	567,551.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	24.1	70,244.5	913,178.31
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	16.7	41,781.8	376,036.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	11.1	60,528.3	363,170.00
VICIOS OCULTOS	4	7.4	28,560.3	114,241.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	5.6	14,989.2	44,967.63
VENTA ENGAÑOSA	2	3.7	11,497.5	22,995.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.9	61,435.0	61,435.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.9	3,679.9	3,679.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.9	0.0	0.00
TOTALES	54	100.0	45,689.9	2,467,255.03

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales

Período: Enero-Febrero 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
Acuerdo Extrajudicial	6	66.7	19,756.03	118,536.15
Sentencia Favorable	2	22.2	30,393.50	60,787.00
Desistimiento/Devolución	1	11.1	3,500.00	3,500.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	9	100.0	20,313.68	182,823.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.

** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen expedientes de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	50.0	226,942.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	21.4	71,730.08
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	14.3	215,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7.1	29,500.00
VICIOS OCULTOS	1	7.1	9,345.00
TOTAL	14	100.0	553,467.18

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
VENTA DE AUTOS USADOS	4	28.6	23,955.00
BIENES Y RAICES	4	28.6	219,525.03
AGENCIA DE AUTOS	3	21.4	40,977.15
INMOBILIARIAS	1	7.1	210,000.00
PINTURAS	1	7.1	29,500.00
UNIVERSIDAD	1	7.1	29,510.00
TOTAL	14	100.0	553,467.18

FUENTE: ACODECO

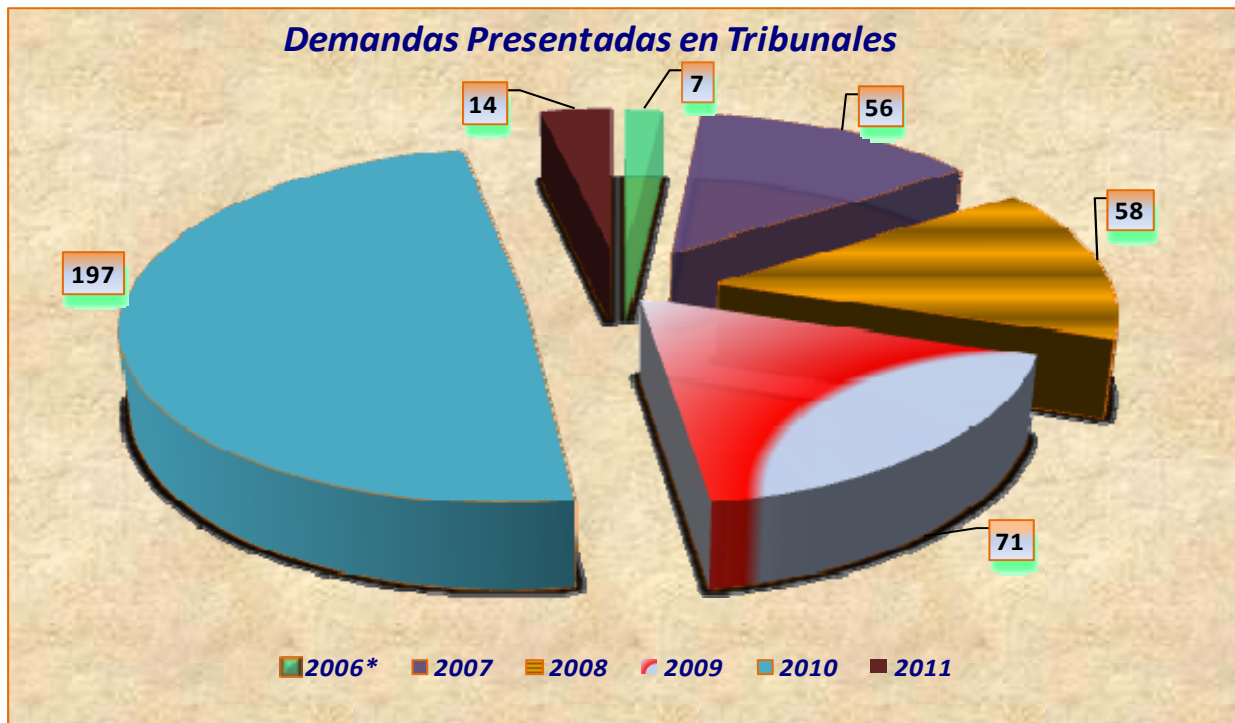
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2011 (enero-febrero)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.7	
2007	56	13.9	1,162,188.01
2008	58	14.4	1,165,958.76
2009	71	17.6	3,177,387.81
2010	197	48.9	11,574,589.66
2011	14	3.5	553,467.18
TOTAL	403	100.0	17,633,591.42

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

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE MOVIMIEMTOS DE EXPEDIENTES DE LEY 45 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	480	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	1,144	230,064.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	259	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	19	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	246	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	-
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	35	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 10/03/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2011

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	15	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5	1,450.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	12	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	8	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	4	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	7	9,900.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	1	50.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	3	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	83	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	20	34,600.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	51	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	25	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	19	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	20	33,400.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	27	-

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

NOTA: Cuadro elaborado el 10/03/11. Estos datos se mantienen hasta 31 de Marzo 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON CINCO O MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA

Período: Enero - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	34	3.0	11,225.00	4.9
SUPERMERCADO EL REY	19	1.7	6,350.00	2.8
SUPERMERCADO XTRA	15	1.3	3,820.00	1.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	15	1.3	4,875.00	2.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	10	0.9	3,375.00	1.5
MELO & CIA	7	0.6	1,625.00	0.7
FARMACIAS METRO	6	0.5	1,550.00	0.7
SUPER CARNES	5	0.4	1,250.00	0.5
OTROS	1,036	90.3	196,544.00	85.2
TOTAL	1,147	100.0	230,614.00	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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.7	549.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	3	2.0	616.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	8	5.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	14	9.2	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.7	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	13	8.5	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	14	9.2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4.6	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	25	16.3	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	1	0.7	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	2.6	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	60	39.2	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	0	0.0	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	0	0.0	0.00
	153	100.0	1,233.47
VERIFICACIÓN	8	100.0	0.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	2	12.5	0.00
SUSPENDIÓ	9	56.3	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	2	12.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	2	12.5	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	1	6.3	0.00
QUEJAS			
HONRARON	0	0.0	0.00
DESISTIMADA	0	0.0	0.00
ABANDONADA	0	0.0	0.00
ACUERDO	0	0.0	0.00
DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTALES	16	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	13
PRENSA	68
RADIO	10
INTERNET	-
VALLAS	-
TELEVISIÓN/RADIO	1
TELEVISIÓN/PRENSA	2
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	1
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TOTALES	95

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2011(Ene-Feb)

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	9,821	4,120	13,941
2007	6,660	6,748	13,408
2008	7,843	5,792	13,635
2009	13,822	7,268	21,090
2010	13,984	7,373	21,357
2011	1,716	797	2,513
TOTAL	53,846	32,098	85,944

**** No se incluyen actas de metrología.**

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2011(Ene-Feb)

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,611	2,022	5,633
2007	4,406	3,282	7,688
2008	5,115	2,580	7,695
2009	3,925	3,468	7,393
2010	3,976	2,910	6,886
2011	380	282	662
TOTAL	21,413	14,544	35,957

**** No se incluyen actas de metrología.**

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO MR. PRECIO	41	8.6	9,046	25.7
SUPER KOSHER	0	0.0	1,451	4.1
SUPERMERCADO 99	67	14.1	10,932	31.0
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	6,456	18.3
SUPERMERCADO REY	337	70.8	4,586	13.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,050	3.0
MEGA DEPOT	0	0.0	432	1.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	15	3.2	339	1.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	16	3.4	50	0.1
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	897	2.5
TOTAL	476	100.0	35,239	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	7.0	1,373	1.0
SUPERMERCADO XTRA	193	4.9	13,224	12.1
SUPERMERCADO 99	1,805	45.5	78,115	58.4
SUPERMERCADO REY	1,355	34.2	16,193	9.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	239	6.0	13,398	10.0
SUPER KOSHER	0	0.0	445	0.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	2.3	437	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.4
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	7,193	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.9
PRICE MART	0	0.0	264	0.2
TOTAL	3,964	100.0	133,751	100.0

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Febrero 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	22	100.0	4,137	15.8
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,674	9.1
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	939	1.7
SUPERMERCADO 99	0	0.0	8,722	33.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	960	3.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,389	21.7
PRICE MART	0	0.0	1,559	0.6
MEGA DEPOT	0	0.0	433	3.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	6.0
TOTAL	22	100.0	26,121	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2006 - 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	MEDIDA DE UNIDAD	AÑOS					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011 (ene-feb)
		192,386	359,340	172,441	267,522	192,881	18,016
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	15,291
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	1,988
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	462
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	84
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	3
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	3
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	21
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-
Decreto No.20 de 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	83
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	9
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	24
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	37
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	-
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	-
Artículo No:38 Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	5
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	6

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 METROLOGÍA

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON Y SIN ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ
PERÍODO: Enero - Febrero 2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	Unidad de Medida	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Productos	Total Estab.	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías
		10,369	140	5,989	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9																								
Incumplimiento de información comercial	marcas	-	-	-	1																								
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1																								
Bloques	establecimiento	-	-	-	-																								
Peso no cumple con lo declarado y no anunciado*CONTENIDO NETO**	lotes	10,320	128	5,958	51																								
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-																								
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-																								
verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-																								
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-																								
Degradación de grasas	freidoras	2	-	12	14																								
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13																								
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-																								
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-																								

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

** En enero azúcar morena y huevos Jumbo; febrero: huevos.

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

FUENTE: ACODECO

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

ACTAS LEVANTADAS LEY 45	actas	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total Actas	Total Anomalías	TOTAL	
		Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías	Sin anomalías	Con anomalías
		38	13	132	32																								

FUENTE: ACODECO

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

AÑOS: 2008-2011

CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS	unidad de medida	'2008	'2009	'2010	'2011 (ene-feb)
		1,498	117,285	14,235	229
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	14
Incumplimiento de falta de información	marcas	-	-	74	1
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	1
Peso que no cumple con lo declarado y no anunciado *CONTENIDO NETO	lotes	988	116,774	13,582	179
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	-
Combustible (surtidores,tanques,calibración vencida, calibración no ha cero,lubricantes sin sellos,denominación de combustible no clara,spv de lubricantes,aceites)	estaciones	30	22	85	-
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	14
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	20
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	-
Análisis fisicoquímico	marcas	-	-	3	-

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

FUENTE: ACODECO