



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2013 (Mayo)



Junio, 2013

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL
Período: Enero - Mayo 2013**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	365	805	1,170
ASISTENCIAS	4,361	9,736	14,097
QUEJAS (Ley 45)	548	1,273	1,821
TOTALES	5,274	11,814	17,088

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Mayo 2013

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	365	805	1,170
ASISTENCIAS	4,361	9,736	14,097
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24)	548	1,504	2,052
TOTALES	5,274	12,045	17,319

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Mayo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	6	21	3	19	4	6	8	56	22	34	23	202
TELEFÓNICA (3)	8	27	6	18	0	30	7	265	8	14	12	395
CALL CENTER 130	0	0	9	5	0	2	0	80	7	3	2	108
FACEBOOK	0	1	0	2	0	0	0	52	0	3	1	59
TWITER	0	0	0	3	0	0	0	103	0	1	2	109
WEB	0	0	0	0	0	0	0	70	0	2	3	75
CAC-311 (1)	0	4	0	5	0	0	0	84	0	1	9	103
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	0	0	1	0	28	0	0	1	31
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	2	0	0	2	59	3	9	0	75
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	11
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	14	54	18	54	4	41	17	805	40	70	53	1,170

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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Mayo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	154	116	183	1,108	2	255	23	4,544	537	313	241	7,476
TELEFÓNICA (3)	7	23	29	74	0	52	34	3,262	190	9	27	3,707
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	431	0	0	0	431
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	1,499	0	0	0	1,502
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	466	532
MÓDULOS (2)	363	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	367
JUMBO FERIA	72	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	80
Total	662	141	215	1,182	2	307	57	9,736	735	326	734	14,097

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
PANAMÁ
 Período: Enero - Mayo 2013
 Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	67	59.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	13	11.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	8.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	5	4.4
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	4.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	3.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	3	2.7
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	3	2.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.9
TOTALES	113	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	93	13.6
PRODUCTOS VENCIDOS	87	12.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOSA	77	11.2
NO CUMPLEN (No tienen respuestas para el consumidor, ni repuesto del bien)	62	9.0
ESCÁNER	61	8.9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	36	5.2
FALTA DE INFORMACIÓN	35	5.1
BALANZAS	30	4.4
COMBUSTIBLE	26	3.8
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	23	3.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	22	3.2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	3.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	19	2.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	2.5
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	10	1.5
PESO NETO	10	1.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	10	1.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	6	0.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	6	0.9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.6
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	4	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	0.4
DISCRIMINACIÓN	3	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.4
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.3
INFORMACION NO VERAZ	2	0.3
VENTA ATADA	2	0.3
PROMOCIONES	1	0.1
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	0.1
INCUMPLIMIENTO DE INFORMACION COMERCIAL VENTA DEL PAN POR PESO	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	686	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	6	100.0
TOTALES	6	100.0

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	2,085	
Ene-Dic 07	2,597	
Ene-Dic 08	2,318	
Ene-Dic 09	2,745	
Ene-Dic 10 ®	3,692	
Ene-Dic 11®	4,122	55,522,218.59
Ene-Dic12	4,488	42,331,873.64
Ene-May13 ®	1,821	14,625,463.96

® *Datos revisados*

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

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

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09 ®	1,983	24,381,434.32
Ene-Dic 10 ®	2,677	25,543,526.61
Ene-Dic 11®	2,738	20,299,965.08
Ene-Dic 12®	3,064	19,762,111.29
Ene-May 13 ®	1,393	7,477,755.02

® *Datos revisados*

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

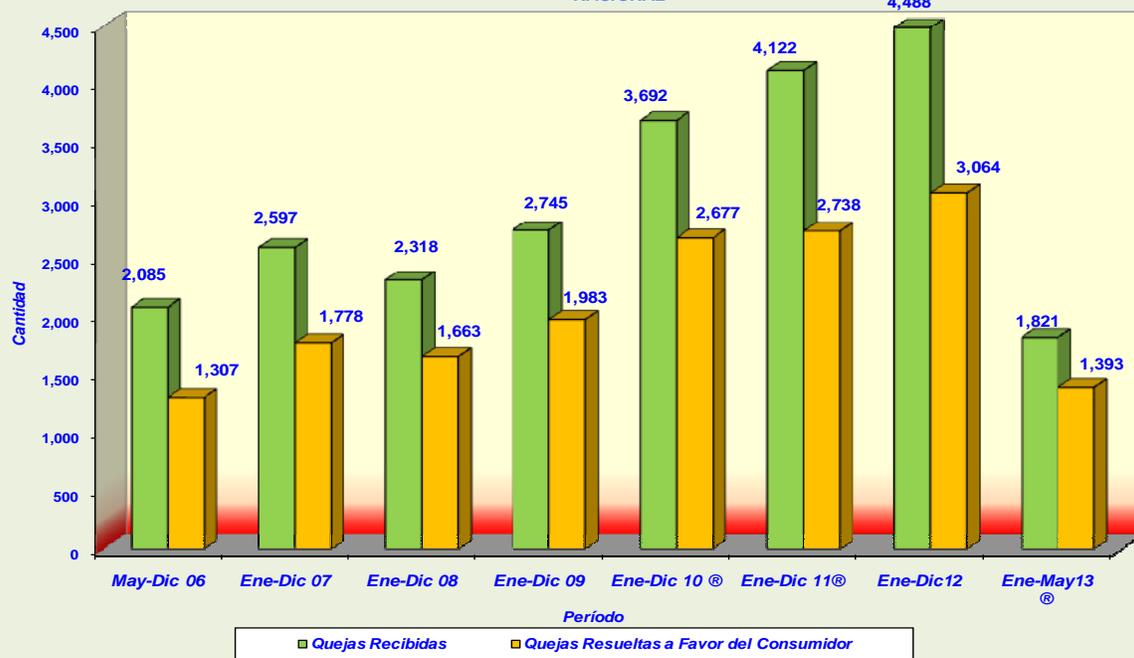
Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2013 (Nacional)	16,603	135,496,420.30
---	---------------	-----------------------

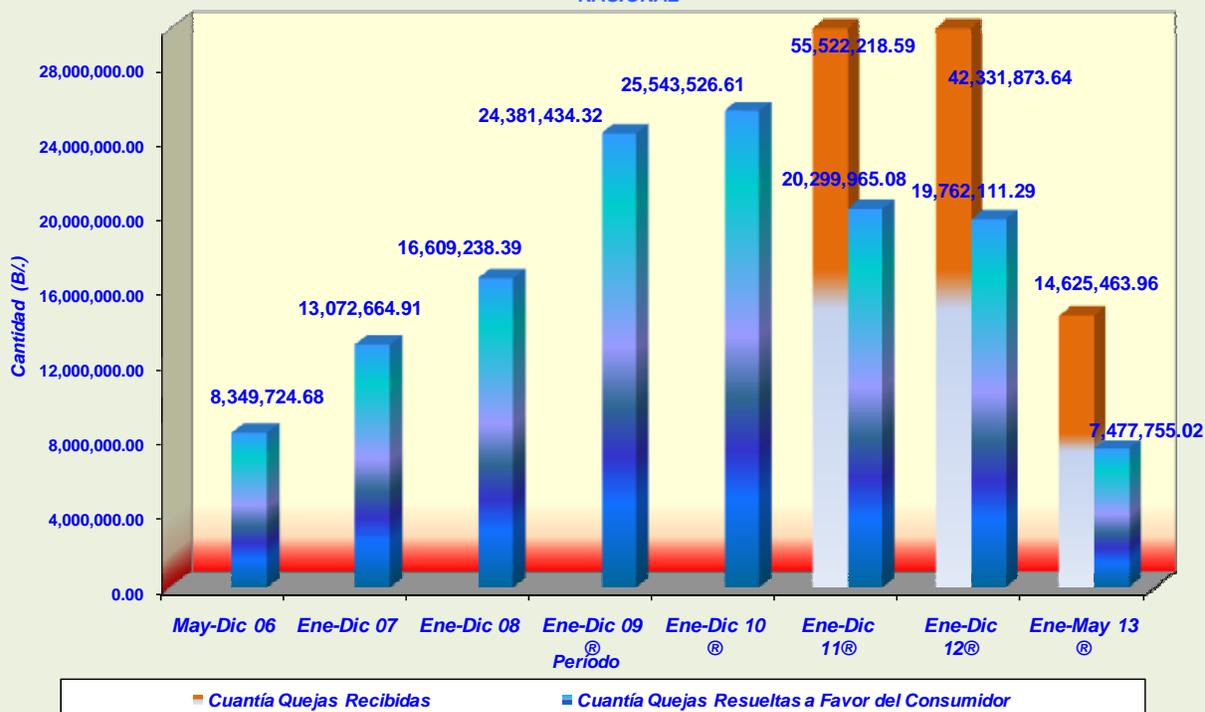
NOTA: Cuadro elaborado el 11-06-13. Estos datos se mantienen hasta 30 de junio 2013, después de esta fecha los datos se actualizan.

FUENTE: ACODECO

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



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



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<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	2,061	42,345,411.86
Ene-Dic-10 ®	2,804	54,674,959.17
Ene-Dic-11®	3,000	53,971,412.01
Ene-Dic-12	3,159	40,955,726.27
Ene-May-13	1,273	13,698,499.94

® *Datos revisados.*

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

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2013

<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 ®	2,342	19,098,057.11
Ene-May-13 ®	1,009	7,084,532.87

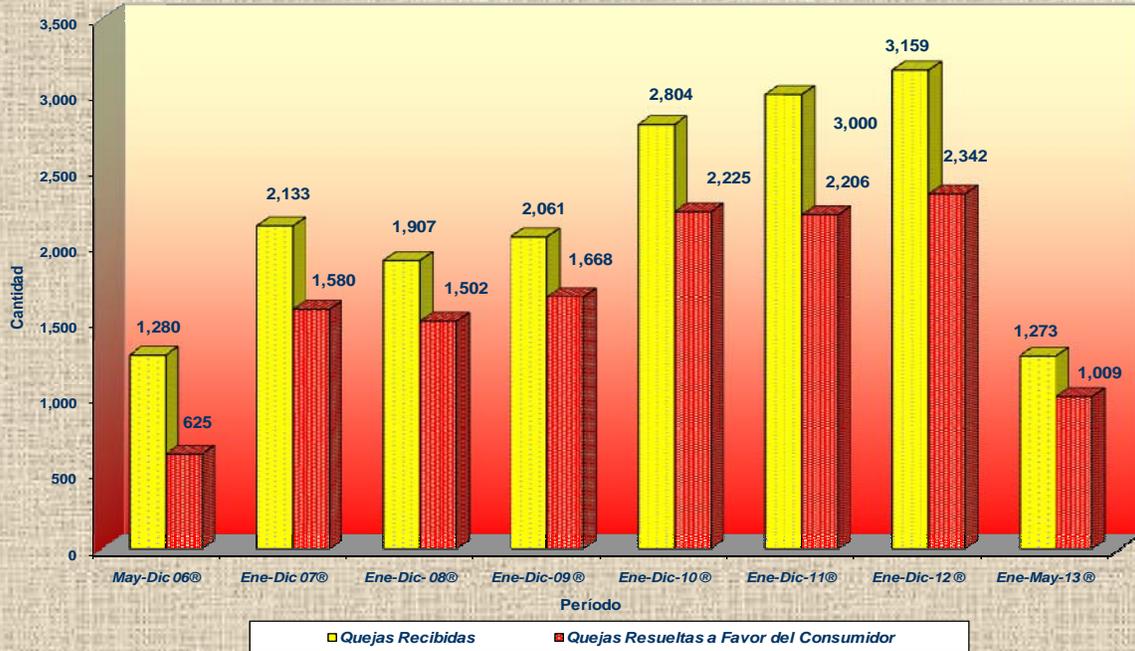
® *Datos revisados.*

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2013	13,157	128,658,735.80
--	---------------	-----------------------

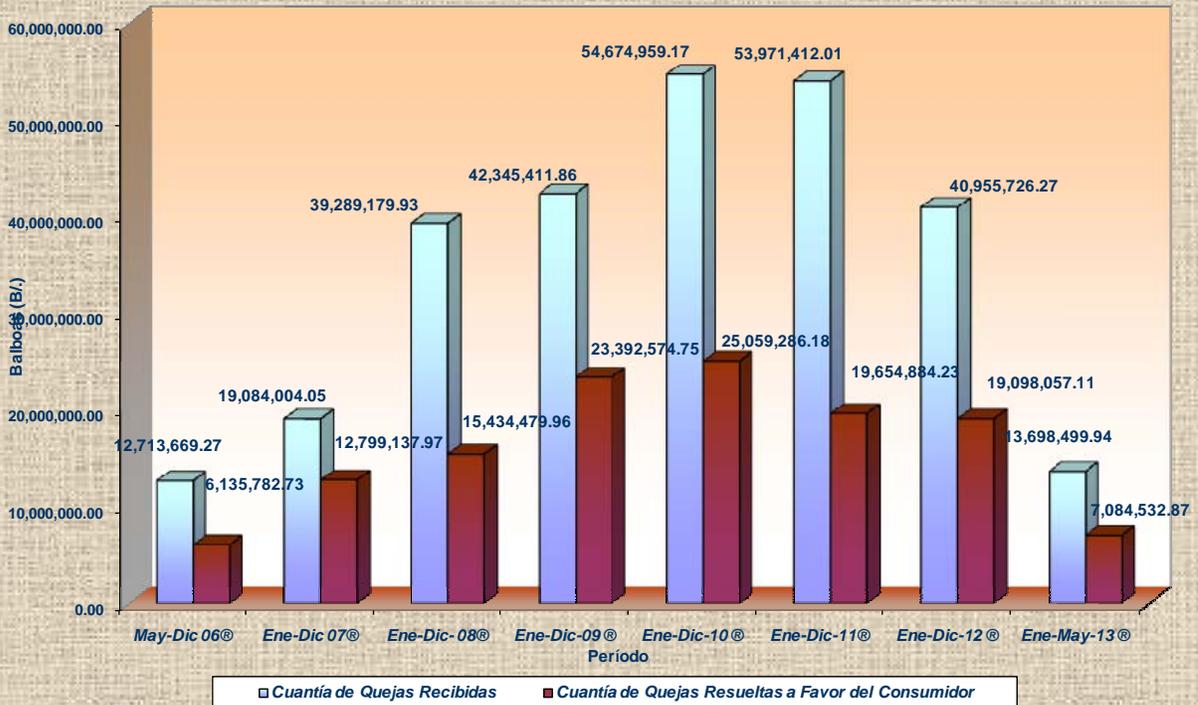
NOTA: Cuadro elaborado el 05-06-13. Estos datos son hasta 30 de junio 2013; después de esta fecha los datos son actualizados.

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

PANAMÁ

Período: Enero - Mayo 2013

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
CONCILIACIÓN	Expedientes	378	378
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	895	895
INVESTIGACIÓN	Expedientes	231	...	70	161
TOTAL		1,504	1,273	70	161
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	14				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	75				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	301				

****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%	...	30.30%	69.70%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Dic 11	1,122	1,550,806.58
Ene-Dic 12	1,329	1,376,147.37
Ene-May13 ®	548	926,964.02

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

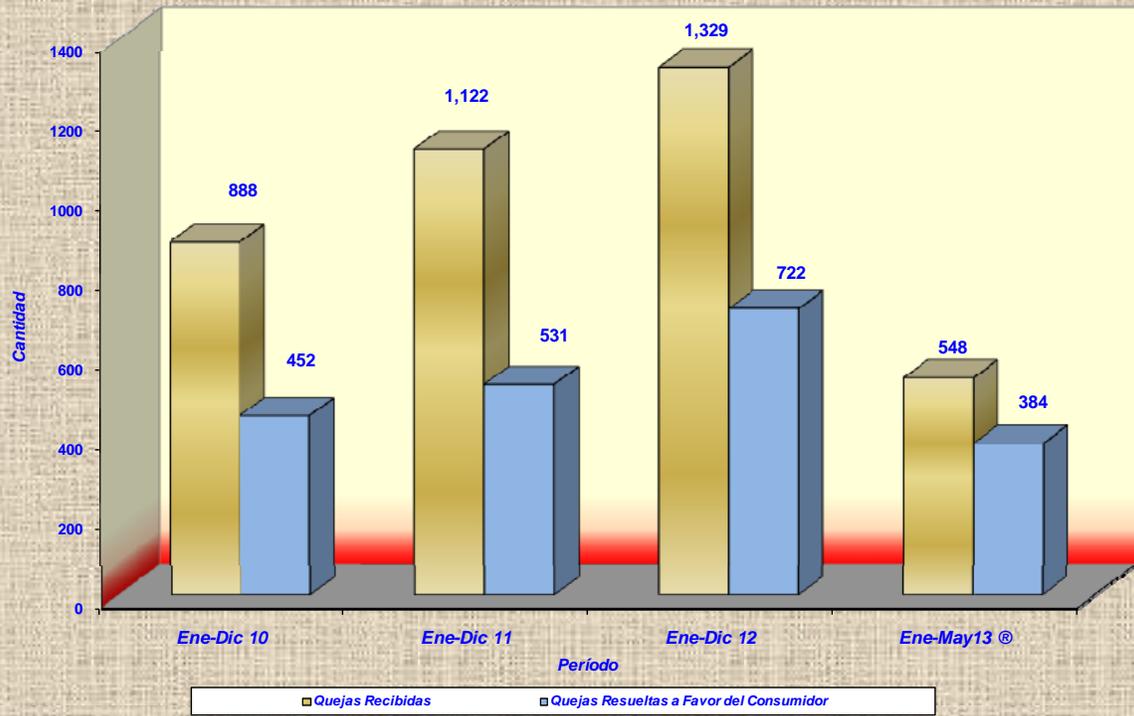
Periodo: 2010 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Dic 11	531	641,262.13
Ene-Dic 12	722	664,054.18
Ene-May 13 ®	384	393,222.15

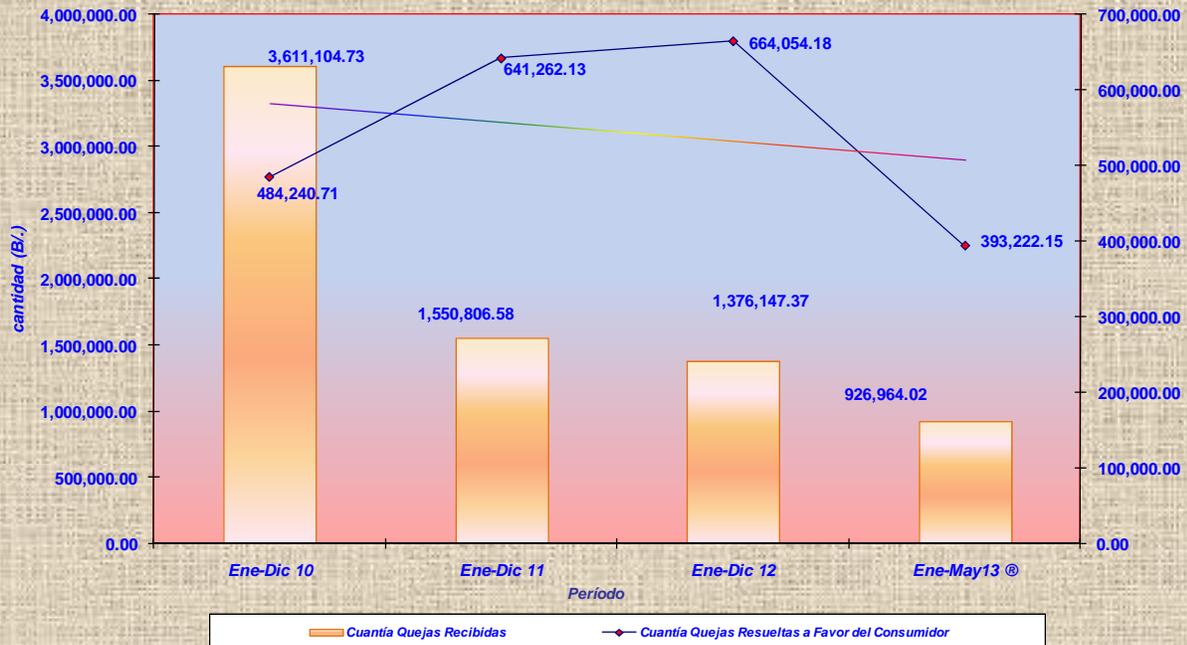
®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



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



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

Período: Enero - Mayo 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	163
Agencia de autos	67
Venta de Autos Usados	46
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Cursos de Inglés	9
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Decoración	5
Otros	5
Constructoras	4
Mueblerías	4
Taller de Reparación de Autos	4
Agencias de Viajes	3
Bienes y Raíces	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Funerarias	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Universidad	2
Cursos Varios	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o Similares	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Supermercados	1
Comunicaciones	1
Ventas de Colchones	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
Total	378

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. Quejas</i>	<i>% Quejas</i>	<i>Valor Promedio Quejas</i>	<i>Valor (B.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	101	26.7	27,390.92	2,766,482.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	63	16.7	66,042.87	4,160,700.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	50	13.2	14,820.26	741,013.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	12.7	47,935.67	2,300,912.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	36	9.5	17,785.20	640,267.07
CLÁUSULA ABUSIVA	28	7.4	46,752.54	1,309,071.15
VICIO OCULTO	21	5.6	51,181.32	1,074,807.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	16	4.2	8,986.11	143,777.71
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	6	1.6	387.75	2,326.50
COBRO INDEBIDO	3	0.8	3,583.33	10,750.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.8	5,790.12	17,370.36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	37,879.95	75,759.89
CUSTODIA DE BIEN	1	0.3	2,644.01	2,644.01
TOTALES	378	100.0	35,042.02	13,245,882.62

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	60	28.0	28,440.32	1,706,419.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	16.4	24,623.26	861,814.06
DESISTIMIENTO	34	15.9	28,345.92	963,761.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	8.9	29,065.75	552,249.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.4	38,602.09	694,837.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	6.1	44,566.36	579,362.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	5.1	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.2	50,581.13	455,230.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.9	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.4	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.4	39,473.33	118,420.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	15,190.00	30,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	0.5	133.75	133.75
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	11,690.00	11,690.00
TOTALES	214	100.0	31,525.51	6,746,458.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - Mayo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	45	3,995,590.63
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	2,110,675.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	28	663,638.63
CLÁUSULA ABUSIVA	18	812,358.65
VICIO OCULTO	16	686,536.54
FALTA DE INFORMACIÓN	9	538,433.83
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	1,376,846.87
CLÁUSULA ABUSIVA	6	403,682.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
TOTAL	163	10,666,522.63

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	51	2,222,350.65
DESISTIMIENTO	44	2,568,509.93
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	98	5,018,565.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
REY 4, S.A.	6
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	6
EL POBLADO PANAMA, S. A.	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	4
CJ BROKERS	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL STATE, S.A.	3
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
AMARILO PANAMA, S.A. / PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CALDER INVESTMENT GROUP	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	2
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	2
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BONAVITA INVESTMENT, S.A.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EDISON GARDENS CORP	1
F H PASEO DEL GOLF,S. A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO URBANO, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A./LOTIFICADORA URBANA,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA,S. A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP	1
TOTAL	163

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	277,597.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	47,695.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	26,592.53
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
VICIO OCULTO	2	16,450.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	46	406,861.23

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	20	236,069.70
ACUERDOS	5	48,440.23
TOTAL	25	284,509.93

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	9
VIP MOTOR, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
AUTO SMART, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
FULL CARS INC	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
VIP AUTO ZONE	1
TOTAL	46

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	55	1,009,918.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	107,450.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	47,809.68
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,567.23
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	67	1,214,963.82

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	359,034.85
ACUERDOS	12	231,869.13
TOTAL	31	590,903.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS	25
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	8
SILABA MOTORS, S.A.	7
BAHIA MOTOR, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	4
MOTORES JAPONESES, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
GRUPO SILABA, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
PANAMOTOR	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	67

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
TOTAL	4	6,565.02

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	19	359,034.85
ACUERDOS	9	140,490.93
TOTAL	28	499,525.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,793.84
TOTAL	5	9,793.84

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	3	7,538.76
ACUERDO	2	5,730.61
TOTAL	5	13,269.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

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

Período: Enero - Mayo 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	218
Mueblería/Equipo Electrónico	81
Telefonía	68
Celulares	61
Almacén por Departamentos	58
Inmobiliarias	38
TV por Cable	33
Repuestos y Reparaciones (No autos)	30
Repuestos para autos	21
Agencia de autos	19
Almacén de Ropa y Calzados	19
Talleres de Reparación de Autos	17
Otros	15
Hoteles o Planes Vacacionales	14
Joyería/Relojerías	14
Computadoras	12
Constructoras	12
Agencias de Viajes	10
Decoración	10
Ópticas	10
Agencia de Motos	10
Mueblerías	9
Supermercados	9
Servicios Profesionales	9
Clínicas	8
Universidades	8
Venta de Autos Usados	7
Escuelas/Colegio	7
Alquiler de Autos	5
Bienes y Raíces	5
Estaciones de Gasolinas	4
Internet	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Farmacias	4
Videojuegos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Alarmas	2
Bancos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Estudios de Fotografías	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Courrier	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Servicio de Intermediación	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Armas	1
Herrerías	1
Lineas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Salón de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Venta de Colchones	1
Estacionamientos	1
Total	895

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	524	58.5	482.70	252,932.69
FALTA DE INFORMACIÓN	72	8.0	557.21	40,119.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	71	7.9	566.46	40,218.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	44	4.9	838.71	36,903.03
RESOLUCIÓN / CONTRATO	43	4.8	36.41	1,565.51
COBRO INDEBIDO	24	2.7	386.23	9,269.41
DAÑO Y PERJUCIO	23	2.6	776.85	17,867.53
CUSTODIA DE BIEN	19	2.1	495.11	9,407.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	2.0	337.71	6,078.86
VENTA ENGAÑOSA	15	1.7	458.00	6,870.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	1.7	737.47	11,062.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	13	1.5	435.90	5,666.70
VICIO OCULTO	10	1.1	1,351.07	13,510.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	314.73	944.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	201.60	201.60
TOTALES	895	100.0	505.72	452,617.32

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	258	32.5	441.76	113,975.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	146	18.4	338.68	49,447.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	67	8.4	347.37	23,273.74
ABANDONO	66	8.3	372.20	24,564.91
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	65	8.2	350.31	22,769.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	37	4.7	441.76	16,345.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	3.1	489.32	12,232.96
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	24	3.0	745.79	17,898.89
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	21	2.6	660.55	13,871.61
ACUERDO	18	2.3	322.49	5,804.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	2.0	567.92	9,086.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	16	2.0	443.11	7,089.81
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.0	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	0.9	743.53	5,204.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	0.6	1,162.24	5,811.22
RESOLUCIONES/VARIOS	5	0.6	483.64	2,418.21
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	0.6	512.15	2,560.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.5	389.35	1,557.38
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	339.72	679.43
TOTALES	795	100.0	425.25	338,074.57

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, 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 - Mayo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	10	7,131.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	12,136.88
VICIO OCULTO	6	9,117.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	2,967.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	7,177.28
COBRO INDEBIDO	2	3,022.72
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	38	43,408.05

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	10,826.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,550.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	14	13,496.83

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	4
CJ BROKERS	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC TOWN,S.A	2
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
INCON REALTY GROUP	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
SUCASA	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	38

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	193	103,868.87
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,252.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
VENTA ENGAÑOSA	3	334.64
CUSTODIA DE BIEN	3	1,493.49
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,617.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	85.60
VICIO OCULTO	1	839.96
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	631.27
TOTAL	218	115,274.77

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	130	56,866.96
ACUERDOS	33	14,143.11
RESOLUCIÓN	19	10,772.67
TOTAL	182	81,782.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	55
AUDIOFOTO	32
MULTIMAX	26
PREMIER UNIVERSE, S. A.	15
HOMETEK	8
PHOTURA	8
E - VISION, S.A.	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
PANACINE	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
GRUPO W, S.A.	3
SOUND N MUSIC	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CCMITS, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
DOIT CENTER	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONAM S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	218

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	50	11,770.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,505.67
FALTA DE INFORMACIÓN	3	895.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
CUSTODIA DE BIEN	1	374.49
TOTAL	61	14,578.86

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	39	6,999.69
ACUERDOS	21	3,882.33
RESOLUCIÓN	1	670.00
TOTAL	61	11,552.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	7
GLOBAL MOBILE XPRESS	5
MOVIL PHONE, S. A.	5
DRAGON CELL	3
CELL CORPORATION	2
CÉLL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
MANICELL	2
MULTI SHOP	2
SONICEL	2
TECNI CELL	2
CELULARES MOVIL Y MAS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	1
CITY CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI STORE	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
TOTAL	61

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,976.04
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
VICIO OCULTO	1	1,875.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
TOTAL	9	7,373.86

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	1,796.93
ACUERDOS	2	1,943.65
TOTAL	4	3,740.58

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACIÓN ANCON, S.A.	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
HOMECENTER	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	7	8,117.17

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDOS	2	2,260.01
TOTAL	5	4,318.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	7,280.84
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
TOTAL	19	11,989.28

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,865.87
ACUERDOS	5	2,819.92
RESOLUCIÓN	2	2,819.63
TOTAL	14	9,505.42

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	58	38.2	24,567.0	1,424,885.49
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	17.1	67,492.3	1,754,800.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	10.5	39,882.1	638,113.50
VICIOS OCULTOS	14	9.2	55,715.8	780,021.59
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	12	7.9	4,622.4	55,468.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	5.3	38,609.1	308,873.04
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.6	7,825.9	54,780.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.6	5,410.3	37,872.27
VENTA ENGAÑOSA	2	1.3	17,549.1	35,098.23
COBRO INDEBIDO	1	0.7	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.7	0.0	0.00
TOTALES	152	100.0	34,358.0	5,222,414.47

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	60	28.0	28,440.32	1,706,419.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	16.4	24,623.26	861,814.06
DESISTIMIENTO	34	15.9	28,345.92	963,761.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	8.9	29,065.75	552,249.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.4	38,602.09	694,837.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	6.1	44,566.36	579,362.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	5.1	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.2	50,581.13	455,230.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.9	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.4	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.4	39,473.33	118,420.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	15,190.00	30,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	0.5	133.75	133.75
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	11,690.00	11,690.00
TOTALES	214	100.0	31,525.51	6,746,458.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	748,083.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	514,609.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	49,329.74
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	16,930.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS OCULTOS	2	123,032.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	28	1,695,730.78

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	11	721,354.69
AGENCIA DE AUTOS	6	251,343.01
CONSTRUCTORAS	3	675,092.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
HOTELES O PLANES VACCIONALES	2	13,900.00
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	28	1,695,730.78

FUENTE: ACODECO

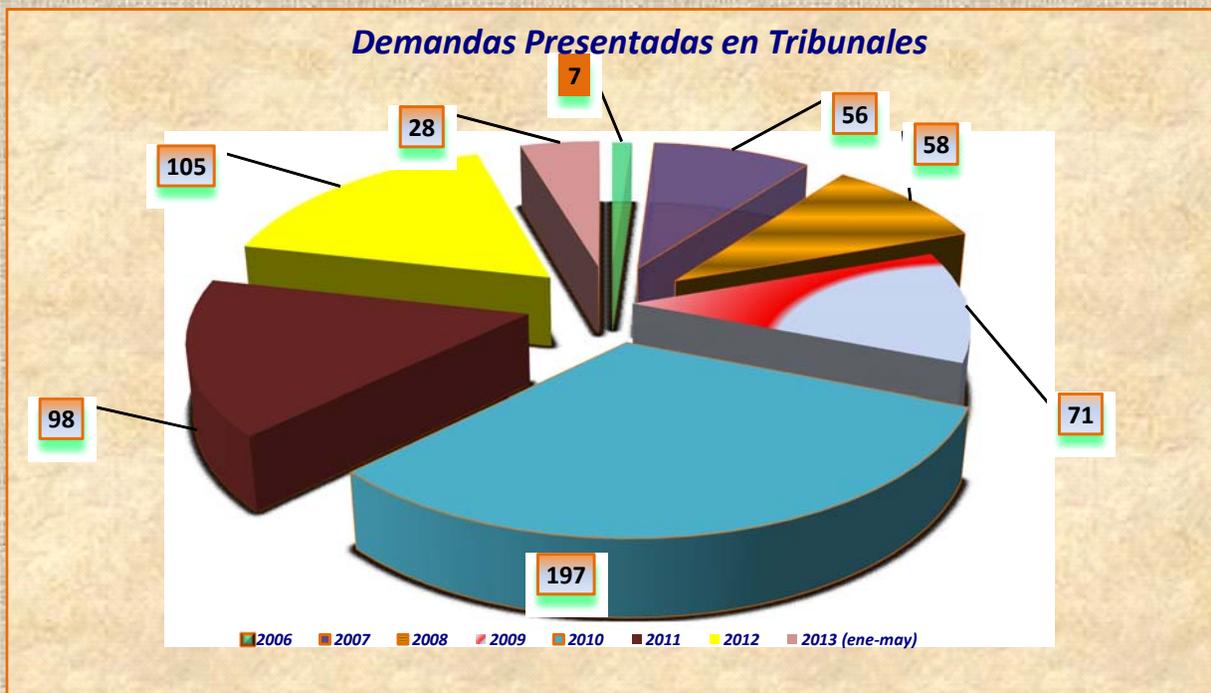
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.0	1,162,188.01
2008	58	9.4	1,165,958.76
2009	71	11.5	3,177,387.81
2010	197	31.8	11,574,589.66
2011	98	15.8	4,265,056.02
2012	105	16.9	4,552,121.01
2013 (ene-may)	28	4.5	1,695,730.78
TOTAL	620	100.0	27,593,032.05

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: Enero - Mayo 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	2,309	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	1,418	240,570.50
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	206	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	187	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	48	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	304	94,405.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	55	12,805.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	0	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

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

PERIODO: Enero - Mayo 2013

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6ta JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	70	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	26	6,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	20	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	4	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	1	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	3	650.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	0	0.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	2	-
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	161	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	34	40,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	92	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	18	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	8	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	2	2,000.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	3	2,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	24	-

Incluyen expedientes de las diferentes regionales.

NOTA: Cuadro elaborado el 13/06/13. Estos datos se mantienen hasta 30 de junio 2013; después de esta fecha los datos se actualizan. ®. Datos revisados

FUENTE: ACODECO.

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

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B/.)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	27	1.9	6,950.00	2.9
TROPIGAS DE PANAMA S.A.	15	1.1	3,000.00	1.2
LPG DE PANAMÁ,S.A.	29	2.0	5,800.00	2.4
INDUSTRIAS TOLEDANO, S.A.	13	0.9	2,600.00	1.1
INDUSTRIAS KEIKO,S.A.	9	0.6	1,700.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	17	1.2	3,825.00	1.6
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES JUAN XXIII, R.L	6	0.4	919.00	0.4
SUPERMERCADO ROMERO DOLEGUITA	10	0.7	2,150.00	0.9
ALMACEN TODO A DÓLAR	6	0.4	1,125.00	0.5
SUPERMERCADO XTRA	6	0.4	1,700.00	0.7
OTROS	1,280	90.3	210,801.50	87.6
TOTAL	1,418	100.0	240,570.50	100.0

® Datos revisados.

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

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

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	0.0	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	18	8.0	81,610.85
PUBLICIDAD CONFUSA	1	0.4	13.50
POR DENUNCIA			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	21	9.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	15	6.7	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	39	17.3	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	3	1.3	0.00
POR OFICIO			
APLICAN RESTRICCIONES	1	0.4	0.00
CINTILLO NO LEGIBLE	15	6.7	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	22	9.8	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	1	0.4	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	2	0.9	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	0	0.0	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.9	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	46	20.4	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	1	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	1	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	10	4.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	7	3.1	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	20	8.9	0.00
TOTALES	225	100.0	81,624.35
VERIFICACIÓN	13	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 - Mayo 2013

RESULTADOS	CASOS	% de CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO			
RECTIFICÓ	4	6.8	0.00
HONRÓ	0	0.0	0.00
SUSPENDIÓ	50	84.7	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	5	8.5	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
QUEJAS			
HONRÓ	0	0.0	0.00
DESISTIÓ	0	0.0	0.00
TOTALES	59	100.0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-2013

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MEDIOS	CANTIDAD
TELEVISIÓN	16
PRENSA	81
RADIO	1
INTERNET	11
VALLAS	1
TELEVISIÓN/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA	3
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	-
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	-
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	-
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	96
MEDIOS IMPRESOS	29
TOTALES	238

Fuente: ACODECO

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

Año: Enero - Mayo 2013

Agentes Económicos	No. De Casos
CLARO PANAMA, S.A.	7
SUPERMERCADO XTRA	7
TEMPO DESIGN	5
AUDIO FOTO	4
DIGICEL	4
SUPERMERCADO 99	4
Big Bag	3
CABLE & WIRELESS	3
HOTEL PLAYA BLANCA	3
KFC	3
Total	43

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2013

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 (ene-may)	4,457	2,621	7,078
TOTAL	77,760	48,378	126,138

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

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2013

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 (ene-may)	897	437	1,334
TOTAL	36,648	20,516	57,164

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

FUENTE: ACODECO

TOTAL DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PANAMÁ

AÑOS: 2006-2013 (mayo)

Anomalías	unidad de medida	AÑOS:									Total de Productos con Anomalías
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
		con anomalía									
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	139,345	96,629	28,067	1,085,613	
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	35,447	26,286	6,367	328,769	
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	7,027	5,837	520	94,664	
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,983	1,116	422	13,977	
Productos doble fecha de expiración	productos	1,159	456	24	1	36	-	120	-	1,796	
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	17	19	12	437	
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	249	153	8	5,049	
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	117	57	43	525	
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	2	-	2	
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	171	-	-	1	1	173	
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	-	-	-	434	1,479	350	508	89	2,860	
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	21	11	4	105	
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	7	1	-	1	1	10	
Ley 6ta (incluye todas faltas)	establecimiento	154	179	377	331	-	-	-	-	1,041	
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	-	-	-	-	142	116	95	24	377	
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	134	129	40	412	
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	1	1	1	6	
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	4	9	-	18	
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	6	4	-	22	
Ley 81 tarjetas de créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-	3	-	32	
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5	1	-	6	
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11	3	2	16	
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44	6	-	129	

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
A partir del año 2013, los datos son a Nivel Nacional.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	515	65.0	16,175	33.6
SUPERMERCADO XTRA	259	32.7	9,174	19.1
SUPERMERCADO REY	18	2.3	5,599	11.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	10,382	21.6
SUPER KOSHER	0	0.0	1,950	4.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	211	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	585	1.2
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	0	0.0	1,320	2.7
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	836	1.7
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,031	2.1
PRICE SMART	0	0.0	88	0.2
TOTAL	792	100.0	48,081	100.0

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

En el mes de enero; no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	2,672	31.2	14,899	0.3
SUPERMERCADO REY	2,029	23.7	24,043	53.8
SUPERMERCADO 99	2,816	32.9	99,189	13.0
SUPERMERCADO XTRA	1,038	12.1	23,584	12.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	16,461	8.9
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	1,450	0.8
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	437	0.2
SUPER KOSHER	0	0.0	475	0.3
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	8.1
DELI (K) MARKET	0	0.0	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.4
PRICE MART	0	0.0	348	0.2
TOTAL	8,555	100.0	184,527	100.0

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

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Mayo 2013		Período: 2006 - 2013	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	1,254	4.4
SUPERMERCADO 99	0	0.0	9,528	33.1
SUPERMERCADO MR. PRECIO	0	0.0	2,435	8.4
SUPERMERCADO REY	0	0.0	4,689	16.3
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,696	19.8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	1,011	3.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	921	3.2
PRICE MART	0	0.0	2,278	7.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.5
DELI (K) MARKET	0	0.0	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.8
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
TOTAL	0	0.0	28,825	100.0

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

En el mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo; no se encontró la anomalía.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Periodo: Enero - Mayo 2013

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																										0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	15	4	3		19	11	66	27	84	28															187	70	257			
- A favor del consumidor	balanza		4				3		22		10																39	39			
- En contra del consumidor	balanza						7		5		15																27	27			
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica		2				6																			0	8	8			
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas																									0	0	0			
Verificación contenido neto canasta básica	producto	24,142	470	19	1,765	3,496	341	2,777	664	1,700	182															32,134	3,422	35,556			
Verificación contenido neto de pan	producto																									0	0	0			
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	2		1				2	1	2	2															7	3	10			
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)																									0	0	0			
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)							283	9																	283	9	292			
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)					26		45	3																	71	3	74			
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		1	1	44	2	20		6																	3	71	74			
Bloques	establecimiento					9	18	10	12																		19	30	49		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	1		1		12		9		5	0															28	0	28			
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	21		4		117		52		47	0															241	0	241			
- A favor del consumidor	surtidor																										0	0	0		
- En contra del consumidor	surtidor																										0	0	0		
Verificación de tanques de combustible	tanques	5		1		17		10																		33	0	33			
Verificación de agroquímicos	establecimiento																									0	0	0			
Verificación de escáner	establecimiento	4	10	6	4	5	3	4	11	2	3															21	31	52			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	10		1		3		11		6																31		31			
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	24		4		6		34		6																74		74			
Verificación de grasas	freidora o paila	1																								1	0	1			
Información comercial	marca		4		5	27	5	2		1																30	14	44			
TOTAL DE ACTIVIDADES		24,191	489	36	1,818	3,730	398	3,260	733	1,841	215	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33,058	3,653	36,711

(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	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total Establecimientos
Establecimientos Verificados	59	72	89	58	31								309

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

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Enero-Mayo 2013
METROLOGÍA
REGIONALES

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		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	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	1	13	3	8	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	10	31
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	0	0	3,344	244	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,344	244	3,588
Verificación contenido neto de pan	producto	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	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres 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
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	11	0	25	25	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	11	5	9	0	0	4	15	9	24	33
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	6	5	11	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1	0	0	0	0	24	1	25	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	3	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10	0	10	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Verificación de escáner	establecimiento	0	4	1	4	9	4	5	18	0	3	0	1	0	1	15	35	50	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	11		13		7		45		2		0		1		77		77	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	12		5		8		25		0		1		2		53		53	
Verificación de grasas	fraldora o paila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	5	14	7	3,361	254	5	19	45	36	0	1	4	27	3429	345	3,774	

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

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

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

FUENTE: ACODECO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2013

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
Jornadas Educativas	16	30	6	28	1	20	17	79	35	14	63	309
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	747	1,834	1,834	5,627	0	3,223	16	186	33	189	514	14,203
Capacitaciones	18	48	27	40	2	40	37	24	17	20	20	293
Personas Capacitadas*	458	1,345	685	687	186	1,611	694	1,086	562	869	547	8,730
Programas	23	44	130	32	35	17	40	0	21	24	53	423
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	23	44	130	32	35	17	40	4	21	24	53	423
Consultas Educativas *	163	177	28	134	2	108	65	38	330	142	224	1,411
<i>Personal</i>	156	143	27	134	2	68	60	38	236	133	189	1,186
<i>Telefonía</i>	7	34	1	0	0	40	5	0	94	9	33	223
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Temas	163	177	28	3,267	0	129	65	889	330	137	224	5,409
<i>Ley 6ta</i>	36	44	23	724	0	28	13	215	22	57	12	1,174
<i>Ley 45</i>	91	88	5	2,198	0	86	49	646	303	48	128	3,642
<i>Ley 81</i>	0	1	0	1	0	4	0	28	0	0	1	35
<i>Otros</i>	36	44	0	344	0	11	3	0	5	32	83	558
Distribución de Material Educativo	7,964	13,235	4,945	24,638	1,039	8,613	5,596	31	28,450	9,471	34,846	138,828
Participación en Medios de Comunicación	51	45	55	116	3	43	68	129	34	27	4	575
<i>Televisivo</i>	5	10	2	26	2	4	4	54	6	3	4	120
<i>Radiales</i>	46	25	52	77	1	35	61	75	25	21	0	418
<i>Prensa Escrita</i>	0	9	1	13	0	4	3	0	3	3	0	36
<i>Otros</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Módulos	0	0	0	0	0	0	0	1,618	0	0	0	1,618
Albrook	0	0	0	0	0	0	0	461	0	0	0	461
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	82	0	0	0	82
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	371	0	0	0	371
Los Pueblos	0	0	0	0	0	0	0	224	0	0	0	224
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165
La Peatonal	0	0	0	0	0	0	0	248	0	0	0	248
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	12
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	87	0	0	0	87
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	149	0	0	0	149
Población Total Beneficiada (jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)	1,391	3,400	2,677	6,480	223	4,959	815	1,314	946	1,224	1,338	24,767

FUENTE: ACODECO

QUEJAS, CONSULTAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Año: 2013

LOS PUEBLOS

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	9	19	10	0	21								59
Denuncias	0	0	0	0	0								0
Consultas	38	68	37	0	22								165
Total	47	87	47	0	43	0	0	0	0	0	0	0	224

LA PEATONAL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	37	16	16	0	18								87
Denuncias	0	9	0	2	1								12
Consultas	45	37	23	0	44								149
Total	82	62	39	2	63	0	0	0	0	0	0	0	248

ALBROOK MALL

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	17	38	0	0	27								82
Denuncias	3	1	0	2	2								8
Consultas	159	91	0	0	121								371
Total	179	130	0	2	150	0	0	0	0	0	0	0	461

Nota: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

FUENTE: ACODECO