



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

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

**2011 (Noviembre)**



**Diciembre, 2011**

**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas a Nivel Nacional**  
**Período: Enero - Noviembre 2011**

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	1,202	2,698	<b>3,900</b>
ASISTENCIAS	11,566	25,006	<b>36,572</b>
QUEJAS	936	2,679	<b>3,615</b>
<b>TOTALES</b>	<b>13,704</b>	<b>30,383</b>	<b>44,087</b>

Fuente: ACODECO



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

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía Quejas Recibidas*</i>
Ene-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-Nov 11	3,615	50,745,810.30

® *Datos revisados*

*\*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: 2006-07-08-09-10-11*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
Ene-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 ®	2,020	25,452,420.29
Ene-Dic 10 ®	2,702	27,359,049.97
Ene-Nov 11	2,508	20,808,715.97

® *Datos revisados*

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

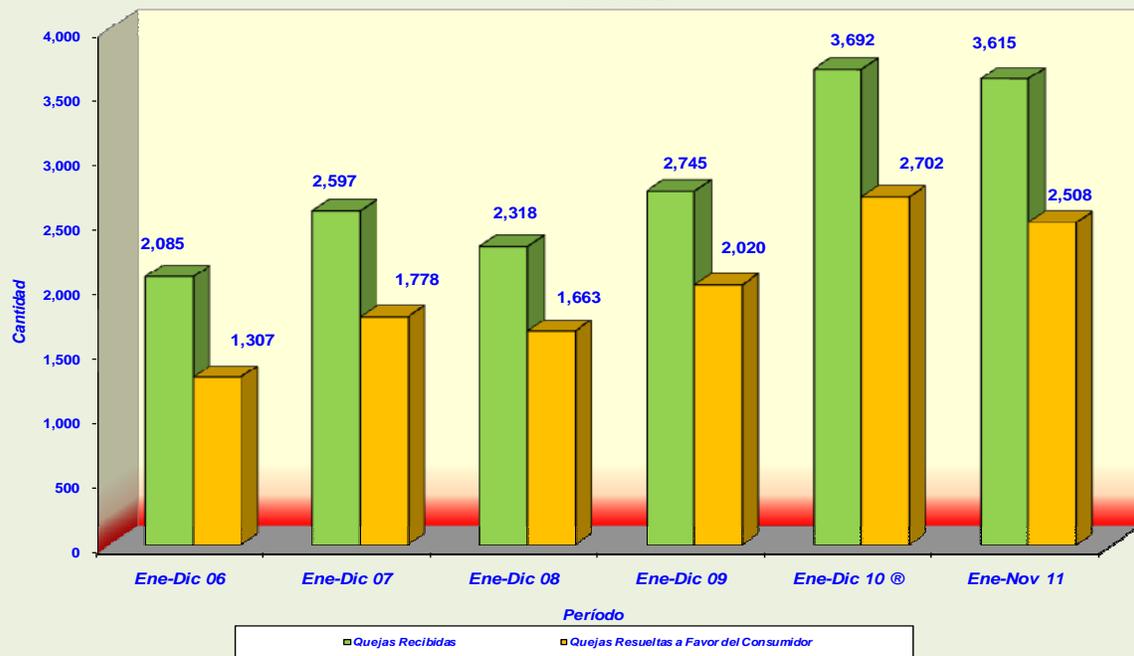
*Fuente: ACODECO*

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2011 (Nacional)</b>	<b>11,978</b>	<b>111,651,814</b>
---	---------------	--------------------

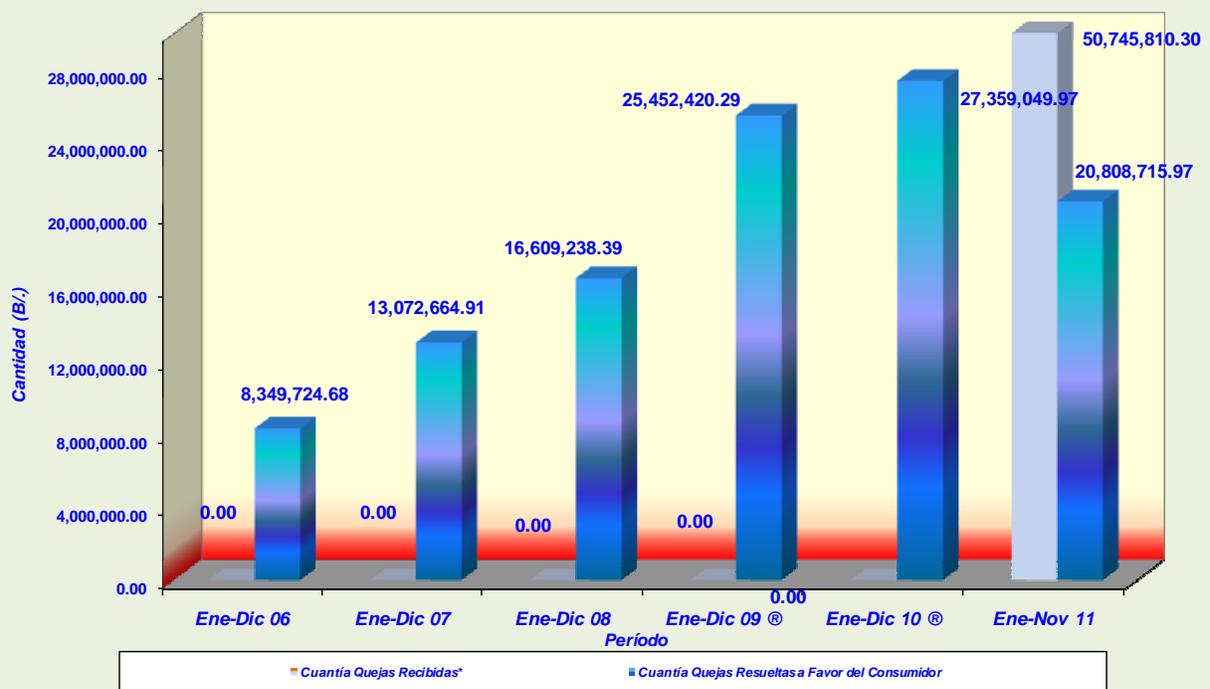
*NOTA: Cuadro elaborado el 09-12-11. Estos datos se mantienen hasta 30 de Noviembre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.*

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	1,243	12,605,726.73
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	54,907,959.17
Ene-Nov-11	2,679	49,272,487.07

® 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: 2006-07-08-09-10-11

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	806	6,745,540.77
Ene-Dic 07	1,630	12,992,092.61
Ene-Dic- 08	1,516	15,437,433.09
Ene-Dic-09 ®	1,696	23,861,134.54
Ene-Dic-10 ®	2,249	26,873,001.67
Ene-Nov-11	2,083	20,186,490.05

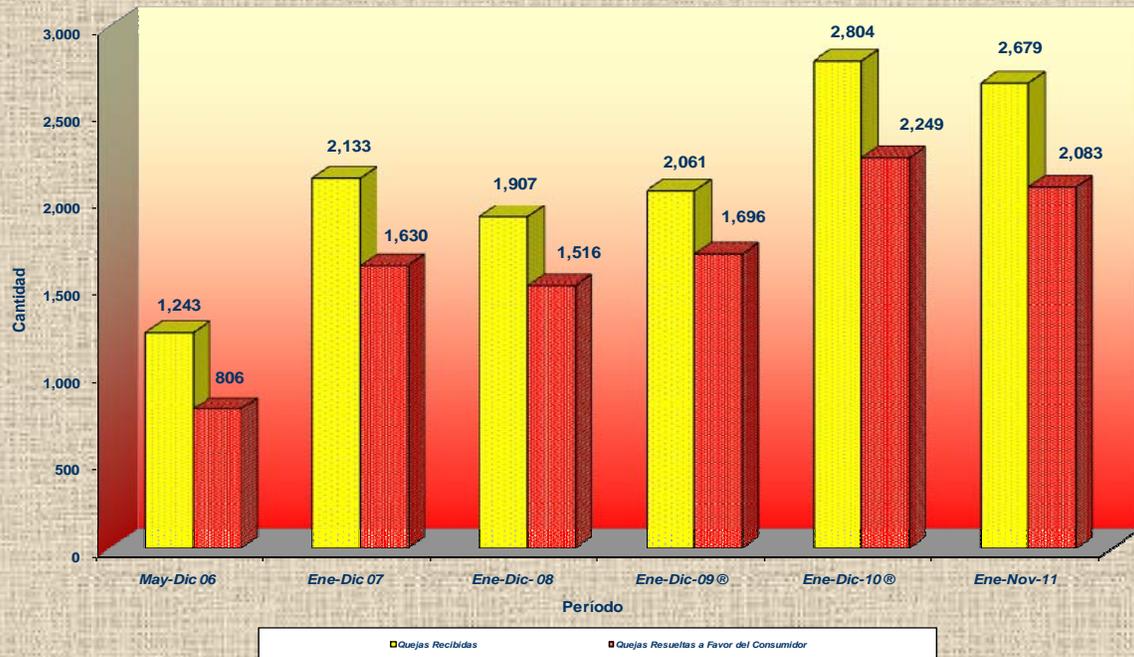
® Datos revisados.

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2011</b>	<b>9,980</b>	<b>106,095,692.73</b>
--	--------------	-----------------------

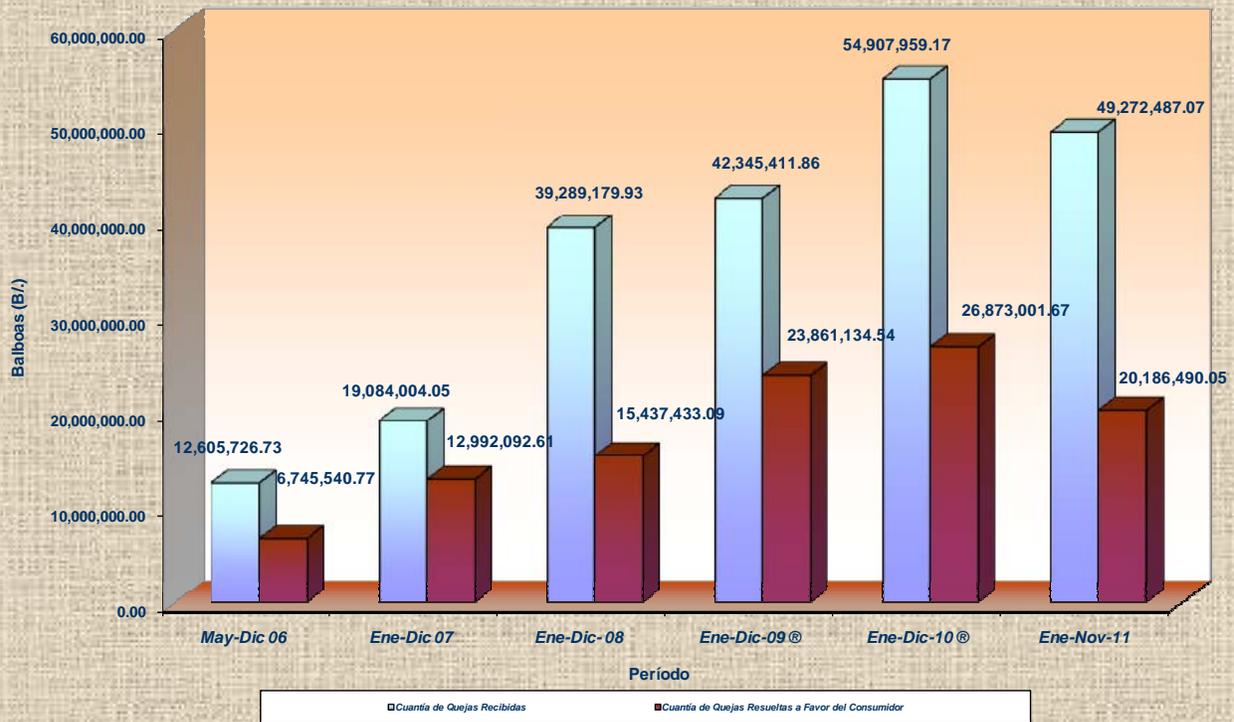
NOTA: Cuadro elaborado el 09-12-11. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.

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 Provincia de Panamá**



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



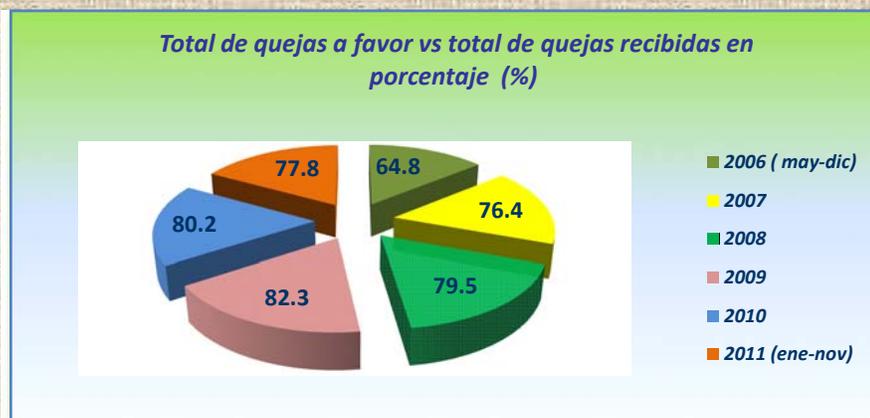
**PORCENTAJE DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR Y CUANTÍA**

**PROVINCIA DE PANAMÁ**

**Años: 2006-2011**

<b>Años</b>	<b>Total de quejas a favor vs total de quejas recibidas en porcentaje (%)</b>	<b>Total de cuantía de quejas resueltas a favor vs total de cuantía de quejas recibidas en porcentaje (%)</b>
2006 ( may-dic)	64.8	53.5
2007	76.4	68.1
2008	79.5	39.3
2009	82.3	56.3
2010	80.2	48.9
2011 (ene-nov)	77.8	41.0

**FUENTE: ACODECO**



# REGIONAL

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

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

Periodo: 2010-2011

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic 10	888	3,611,104.73
Ene-Nov 11	936	1,473,323.23

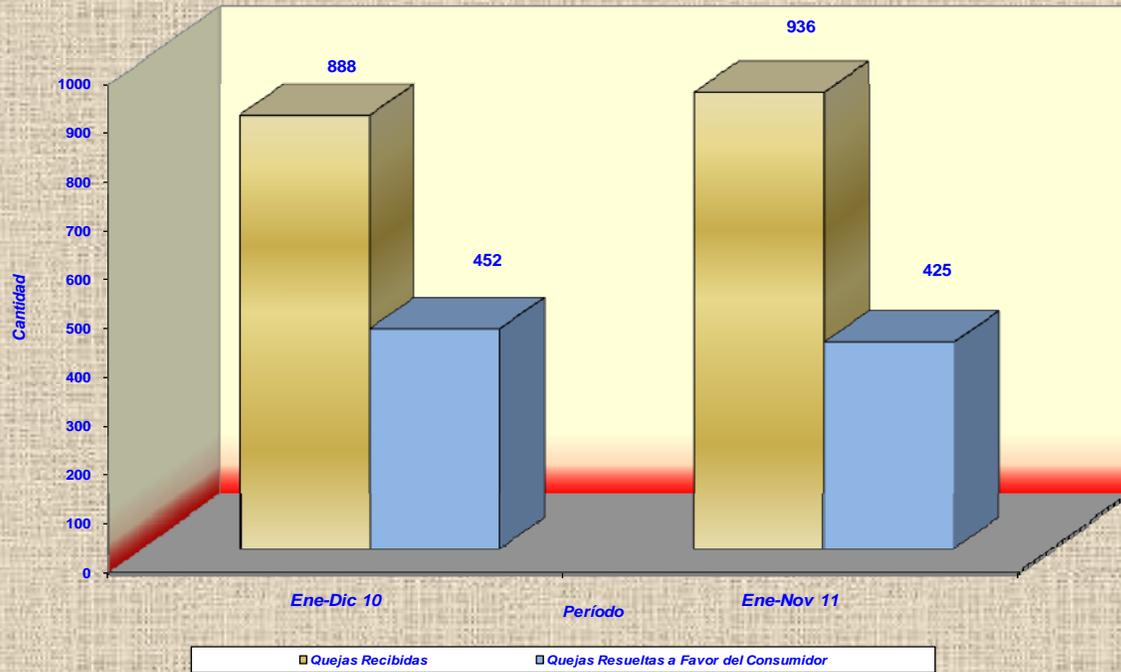
### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010-2011

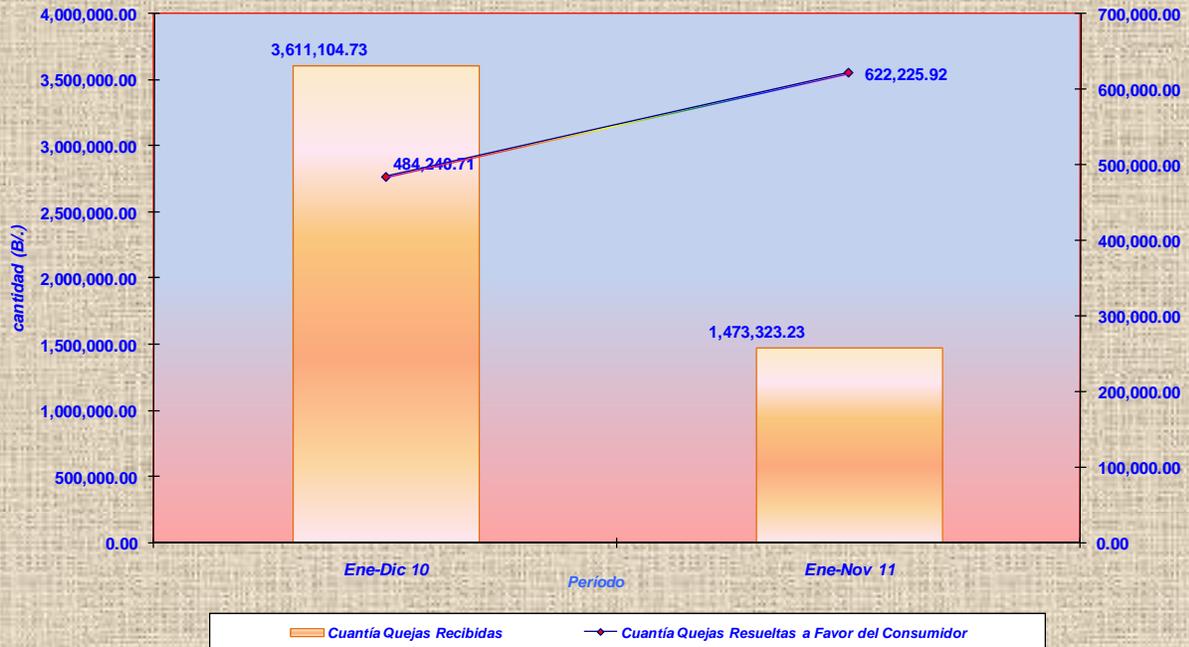
Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic 10	452	484,240.71
Ene-Nov 11	425	622,225.92

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas y Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel Regional



Cuantía 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 - Noviembre 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	396
Venta de Autos Usados	127
Agencia de autos	120
Constructoras	62
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Mueblerías	12
Servicios Profesionales	9
Cursos Varios	7
Taller de Reparación de Autos	6
Universidad	6
Otros	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Fábricas de Muebles	4
Almacén por Departamentos	3
Bienes y Raices	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Financieras	2
Herrerías	2
Industrial	2
Decoración	2
Bancos	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Centros de Estéticas	1
Compañía de Descargar Ringtone/Juegos	1
Estacionamientos	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>825</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	229	27.8	31,028.72	7,105,576.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	224	27.2	89,529.94	20,054,706.05
VICIOS OCULTOS	103	12.5	86,080.80	8,866,322.04
ACLARACIÓN DE CONTRATO	81	9.8	94,656.65	7,667,188.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	64	7.8	33,149.82	2,121,588.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	29	3.5	12,655.22	367,001.30
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	24	2.9	12,588.48	302,123.62
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	1.7	37,261.93	521,667.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	13	1.6	541.88	6,502.55
VENTA ENGAÑOSA	12	1.5	14,035.78	168,429.39
CLÁUSULAS ABUSIVAS	12	1.5	54,963.83	659,566.00
COBRO INDEBIDO	6	0.7	60,469.72	362,818.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.5	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	4,252.54	12,757.62
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.4	31,933.33	95,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	8,727.65	8,727.65
<b>TOTALES</b>	<b>825</b>	<b>100.0</b>	<b>58,775.96</b>	<b>48,431,395.10</b>

\*\* 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- Noviembre 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	158	50.8	42,496.17	6,671,898.33
ABANDONO	59	19.0	66,182.48	3,838,583.79
DESISTIMIENTO	23	7.4	40,887.61	940,415.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	5.5	52,032.65	884,554.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	15	4.8	47,838.68	717,580.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	2.6	97,869.25	782,954.02
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	2.3	46,245.34	323,717.36
ACUERDO/REPARACIÓN	7	2.3	57,658.58	403,610.03
ACLARACIÓN	5	1.6	5,073.59	25,367.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	1.6	6,155.50	30,777.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	60,093.17	180,279.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	40,626.67	121,880.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	24,000.00	24,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>311</b>	<b>100.0</b>	<b>48,367.70</b>	<b>14,945,618.64</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 09-12-11. Datos hasta 30 de Noviembre 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 - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	150	17,793,157.81
VICIOS OCULTOS	75	7,616,381.23
ACLARACIÓN DE CONTRATO	64	6,690,021.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	42	4,026,343.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	35	1,749,525.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	4	349,680.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	196,612.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	92,300.00
VENTA ENGAÑOSA	1	43,151.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>39,742,948.41</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	55	4,858,756.92
ABANDONO	29	3,375,185.67
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	694,897.43
DESISTIMIENTO	8	776,239.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	6	708,740.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	756,588.37
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	305,375.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	355,112.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	16,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	136,470.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	85,980.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>12,093,128.32</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-12-11.

\*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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A	14
LOMAS LAS PERLAS, S.A.	13
RIETI, S.A.	12
DESARROLLO THE HILLS S DE R.L.	9
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO, S.A..	7
SUCASA, S.A	7
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	6
AGRO AVENIDA BALBOA, S.A.	6
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	5
PRESENT INVESTMENT, S.A.	5
SKY LEVEL, S.A.	5
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	5
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	5
FIESTA PLAZA, S.A.	4
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA	3
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	3
DESARROLLOS URBANOS DE PANAMA, S.A.	3
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
SIVIS, S.A	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
AROGROUP, CORP.	2
BROSTEL COMPANY INC	2
CONCEPT ENTERPRISE CORP	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLOS NACIONALES, S.A	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
EPTA, S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
H&L SKY PALACE S.A	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	2
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY	2
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA CABOMARZO, S.A	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO	1
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A.	1
BAHÍA DEL GOLF S.A	1
BANCO ALIADO, S.A.	1
BAY ONE BEVELOPMENT, S.A. (PROCASA)	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
Casa Grande Inmobiliaria	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCTORA CORCIONE Y ASOCIADOS / GRUPO CLIO	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARRLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESARROLLO ROYAL PACIFIC, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FINANCENTRO, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO CITY LANG PROMOCIONES, S.A.	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
INMOBILIARIA BH M-34, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA HERZA, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INMOBILIARIA PAO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL BRISAS DEL GOLF ARRA	1
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES GRATELVI, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS PORTOBELLO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTIMENT	1
MIRA GROUP, INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A	1
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PINOTAGE CORP	1
Proinmobiliaria, S.A	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA DON LORENZO	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO PRO	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA LE MARE, S.A.	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PORTA NOVA, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA TU CASA	1
PROMOTORA TU CASA / PROMOTORA OF REAL ESTATE	1
PROMOTORA VELARCO,S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q Tower Developmen S.A	1
R.C. DOÑA VISTA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
Sifon S.A	1
TAO TOWER CORP	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
VICTORI CORP	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>

*Fuente: ACODECO*

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	77	592,512.25
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	142,459.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	12	83,558.00
VICIOS OCULTOS	5	29,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	22,250.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,816.31
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>921,106.56</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO	39	340,283.00
ABANDONO	12	63,016.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	4,842.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>430,874.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR´S BOULEVARD	26
TRAFFIC MOTOR, S.A.	13
GRUPO JARUM	8
V.I.P MOTOR S.A.	6
AUTO SUBASTA	5
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
PATEL AUTO	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR´S	3
FULL MOTORS PANAMA & CARS	3
MOTORES NATALY	3
SPEED CAR BLUE	3
AUTO SMART, S.A.	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
SILVER MOTOR, S.A.	2
T.D. MOTORS	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	1
ASIA AUTO DEPOT, S.A.	1
AUTO MARKET PANAMA	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS NATALI	1
AUTO TRADER PANAMA N°2	1
AUTOS PARA MI	1
AVIS RENT A CAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
BUSINES CAR CENTER	1
CHAMPION MOTORS	1
COMPANIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
INVERSIONES DILUVASE, S.A.	1
MILLENIUM CAR SALE S.A.( GRUPO JARUM)	1
MOTORES DASOO	1
NEXT CAR	1
OFFER CAR´S	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	87	1,579,952.27
VICIOS OCULTOS	12	235,736.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	149,328.81
VENTA ENGAÑOSA	6	104,745.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	129,955.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	42,578.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>2,270,829.68</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	40	863,994.32
ABANDONO	6	146,725.65
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>1,089,712.97</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	46
GRUPO SILABA, S.A.	13
PANAMOTOR, S.A	12
SILABA MOTORS, S.A.	7
GRUPO Q PANAMA, S.A.	7
RICARDO PEREZ, S.A	7
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	3
MOTORES JAPONESES S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESA MELO, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
GRUPO JARUN,S .A	2
AUTOS SALCH	1
Bavarian Motor Panamá S.A	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
Gruoo Jarun /milenio car, salesS.A	1
GRUPO FASA	1
LUMOVIL S.A	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
RAPID CAR	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	7	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,316.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,087.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>26,741.05</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	6	16,805.01
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ABANDONO	2	4,188.46
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>22,578.47</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

*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 - Noviembre 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	485
Celulares	245
Telefonía	148
Mueblería/Equipo Electrónico	120
TV por Cable	101
Inmobiliarias	87
Almacén por Departamentos	62
Repuestos y Reparaciones (No autos)	52
Hoteles o Planes Vacacionales	47
Repuestos para autos	44
Talleres de Reparación de Autos	43
Mueblerías	28
Venta de Autos Usados	26
Agencia de autos	24
Joyería/Relojerías	23
Escuelas/Colegio	22
Almacén de Ropa y Calzados	20
Computadoras	20
Otros	19
Internet	16
Agencias de Viajes	15
Universidades	14
Supermercados	12
Servicios Profesionales	12
Lavanderías o Lavamáticos	11
Transporte (Fletes o similares)	11
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
Eventos Artísticos	8
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Servicio de Intermediación	7
Clinicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Comunicaciones e Internet	6
Servicios de Ambulancias	5
Constructoras	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Farmacias	4
Courier	4
Distribuidoras e Importadoras	4
Centros de Estéticas	4
Alarmas	3
Herrerías	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Funerarias	3
Ópticas	3
Animales	2
Salon de Belleza	2
Imprenta y Copiadoras	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raíces	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Servicios Públicos	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>1,854</b>

FUENTE: ACODECO

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1045	56.4	454.22	474,659.87
RESOLUCIÓN / CONTRATO	252	13.6	88.36	22,267.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	160	8.6	631.09	100,974.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	155	8.4	795.15	123,248.28
FALTA DE INFORMACIÓN	111	6.0	536.79	59,584.06
COBRO INDEBIDO	36	1.9	397.41	14,306.64
VENTA ENGAÑOSA	35	1.9	438.40	15,344.05
DAÑOS Y PERJUICIOS	27	1.5	739.86	19,976.10
CUSTODIA DE BIENES	18	1.0	404.98	7,289.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.5	163.61	1,636.05
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.2	28.35	85.04
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.1	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	170.00	170.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,854</b>	<b>100.0</b>	<b>453.66</b>	<b>841,091.97</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	453	26.8	448.07	202,976.18
ACUERDO	265	15.7	234.62	62,173.27
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	257	15.2	330.93	85,048.00
P/CONSTANT.DESIST	205	12.1	438.56	89,904.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	98	5.8	433.80	42,512.05
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	96	5.7	508.23	48,790.48
ACUERDO/REEMPLAZO	94	5.6	538.26	50,596.76
ABANDONADA	69	4.1	426.88	29,454.98
ACUERDO/REPARACIÓN	59	3.5	592.04	34,930.44
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	2.0	709.43	23,411.29
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	1.9	771.07	24,674.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.1	446.07	8,475.25
DECLARA/RESUELTO	5	0.3	33.83	169.13
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	382.08	1,146.23
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,688</b>	<b>100.0</b>	<b>417.22</b>	<b>704,262.77</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 09-12-11. Datos hasta el 30 de Noviembre 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 - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	42,972.57
FALTA DE INFORMACIÓN	23	16,954.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	13,301.80
COBRO INDEBIDO	4	3,951.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	809.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>81,527.56</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	15,158.89
DESISTIMIENTO	13	10,936.06
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	10,920.91
P/CONSTANT.DESIST	5	8,420.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	5,923.54
ABANDONADA	3	3,326.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
ACUERDO	1	2,310.26
ACUERDO/REPARACIÓN	1	2,298.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
RESOLUCIONES/VARIOS	1	1,039.24
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>67,457.11</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-12-11.**

**\*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 - Noviembre 2011

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	8
PROMOTORA CASA PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	5
SUCASA, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
INVERSIONES MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
PROVIVIENDA	2
7400, S.A.	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
C J BROKERS INV. CORP.	1
CASAS PACIFICAS	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRÁ GROUP, S.A. (HAUS, S.A.)	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS (DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBIL	1
PROCASA	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS GARANTIZADOS, S.A. (PROGARSA)	1
REPARTO TOCUMEN	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCAS	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	446	244,079.92
FALTA DE INFORMACIÓN	9	3,288.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5,294.54
VENTA ENGAÑOSA	7	4,163.86
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>260,138.90</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	154	78,531.59
ACUERDO	147	88,352.90
P/CONSTANT.DESIST	80	43,378.41
RESOLUCIONES	38	23,926.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	34	14,009.18
ABANDONADA	21	7,403.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
<b>TOTAL</b>	<b>493</b>	<b>262,314.42</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	88
AUDIOFOTO	49
ELEKTRA	33
RAENCO	30
MULTIMAX	25
CONFORT	20
HOMETEK	20
TECH & HOUSE	16
DO IT CENTER	15
CENTRO DE AGENCIAS	10
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	6
E-VISION, S.A.	6
PREMIER	6
TITANTRONICS	5
PANACINE	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
UNICA	4
PHOTOVISION	4
RODELAG	4
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
GRUPO W. S.A.	3
TECHSAFE	3
FOTO PLAZA	3
FOTO SONIDO	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
SONAM'S	2
SAMSUNG	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL HOGAR	2
MAX VISION	2
INFOX-DIGITAL CENTER	1
CASA CONFORT, S.A.	1
LUMICENTRO	1
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CORPORACION PRATO, S.A.	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
ECONOTECH	1
EL GULA , S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON ( EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA ( DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRICENTER GROUP, S.A	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	215	35,659.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	1,403.96
VENTA ENGAÑOSA	6	1,602.84
FALTA DE INFORMACIÓN	5	604.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	867.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>40,293.24</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	84	12,226.99
ACUERDO	61	11,410.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	47	6,891.70
P/CONSTANT.DESIST	38	6,027.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	20	2,398.64
RESOLUCIONES	15	2,628.27
ABANDONADA	9	1,301.64
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>42,922.26</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

*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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	26
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	20
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	11
METRO MOVIL, S.A.	10
MUNDO CELULAR	8
DIGICEL	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
CLARO PANAMA, S.A.	5
CELL PLUS	4
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE, S.A.	4
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
NET@CELL 'S	3
PANACELL	3
PUNTO CELULAR	3
SONICEL	3
NOVEDADES KING MOVIL	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
GIFT CELL	2
M. F. MOBILE	2
METROCELL, S.A.	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
SUPER MOVIL COMPANY	2
CELL CORPORATION INT	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
G.S.M. MOVILES PANAMA	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ARTPHONE METROMALL S	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	1
CELULARES PRINCES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
E-VISION, S.A	1
ELECTRONICA "LOS ANDES, S.A."	1
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOBILE XPRESS	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVIL PHONE, S.A	1
MOVILES STORE	1
MOVIPLUS	1
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
PANACEL COMUNICACIONES	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SMART CELULAR	1
TECNI-CELL	1
TECNOCOM	1
TELCEL.COM	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	20	14,100.90
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,068.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	718.26
VENTA ENGAÑOSA	1	868.68
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>18,364.45</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	9	6,439.43
ACUERDO	5	2,574.64
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	1,230.74
P/CONSTANT.DESIST	2	752.20
ABANDONADA	1	470.20
RESOLUCIÓN	1	1,468.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	868.68
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>13,804.84</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

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 - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA GALA	5
MUEBLES JAMAR	4
CREDITOS MUNDIALES	3
ANCON STORE	2
GALERIA DEL MUEBLE	2
MUEBLERIA UNION,S.A.	2
CONFORT	1
CREDITOS MON MAR	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP.	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
MUEBLERIA PANAMA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MUEBLERIA LA NUEVA REYNA	1
SUPLIDORA PERALTA, S.A.	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
SOFACAMA'S PLACE	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	22,150.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	14,650.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
COBRO INDEBIDO	1	350.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	453.80
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>41,229.69</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
P/CONSTANT.DESIST	3	5,653.52
ABANDONADA	2	3,180.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	3,842.64
ACUERDO	1	1,200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21,304.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

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 - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	7,695.38
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	4,916.27
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,600.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>18,279.71</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	6	6,636.25
ACUERDO	5	1,708.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,175.63
RESOLUCIONES	2	2,408.94
ABANDONADA	1	466.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,350.51
P/CONSTANT.DESIST	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>15,746.74</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.**

**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 - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	30.4	33,367.0	3,737,102.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	18.2	77,511.3	5,193,255.97
VICIOS OCULTOS	65	17.7	73,040.3	4,747,622.67
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	38	10.3	36,964.2	1,404,641.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	8.2	69,583.0	2,087,489.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	3.5	9,644.1	125,373.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.4	34,814.9	313,334.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	2.2	18,649.1	149,192.43
VENTA ENGAÑOSA	8	2.2	9,565.4	76,523.35
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	1.6	35,716.7	214,300.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.1	19,102.5	76,410.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.5	6,028.8	12,057.62
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.3	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	58,800.0	58,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.7	8,727.65
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.3	3,400.0	3,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.3	18,995.0	18,995.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	<b>49,805.0</b>	<b>18,328,245.67</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
Acuerdo Extrajudicial	44	52.4	62,398.67	2,745,541.64
Fallo A Favor	14	16.7	31,385.57	439,398.00
Acuerdo Judicial	14	16.7	23,004.96	322,069.50
Desistimiento	12	14.3	85,799.96	1,029,599.50
<b>TOTALES</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>	<b>54,007.25</b>	<b>4,536,608.64</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-12-11. Datos hasta el 30 de Noviembre 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**

**Períod: Enero - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	24.3	542,557.61
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	17.6	429,264.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	14.9	762,690.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	14.9	530,837.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.1	355,080.00
VICIOS OCULTOS	4	5.4	88,680.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.1	33,024.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	4.1	189,100.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	19,995.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	18,995.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	45,074.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.4	2,618.23
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.4	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>3,023,533.13</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	29	39.2	1,968,941.94
Agencia de autos	12	16.2	284,900.27
Venta de Autos Usados	12	16.2	90,936.50
Bienes y Raices	11	14.9	559,905.11
Fabrica de Muebles	4	5.4	49,051.08
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.4	5,250.00
Pinturas	1	1.4	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.4	0.00
Universidad	1	1.4	29,510.00
Otros	1	1.4	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	1.4	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>3,023,533.13</b>

**FUENTE: ACÓDECO**

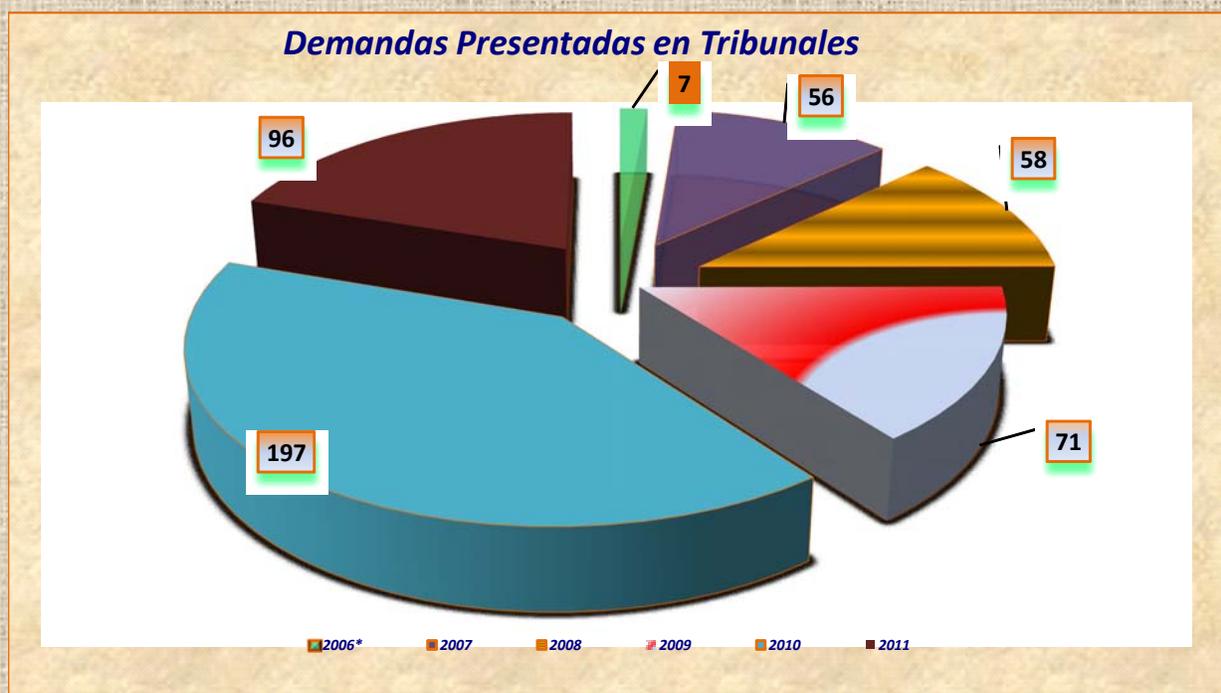
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-noviembre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006*	7	1.4	
2007	56	11.5	1,162,188.01
2008	58	12.0	1,165,958.76
2009	71	14.6	3,177,387.81
2010	197	40.6	11,574,589.66
2011	96	19.8	4,241,950.52
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>100.0</b>	<b>21,322,074.76</b>

\* 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 - NOVIEMBRE 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,055	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	5,203	1,135,491.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	1,983	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	496	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	824	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	85	37,770.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	17	3,460.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	141	-

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

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR (B./)</b>
<b>LEY 6ta JUBILADOS</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	110	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	53	12,950.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	60	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	14	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	20	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	45	16,900.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	11	1,850.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	25	-
<b>LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO</b>		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	449	-
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	150	195,800.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	236	-
EXPEDIENTES EN FIRME (1ra. Instancia)	37	-
EXPEDIENTES EN ALZADAS	84	-
EXPEDIENTES CONFIRMADOS (2da. Instancia)	137	162,195.00
EXPEDIENTES MODIFICAR (2da. Instancia)	31	13,000.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (2da. Instancia)	137	-

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

**NOTA: Cuadro elaborado el 9/12/11. Estos datos se mantienen hasta 30 de noviembre 2011; después de esta fecha los datos se actualizan.**

**FUENTE: ACODECO.**

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA****Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>% SANCIONES</b>	<b>VALOR(B/.)</b>	<b>% VALOR</b>
SUPERMERCADO 99	110	2.1	43,525.00	3.8
SUPERMERCADO EL REY	68	1.3	23,140.00	2.0
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	55	1.1	15,195.00	1.3
SUPERMERCADO XTRA	48	0.9	16,320.00	1.4
SUPERMERCADO ROMERO	33	0.6	8,625.00	0.8
FARMACIAS METRO	24	0.5	5,500.00	0.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	21	0.4	6,150.00	0.5
FARMACIAS ARROCHA	21	0.4	4,750.00	0.4
MELO & CIA	20	0.4	4,625.00	0.4
MC DONALD'S	17	0.3	7,025.00	0.6
OTROS	4,786	92.0	1,000,636.00	88.1
<b>TOTAL</b>	<b>5,203</b>	<b>100.0</b>	<b>1,135,491.00</b>	<b>100.0</b>

**FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO**

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

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

Período: Enero - Noviembre 2011

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>POR QUEJAS</b>			
FALTA DE INFORMACIÓN	0	0.0	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	4	0.6	95,049.97
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	16	2.3	230,006.75
PUBLICIDAD CONFUSA	0	0.0	0.00
<b>POR DENUNCIA</b>			
CINTILLO NO LEGIBLE	0	0.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	11	1.6	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	29	4.2	0.00
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	0.0	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	74	10.7	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	0	0.0	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	4	0.6	0.00
<b>POR OFICIO</b>			
APLICAN RESTRICCIONES	33	4.8	66.75
CINTILLO NO LEGIBLE	76	11.0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN	20	2.9	0.00
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	67	9.7	0.00
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	2	0.3	0.00
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	0.3	0.00
PUBLICIDAD CONFUSA	13	1.9	0.00
TIEMPO DE LOCUCIÓN	1	0.1	0.00
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	0.3	0.00
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	234	33.8	0.00
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	3	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	3	0.4	0.00
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	7	1.0	0.00
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	5	0.7	0.00
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	87	12.6	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>693</b>	<b>100.0</b>	<b>325,123.47</b>
VERIFICACIÓN	59	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 - Noviembre 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>% de CASOS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>DENUNCIA/OFICO</b>			
RECTIFICÓ	23	12.8	0.00
SUSPENDIÓ	141	78.3	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	10	5.6	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.0	0.00
<b>QUEJAS</b>			
HONRÓ	5	2.8	0.00
DESISTIÓ	1	0.6	25.00
<b>TOTALES</b>	<b>180</b>	<b>100.0</b>	<b>25.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 02-12-11.**

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>MEDIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
TELEVISIÓN	58
PRENSA	285
RADIO	21
INTERNET	4
VALLAS	8
TELEVISIÓN/RADIO	2
TELEVISIÓN/PRENSA	5
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS	-
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/INTERNET	1
TELEVISIÓN/PRENSA/RADIO/VALLAS/INTERNET	-
TELEVISIÓN/PRENSA/INTERNET	2
TELEVISIÓN/RADIO/INTERNET	-
PRENSA/RADIO	3
PRENSA/VALLAS	-
PRENSA/INTERNET	2
RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/VALLAS	-
PRENSA/RADIO/INTERNET	-
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	131
MEDIOS IMPRESOS	41
<b>TOTALES</b>	<b>563</b>

**Fuente: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL**

Años: 2006 - 2011

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011 (ene-nov)	10,699	5,897	16,596
<b>TOTAL</b>	<b>56,749</b>	<b>38,758</b>	<b>95,507</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.****CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA**

Años: 2006 - 2011

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011 (ene-nov)	3,618	2,129	5,747
<b>TOTAL</b>	<b>27,931</b>	<b>17,951</b>	<b>45,882</b>

**\*\* No se incluyen actas de metrología.****FUENTE: ACODECO**

**CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS MENSUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ**

**PERÍODO: Enero - Noviembre 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
Falta precio a la vista (SPV)	productos	4,331	10,960	9,455	4,301	10,321	20,367	11,887	9,431	15,978	4,601	10,261		111,893
Productos vencidos (PV)	productos	886	1,102	2,770	1,159	4,130	7,947	5,666	1,877	4,405	1,080	1,650		32,672
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	299	163	317	80	1041	1,071	475	654	921	212	396		5,629
Productos deteriorados	productos	41	43	112	46	93	588	185	111	291	60	105		1,675
Productos doble fecha de expiración	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Producto doble precio	productos	2	1	1	-	2	2	2	-	-	3	-		13
Fecha no clara	productos	-	3	9	-	1	49	10	-	35	-	11		118
Incumplimiento con la información comercial	productos	15	6	6	9	5	5	17	8	14	7	7		99
Venta atada	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Decreto No.20 DE 10/06/09 tanques de gas 25 lbs	productos	59	24	17	15	16	45	36	8	36	26	26		308
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	4	5	-	1	3	1	1	3	-	1	-		19
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Falta a la ley 6ta sin letreros	establecimiento	11	13	11	5	9	21	2	10	14	1	6		103
Falta a la ley 6ta no aplica descuento	establecimiento	20	17	11	7	14	13	9	12	6	5	1		115
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1		1
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		0
Artículo No.56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	-	2	-	-	2	-	1	-		5
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	2	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-		5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	2	1	1	-	1	1	3	1	1	-	-		11
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	1	5	-	8	-	7	3	6	-	13	1		44

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

**ACTAS CON ANOMALÍAS LEVANTADAS DE LA LEY 45 Y LEY 6ta EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 45</b>	actas	102	119	156	99	177	303	188	144	216	104	128		1,736
<b>ACTAS LEVANTADAS LEY 6ta</b>	actas	31	30	22	12	23	34	11	22	20	6	7		218

**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-nov)
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	115,042	225,100	116,449	217,226	147,755	111,893
Productos vencidos (PV)	productos	47,600	98,862	43,346	39,038	31,823	32,672
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27,082	30,648	9,681	6,661	7,208	5,629
Productos deteriorados	productos	803	1,467	2,112	2,954	3,120	1,675
Productos doble fecha de expiración	productos	1159	456	24	1	36	0
Producto doble precio	productos	-	-	41	10	338	13
Fecha no clara	productos	546	2,628	411	407	647	118
Incumplimiento con la información comercial	productos	-	-	-	235	73	99
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	308
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	-	-	-	42	27	19
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	103
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	-	-	-	-	109	115
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	-	-	-	-	3	-
No entrega constancia de pago	establecimiento	-	-	-	-	5	1
Verificación de alerta internacional	productos	-	-	-	-	-	-
Artículo No:56 estacionamientos	estacionamiento	-	-	-	5	7	5
Ley 81 Trajetas de Créditos	establecimiento	-	-	-	-	29	-
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	-	-	-	-	-	5
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	-	-	-	-	-	11
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento	-	-	-	-	79	44

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

FUENTE: ACODECO

**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS DEL AREA METROPOLITANA**

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	761	9.9	5,010	11.7
SUPERMERCADO XTRA	737	9.6	7,193	16.8
SUPERMERCADO 99	2,953	38.4	13,818	32.3
SUPER KOSHER	499	6.5	1,950	4.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,255	16.3	10,260	24.0
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	121	1.6	155	0.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	243	3.2	567	1.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	164	2.1	1,214	2.8
MEGA DEPOT	0	0.0	730	1.7
DELI (K) MARKET	836	10.9	836	2.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	116	1.5	1,013	2.4
PRICE SMART	3	0.0	88	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>7,688</b>	<b>100.0</b>	<b>42,834</b>	<b>100.0</b>

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 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 99	8,093	48.4	84,403	57.6
SUPERMERCADO REY	2,404	14.4	17,242	10.8
SUPERMERCADO XTRA	2,857	17.1	15,888	11.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	279	1.7	1,373	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,414	8.5	14,573	9.9
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	93	0.6	437	0.3
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	970	5.8	8,163	0.3
SUPER KOSHER	30	0.2	475	0.4
MEGA DEPOT	0	0.0	2,578	5.6
DELI (K) MARKET	532	3.2	532	0.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	531	1.8
PRICE MART	49	0.3	313	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>16,721</b>	<b>100.0</b>	<b>146,508</b>	<b>100.0</b>

*En agosto y septiembre no se encontró la anomalía sin precio a la vista en estas cadenas de supermercados.*

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

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2011		Período: 2006 - 2011	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO REY	115	25.6	4,310	16.2
SUPERMERCADO XTRA	0	0.0	5,674	21.3
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	939	3.5
SUPERMERCADO 99	80	17.8	8,802	33.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	50	11.1	1,010	3.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	0	0.0	920	3.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	13	2.9	2,402	9.0
PRICE MART	0	0.0	1,559	5.9
MEGA DEPOT	0	0.0	433	1.6
DELI (K) MARKET	192	42.7	192	0.7
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	0	0.0	243	0.9
SUPER KOSHER	0	0.0	145	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100.0</b>	<b>26,629</b>	<b>100.0</b>

*En los meses de septiembre, octubre, noviembre 2011: no se han encontrado anomalías sin fecha de vencimiento en estas cadenas de supermercados.*

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

*Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados.*

*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 - Noviembre 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
		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	
		Verificación de escáner	establecimiento	-	5	2	9	6	14	2	9	1	5	2	2	1	2	2	6	2	2	-	6	1				
Incumplimiento de información comercial	marcas-establec-Prod	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	38	4			38	35	73
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	119	16	2	7	-	-	-	2	-	-	-	-	-	121	25	146
Arena y piedra-materiales de construcción	establecimiento	-	-	-	1	-	-	2	62	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	75	77
Bloques	establecimiento	-	-	-	-	-	-	43	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43	23	66
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	10,320	128	5,958	51	7,245	6,728	4,286	1,580	1,361	608	833	20	-	-	2,415	101	6,854	353	71,700	7,771	13,144	266		124,116	17,606	141,722	
Incumplimiento de calidad de las legumbres secas arroz, porotos, frijoles y lentejas	productos	-	-	-	-	-	-	12	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	50	62
Estaciones de combustible*	estaciones	6	-	1	-	-	-	-	31	6	11	2	5	-	2	-	2	1	2	-	-	-	-	-	-	60	9	69
Verificación de surtidores de combustible	surtidores	22	-	-	-	-	51	2	490	1	88	3	37	-	-	-	78	-	24	-	-	-	-	-	-	790	6	796
Verificación de tanques de combustible	tanques	10	-	4	-	-	39	-	147	1	16	-	18	-	-	-	11	-	3	-	-	-	-	-	-	248	1	249
Degradación de grasas	freidoras	2	-	234	14	96	15	-	58	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	323	6	-	713	38	751	
Verificación de pesas y balanzas	pesas-balanzas	9	7	12	13	83	11	138	8	25	13	7	9	173	29	20	16	427	17	35	7	27	3	-	956	133	1,089	
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
Verificación agroquímicos	productos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	0	1	1
Análisis Físicoquímicos	marcas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0

\*En estaciones de combustible incluyen calibración vendida, 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 jumbox; febrero: huevos; marzo: cuadernos; abril y mayo: yuquitas papitas, rosquitas, plantanos; agosto suavizantes y gas; octubre y noviembre el contenido neto fue a nivel nacional de casanata básica.  
 \*\*\* 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

**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
		Sin anomalías	Con anomalías																									
		48	13	138	32	147	45	82	167	102	47	26	15	107	47	62	34	58	22	5	192	22	20				797	

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

AÑOS: 2008-2011

<b>CANTIDAD DE PRODUCTOS Y ESTABLECIMIENTOS POR TIPO DE ANOMALÍAS LEVANTADAS</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>'2008</b>	<b>'2009</b>	<b>'2010</b>	<b>'2011 (ene-nov)</b>
Verificación de escáner	establecimientos	44	97	78	61
Incumplimiento de falta de información	marcas-establec-Prod	-	-	74	35
Incumplimiento de información comercial venta de pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011)***	establec-producto	-	-	-	25
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimientos	269	197	108	98
Contenido Neto (peso no cumple con lo declarado y no anunciado)**	lotes	988	116,774	13,582	17,606
Incumplimiento de calidad de legumbres secas arroz, porotos,frijoles y lentejas	productos	-	32	7	50
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	15
Degradación de grasas	freidoras	67	29	36	38
Verificación de pesas y balanzas	pesas y balanzas	100	134	245	133
Ley 71-tanques de gas	productos	-	-	-	-
Verificación de agroquímicos	productos	-	-	17	1
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.*

*\*A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.*

**FUENTE: ACODECO**

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2011

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL NACIONAL
<b>Jornadas Educativas</b>	49	56	11	58	10	32	23	129	55	53	123	<b>599</b>
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas*</i>	3,185	2,921	2,921	15,713	1,414	17,096	137	1,959	7,801	2,470	10,466	<b>66,083</b>
<b>Capacitaciones</b>	101	205	116	106	91	99	99	169	63	37	31	<b>1,117</b>
<b>Personas Capacitadas*</b>	6,296	5,415	3,329	2,221	2,638	2,616	1,944	3,074	1,747	838	1,031	<b>31,149</b>
<b>Programas</b>	13	63	76	178	0	100	107	31	148	83	0	<b>799</b>
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour*</i>	13	63	76	178	0	100	107	31	148	83	0	<b>799</b>
<b>Consultas Educativas *</b>	683	3,377	190	589	153	388	122	92	263	194	2,928	<b>8,979</b>
<i>Personal</i>	540	3,339	170	538	125	383	74	92	211	158	2,806	<b>8,436</b>
<i>Telefonía</i>	143	38	20	51	28	5	48	0	52	36	122	<b>543</b>
<i>Escrita</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Temas</b>	683	3,377	129	587	188	361	17	2,514	263	146	2,903	<b>11,168</b>
<i>Ley 6ta</i>	145	1,393	37	116	81	97	3	785	27	64	754	<b>3,502</b>
<i>Ley 45</i>	290	1,762	72	389	95	244	3	1,691	227	61	1,858	<b>6,692</b>
<i>Ley 81</i>	9	5	0	41	11	5	0	38	3	4	73	<b>189</b>
<i>Otros</i>	239	217	20	41	1	15	11	0	6	17	218	<b>785</b>
<b>Distribución de Material Educativo</b>	40,397	26,375	6,967	38,802	20,877	31,944	19,755	85	61,830	21,307	69,653	<b>337,992</b>
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	136	139	175	246	15	109	141	278	87	67	8	<b>1,401</b>
<i>Televisivo</i>	9	26	3	57	4	13	8	131	9	7	6	<b>273</b>
<i>Radiales</i>	123	84	172	177	11	88	133	147	69	60	2	<b>1,066</b>
<i>Prensa Escrita</i>	4	27	0	12	0	8	0	0	9	0	0	<b>60</b>
<i>Otros</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Módulos</b>	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	0	<b>75</b>
<i>Albrook</i>	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	<b>34</b>
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	<b>25</b>
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	<b>16</b>
<b>* Población Total Beneficiada (Jornadas educativas, personas capacitadas,acodeco tour, consultas educativas)</b>	<b>10,177</b>	<b>11,776</b>	<b>6,516</b>	<b>18,701</b>	<b>4,205</b>	<b>20,200</b>	<b>2,310</b>	<b>5,156</b>	<b>9,959</b>	<b>3,585</b>	<b>14,425</b>	<b>107,010</b>

FUENTE: ACODECO